



2013-10-21

# Uppföranderegler

**Gäller vid försäljning av abonnemang för TV, telefoni och bredband.**

## **Om uppförandereglerna**

*Uppförandereglerna tillämpas när operatör som är med och finansierar Telekområdgivarna ingår avtal med konsumenter för tjänsterna TV, telefoni och bredband. Reglerna gäller inte vid försäljning av innehållstjänster.*

*Med "operatören" nedan avses även representant för operatören som ingår avtal för operatören med konsumenten (även kallad återförsäljare). Med att ingå avtal menas i detta sammanhang även förlängning av avtal. Med abonnemang avses även avtal om kontantkort.*

## **1. Information om priser och villkor**

Operatören ska, oavsett försäljningsätt, informera konsumenten om tjänstens huvudsakliga priser och avgifter samt ge en hänvisning till aktuell prislista.

Operatören ska ge tydlig information om eventuell bindningstid, uppsägningstid och leveranstid. Information ska lämnas om var konsumenten kan hitta allmänna och särskilda villkor.

## **2. Distansförsäljning**

*Distansförsäljning innebär att avtal ingås på distans, exempelvis via telefon, internet eller postorder.*

Operatören ska lämna tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt distans- och hemförsäljningslagen. Operatören ska också skicka skriftlig information om ångerrätten eller på annat sätt tillhandahålla den i "läsbar och varaktig form".

Om avtal ingås via telefon har operatören bevisbördan för att ett giltigt avtal har ingåtts. Operatören kan styrka muntliga avtal genom att dessa spelas in. Om avtal spelas in ska inspelningen tillhandahållas konsumenten på begäran. Eventuell inspelning ska även innehålla information om tjänstens namn samt huvudsakliga egenskaper och avgifter. Eventuell bindnings- och uppsägnings-tid, överenskommen leveranstid samt information om ångerrätt ska också finnas med.

# TELEKOMRÅDGIVARNA



Om inte hela samtalet spelas in ska inspelningen avslutas med en fråga om det är någonting särskilt som konsumenten anser bör finnas med på inspelningen utifrån vad som har diskuterats under samtalet innan inspelningen påbörjades.

Avtal kan även ingås av person som konsumenten gett fullmakt. Operatören har då bevisbördan för att fullmakt finns.

Utöver detta ska operatören följa "Etiska regler för telefonförsäljning till konsument" från Kontakta och SWEDMA om vad som gäller vid påringning och under pågående samtal. Aktuella punkter i de etiska reglerna finns som bilaga sist i detta dokument.

### **3. Hemförsäljning**

*Hemförsäljning innebär att avtal ingås i samband med att en säljare exempelvis besöker en bostad eller arbetsplats.*

Operatören ska ge konsumenten tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt distans- och hemförsäljningslagen både muntligt och skriftligt. En blankett som kan användas för att ångra avtalet ska också lämnas, exempelvis det formulär som tagits fram av Konsumentverket.

Konsumenten ska genom underskrift intyga att en informationshandling om ångerrätten har tagits emot.

Blanketten och informationshandlingen ska vara i överensstämmelse med Konsumentverkets formulär om dessa inte används.

### **4. Försäljning i butik eller på allmän plats**

*Försäljning på allmän plats innebär att avtal ingås där säljare befinner sig i köpcentrum utanför butik, eller på gator och torg.*

Operatören ska lämna tydlig information om eventuell möjlighet att frånträda avtalet i förtid, exempelvis genom "öppet köp" eller "prova på". Om sådant erbjudande ges ska förutsättningarna tydligt klargöras.

Ordet ångerrätt ska inte användas om inte konsumentens möjligheter att ångra sig överensstämmer med den ångerrätt som finns beskriven i distans- och hemförsäljningslagen.

### **5. Information om uppsägning hos tidigare operatör**

Operatören ska informera om att konsumenten själv kan behöva säga upp eventuellt avtal med tidigare operatör. Information ska lämnas om att ett operatörsbyte som sker innan eventuell uppsägnings- och/eller bindningstid



som konsumenten har med sin tidigare operatör gått ut, kan komma att medföra att konsumenten måste lösa ut sitt avtal hos tidigare operatör.

Vid flytt av nummer (nummerportering) ska information lämnas om när det aktuella numret ska flyttas. Om det visar sig att aktuellt nummer av någon anledning inte kan flyttas ska övertagande operatör informera konsumenten om detta samt om möjligt även om anledningen till att flytten inte kunnat genomföras.

Om den nya operatören meddelar konsumenten att bytet inte medför kostnader till den tidigare operatören ska den nya operatören stå för samtliga kostnader som konsumenten eventuellt måste betala till tidigare operatör som en konsekvens av bytet.

## **6. Särskilda regler vid avtal som innebär att en tjänst levereras med annan teknik än tidigare**

Vid avtal som innebär att konsumenten övergår till leverans i ett annat nät än tidigare ska särskild information av vikt lämnas med anledning av teknikbytet, exempelvis om kundens bredbandsanvändning, TV-mottagning, hemtelefoni eller larmtjänster kan påverkas av bytet. Det kan exempelvis gälla begränsningar i datamängd; att priset för användningen av tidigare tjänster kan förändras vid byte till ny teknisk lösning; att kanalutbud kan påverkas; att det nummer som visas vid utgående samtal förändras och/eller att nya lösningar för larmtjänster kan krävas.

