

Uppföranderegler

Gäller från 1 juli 2017

Uppföranderegler för avtal om abonnemang för tv, telefoni och bredband

Om uppförandereglerna:

Uppförandereglerna tillämpas när en operatör som är med i Telekområdgivarna ingår avtal, eller har ingått avtal, med konsumenter eller enskilda firmor för tjänsterna tv, telefoni och bredband. Reglerna gäller inte vid försäljning av innehållstjänster.

Definitioner

- Med operatören avses även representant som ingår avtal för operatören med abonnenten, till exempel återförsäljare
- Med abonnent anses antingen en konsument eller en firmatecknare för enskild firma
- Med konsument anses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet
- Med ingå avtal avses nyteckning men även förändring eller förlängning av avtal
- Med abonnemang avses avtal om kontantkort samt även abonnemang med tillhörande tjänster och i förekommande fall hårdvara, så kallat paketköp
- Med minsta totala kostnad avses samtliga obligatoriska kostnader under bindningstiden (såsom engångskostnad vid köp av hårdvara och tecknande av abonnemang, samt den fasta periodiska kostnaden).

1. Behörighet att ingå avtal

Om operatören ingår avtal med annan än abonnenten ska operatören styrka att giltig fullmakt fanns vid tillfället då avtalet ingicks. Om operatören inte kan styrka fullmakt är avtalet ogiltigt och inga ekonomiska krav ska då riktas mot abonnenten eller den som operatören diskuterat avtalet med.

2. Personer med särskilda behov

Operatören ska ta särskild hänsyn till behovet hos särskilt utsatta personer på grund av exempelvis bristande språkförmåga, nedsatt fysisk eller psykisk funktionsförmåga eller ålder.

3. Information om priser och villkor

Operatören ska tydligt informera abonnenten om avtalets huvudsakliga innehåll och begränsningar, tjänstens namn, minsta totala kostnaden, huvudsakliga priser och avgifter samt ge en hänvisning till aktuell prislista.

Operatören ska vid försäljning av abonnemang med hårdvara tydligt informera vilken del av den minsta totala kostnaden som utgör kostnad för eventuell hårdvara. Begrepp som ”present”, ”gratis” och ”gåva” får inte användas om det exempelvis medför någon som helst kostnad eller om abonnenten samtidigt behöver ingå ett abonnemangsavtal för att erhålla hårdvaran.

Operatören ska tydligt informera om leveranstid, samt eventuell bindningstid och uppsägningstid och hur dessa förhåller sig till varandra. Information ska lämnas om hur abonnenten kan få tillgång till allmänna och särskilda villkor digitalt, eller om abonnenten inte har möjlighet till detta, i pappersform.

Operatören ska tydligt informera om eventuell lagstadgad eller avtalad möjlighet att frånträda avtalet eller del av avtalet i förtid. Används begrepp som exempelvis ”öppet köp”, ”prova på” eller ”flytta med” ska förutsättningarna tydligt klargöras.

Om nytt avtal ingås med nuvarande operatör ska information ges om hur tidigare avtal hos operatören kan påverkas.

4. Distansavtal

Distansavtal innebär avtal som ingås på distans, exempelvis via telefon eller internet.

Ångerrätt

Om avtalet tecknas med en konsument ska operatören lämna tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information ska lämnas om att konsumenten kan använda Konsumentverkets ångerblankett, och hur konsumenten kan ta del av den. Operatören ska ge information om ångerrätten i ”läsbar och varaktig form”. Detsamma gäller information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

Om avtalet tecknas med enskild firma ska ångerrätt gälla för firmatecknaren på samma sätt som för konsumenter och med samma informationskrav. Hänvisning till Konsumentverkets ångerblankett behöver dock inte göras avseende ångerrätt för enskild firma.

Bekräftelse

Abbonnten ska få en skriftlig bekräftelse på avtalet inom fem arbetsdagar från det att avtalet ingåtts.

