







6.3 Ordet ångerrätt ska inte användas om inte abonnentens möjligheter att ångra sig överensstämmer med den ångerrätt som finns beskriven i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

## **7. Vilseledande information vid försäljning**

7.1 Operatören får inte utge sig för att företräda eller agera i samarbete med annan operatör om så inte är fallet. Operatören får inte heller uppge felaktig information om eller misskreditera annan operatör eller deras tjänster. Operatören ska inte ge sken av att ha insyn i abonnentens befintliga avtal hos annan operatör. Det är inte tillåtet att ge felaktig eller missvisande information om kopparnätsomställningen för att få abonnenten att tro ett teknikbyte krävs för fortsatt fungerande telefoni.

## **8. Rutiner och information om kostnader vid operatörsbyte och uppsägning**

8.1 Uppsägning ska anses omfatta eventuella prisplaner och tilläggstjänster som är kopplade till abonnemanget.

### **Abonnenter med bindningstid**

8.2 Operatörsbyte för en abonnent som har bindningstid hos nuvarande operatör ska som huvudregel inte ske under den återstående avtalstiden.

8.3 För det fall att abonnenten uttryckligen samtycker till att operatörsbyte sker, trots återstående bindningstid, ska operatören alltid först informera om att det normalt medför kostnader till nuvarande operatör för den återstående avtalstiden. Om abonnenten orsakas kostnader med anledning av bytet och den nya operatören inte kan visa att den tydligt informerat om att sådana kostnader kan uppkomma, har abonnenten rätt att frånträda avtalet utan kostnad. Detta gäller även när den nya operatören åtagit sig att stå för en del av kostnaden men underlåtit att upplysa abonnenten om att kostnaden kan komma att överstiga det belopp som operatören åtagit sig att stå för eller tar ut kostnaden för avbruten bindningstid direkt eller indirekt genom exempelvis avbetalningar eller nya abonnemang. Om abonnenten väljer att frånträda avtalet har abonnenten inte rätt att få återbetalning för debiterad förbrukning. Abonnenten ska vid frånträddande av anledning enligt ovan ges möjlighet att behålla sitt nummer om det gäller telefonitjänster.

### **Brytavgift**

8.4 Vid operatörsbyte eller avslut av abonnemang får tidigare operatör inte ta ut någon avgift från abonnenten utöver kostnaden för eventuellt återstående bindningstid eller uppsägningstid, detta innebär att ingen så kallad "brytavgift" eller liknande ska tas ut utöver den faktiska kostnaden för återstående avtalstid.

## **Uppsägning vid operatörsbyte i samband med flytt av nummer**

8.5 Operatörsbyte ska räknas som uppsägning hos tidigare operatör från det datum då tjänsten flyttas och inte längre kan användas hos denna operatör. Om abonnenten meddelat uppsägning tidigare ska detta tidigare uppsägningsdatum gälla.

8.6 Vid operatörsbyte ansvarar den nya operatören för att informera abonnenten om att själv säga upp avtal med tidigare operatör för att undvika dubbla kostnader.

## **Dödsbo**

8.7 Om abonnenten avlider ska eventuell uppsägningstid för abonnemanget räknas senast från dagen då abonnenten avled. Eventuella kostnader för återstående bindningstid för abonnemanget ska då tas bort. Operatören har dock rätt till ersättning för hårdvara i enlighet med avtalet. Operatören ska i möjligaste mån medverka till att efterlevande i hushållet, utan extra kostnader, kan behålla telefonnummer som har använts för gemensamt bruk.

## **9. Information vid flytt av nummer**

9.1 Vid flytt av nummer ska information lämnas om när det aktuella numret ska flyttas. Visar det sig att aktuellt nummer av någon anledning inte kan flyttas ska övertagande operatör informera abonnenten om detta samt om möjligt även om anledningen till att flytten inte kunnat genomföras.

9.2 Den övertagande operatören ska inte begära nummerflytt till ett datum som ligger före den dag då abonnentens ångerfrist har löpt ut om inte abonnenten uttryckligen begärt det.

## **10. Särskilda regler vid avtal som innebär att en tjänst levereras med annan teknik eller i annat nät än tidigare**

10.1 Vid avtal som innebär att abonnenten övergår till leverans med annan teknik eller i ett annat nät än tidigare till exempel byte från kopparnätet ska särskild information av vikt lämnas med anledning av teknikbytet - exempelvis om kundens larmtjänster, täckning, bredbandsanvändning, tv-mottagning eller hemtelefoni kan påverkas.

10.2 Det kan till exempel gälla att det nummer som visas vid utgående samtal förändras, att nya lösningar för larmtjänster kan krävas, begränsningar i datamängd, att täckningen kan påverkas vid byte av mobilnät, att priset för användningen av tidigare tjänster kan förändras vid byte till ny teknisk lösning samt att kanalutbud kan påverkas.

10.3 Vid ingående av avtal ansvarar operatören för att visa tillbörlig omsorg och samråda med abonnenten om behovet av att ha kvar redan befintliga avtal om motsvarande tjänster och att i

tillämpliga fall informera abonnenten om att själv säga upp sådana avtal hos operatören eller hos annan operatör. Med motsvarande tjänster avses exempelvis fast och mobilt bredband eller fast bredband via flera olika accessmetoder till samma adress.

## 11. Klagomålshantering och tvistlösning

11.1 Den operatör som skickar räkning till abonnenten för en tjänst och/eller produkt är ansvarig för att abonnentens klagomål utreds och att uppförandereglerna följs.

Om exempelvis ett klagomål avser en tjänst som levereras via fibernätet innebär det att operatören även ansvarar för att vid behov rapportera felet vidare till nätägaren/kommunikationsoperatör samt att abonnenten får återkoppling gällande klagomålet.

11.2 Avstängning av ett abonnemang på grund av utebliven betalning får inte ske om abonnenten har reklamerat på skälig grund.

11.3 Innan operatören hänvisar klagomål till Telekområdgivarna ska dessa som huvudregel först ha eskalerats internt från operatörens kundtjänst.

11.4 Operatören ska följa rekommendationer från Allmänna reklamationsnämnden.

## 12. Om uppförandereglerna inte följs

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

12.2 Dessa regler ska följas av de operatörer som är med i Telekområdgivarna, samt i enlighet med ["Branschöverenskommelse att verka för etiska försäljningsmetoder"](#) från och med den 13 augusti 2024 enligt överenskommelse.