## **7. Om hastighet och begränsningar för bredbandstjänster**

För det fall hastighetsangivelser används i marknadsföring av, eller avtal om, *fast bredband* ska hastigheten för att skicka och ta emot data anges i intervall.

För det fall hastighetsangivelser används i marknadsföring av, eller avtal om, *mobilt bredband* ska information om normal överföringshastighet för att skicka och ta emot data framgå.

För det fall begränsningar i datamängd används i marknadsföring eller avtal om bredband ska denna gräns tydligt anges.

## **8. Om uppförandereglerna inte följs**

Om en operatör har agerat i strid med uppförandereglerna ska operatören aktivt bidra till att problem som detta vållat konsumenten åtgärdas så snabbt som möjligt och utan kostnad för denne.



## Bilaga

*Nedan visas punkt 3 och 4 ur Kontakta och SWEDMA:s "Etiska regler för telefonförsäljning till konsument".*

### 3.0 Vid påringning

3.1 Vid påringning skall den uppringde kunna avläsa i eventuell nummerpresentatör från vilket nummer samtalet kommer och kunna åter ringa till det uppringande Företaget för att få besked om vem som har sökt eller anledningen till att påringning har skett. Vid aktiviteter där antalet påringningar totalt för aktiviteten överstiger 1000 stycken samtal skall numret som visas i nummerpresentatören vara unikt. Detta innebär att information ges om vilket företag som är avsändare av produkten som marknadsförs. Se bilaga 1. Skulle det uppringande Företagets nummer inte kunna avläsas i eventuell nummerpresentatör och en konsument måste begära spårning av samtalet för att ta reda på vem som initierat uppringningen, skall de uppringande Företaget ersätta konsumenten för utgifterna för spårningen om detta begärs.

3.2 Under ett dygn (24 timmar från klockan 00:00:00) får ett och samma företag till samma telefonnummer genomföra max tre påringningar inom samma kampanj med minst fyra timmar mellan varje påringning. Påringning får aldrig ske mellan klockan 21.00 och 08.00, oavsett dag. Det totala antalet påringningar inom samma kampanj får ej överstiga 15 stycken under en period av 30 dagar.

3.3 Vid påringning skall minst sju påringningssignaler gå fram innan påringningen får upphöra. Vid påringning till mobilabonnemang eller så kallade VOIP-abonnemang bör Företaget initiera minst tio påringningssignaler.

3.4 Vid påringning får Företaget inte använda sig av samtalsfördröjningar i sin systemteknik för att tex identifiera telefonsvarare.

3.5 Samtal som rings till konsument bör tas hand av Operatör om inte annat har överenskommits i förväg. Om ett s.k. tyst samtal (enligt Bilaga 2, punkt 2) detekteras av Företaget skall Företaget genomföra påringningen på nytt med den Operatör som närmast blir ledig för ett samtal. Uppringningen skall, oaktat vad som anges i artikel 3.2, ske i ett 1:1 förhållande, dvs där samtalet dedikerats till en avsedd Operatör. Operatören skall kunna informera Kunden om att samtalet har föregåtts av ett tyst samtal.

### 4.0 Under pågående samtal

4.1 Den Operatör som genomför samtalet skall alltid inleda presentera sig för Kunden med sitt namn och på vems uppdrag samtalet genomförs. Operatören

# TELEKOMRÅDGIVARNA



skall alltid kunna informera den uppringde om följande:

4.1.1 Namnet på Företaget som han/hon representerar och det företag hon är anställd utav,

4.1.2 Adresskällan, dvs var ifrån adressuttaget som den uppringdes adress ingår i kommer från,

4.1.3 På ett otvetydigt sätt ange ändamålet för samtalet,

4.1.4 Säkerställa att den uppringde har möjlighet att genomföra samtalet.

4.1.5 De övergripande reglerna för NIX-Telefon och hur konsumenten går tillväga för att anmäla sig till spärregistret, samt

4.2 Operatören skall alltid respektera den uppringdes önskan om att avsluta samtal när det uttrycks av den uppringde.

4.3 Den Operatör som genomför samtalet skall alltid agera ärlig, lyhört och ha förståelse för Kundens bemötande samt vilja lösa eventuella problem som Kunden har.

4.4 Vid köp skall följande information verifieras av Operatören:

4.4.1 Att Kunden är införstådd med vad köpet innebär.

4.4.2 Att övrig information som är relevant vid köpet noteras.

4.5 Vid köp skall en orderbekräftelse tydligt och i lugn takt läsas upp för Kunden som sammanfattar köpet och de övergripande köpvillkor som gäller. Operatören skall även förvissa sig om att Kunden är införstådd med dessa köpvillkor. Det åligger Företaget att i efterhand kunna påvisa att Kunden har varit införstådd med köpet och dess villkor.

Reglerna i sin helhet finns under länken nedan  
<http://www.kontakta.se/etiska-regler>