Telefonförsäljning

Operatören har bevisbördan för att ett giltigt avtal har ingåtts. Operatören kan styrka muntligt avtal genom inspelning. Om avtal spelas in ska inspelningen skickas till abonnenten på begäran. Den ska skickas via e-post till abonnenten eller annan part som abonnenten uppgett. Eventuell inspelning ska utöver information om ångerrätten innehålla information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

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

Operatören ska följa ”Överenskommelse om minimikrav vid ingående av avtal vid telefonförsäljning”. För att säkerställa att korrekt information ges kan Telekområdgivarnas mallar för samtalsmanus användas. (Bilagor)

Operatören ska också följa reglerna för [Nix-telefon](#).

5. Avtal utanför affärslokal

Avtal utanför affärslokaler innebär att avtal ingås då operatören och abonnenten samtidigt är närvarande på en annan plats än den plats operatören vanligtvis använder för försäljning, exempelvis vid hembesök eller tillfällig försäljning i köpcentrum eller på annan allmän plats. Det omfattar även avtal som ingås i affärslokal eller genom distanskommunikation där abonnenten innan avtal ingås själv kontaktar eller blir kontaktad av operatören utanför affärslokal.

Om avtalet tecknas med en konsument ska operatören lämna tydlig information om ångerrätten och dess innebörd enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Information ska lämnas om att konsumenten kan använda Konsumentverkets ångerblankett och hur konsumenten kan ta del av den. Operatören ska också tillhandahålla information om ångerrätten i "läsbar och varaktig form". Detsamma gäller information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3.

Om avtalet tecknas med en firmatecknare för enskild firma ska ångerrätt gälla på samma sätt som för konsumenter.

6. Försäljning i affärslokaler

Försäljning i affärslokaler innebär att avtal ingås i lokaler som operatören vanligtvis använder.

Operatören ska tillhandahålla information om huvudsakliga priser och villkor enligt punkt 3, i läsbar och varaktig form.

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. Vilsedande information vid försäljning

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.

8. Rutiner och information om kostnader vid operatörsbyte och uppsägning

Operatörsbyte för en abonnent som har bindningstid och/eller uppsägningstid hos nuvarande operatör ska som huvudregel inte ske under den återstående avtalstiden.

För det fall att abonnenten uttryckligen samtycker till att operatörsbyte sker, trots återstående bindningstid eller uppsägningstid, ska operatören alltid först informera att det normalt medför kostnader till nuvarande operatör för den återstående avtalstiden.

Vid operatörsbyte 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.

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

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.

9. Information vid flytt av nummer

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.

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 begär det.

Efter byte till ny operatör får den tidigare operatören endast återaktivera abonnemanget om ett nytt avtal ingåtts eller om abonnenten uttryckligen begär det.

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

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

11. Om hastighet och begränsningar för bredbandstjänster

Vid hastighetsangivelser som används i marknadsföring av bredband ska information om normal överföringshastighet för att skicka och ta emot data anges i intervall.

För det fall begränsningar i datamängd används i marknadsföring eller i avtal om bredband ska denna gräns anges i mätbar enhet. Konsekvenserna av att datamängden överstigs ska tydligt anges. Detsamma gäller för andra begränsningar som påverkar konsumentens användning av tjänsten eller tjänster från andra leverantörer.

Operatören ska i avtal ge abonnenten mer utförlig information i enlighet med [EU:s förordning om nätneutralitet \(2015/2120\)](#).

12. Klagomålshantering och tvistlösning

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

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

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

Operatören ska följa rekommendationer från Allmänna reklamationsnämnden.

13. Om uppförandereglerna inte följs

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.

Dessa regler ska följas av de operatörer som är med i Telekområdgivarna, samt i enlighet med ”Handlingsplan från branschen att verka för etiska försäljningsmetoder” -

<https://telekomradgivarna.se/globalassets/utvidgning-handlingsplan.pdf?id=1081> från och med den 1 juli 2017 enligt överenskommelse.