

Mobila Premiumtjänster i Sverige

Allmänt

- **Kostnadsfria meddelanden**

Sms som innehåller hjälp eller annan generell information, eller sms med begäran om ytterligare information eller avslut av tjänsten skall vara kostnadsfria.

- **Kundtjänst**

Tjänsteleverantören skall erbjuda kundtjänst för alla marknadsförda tjänster. Klagomål skall behandlas inom en arbetsdag efter det att det inkommit. Kundtjänst skall hålla öppet veckodagar mellan 09:00 och 17:00 och personalen hos kundtjänst ska tala svenska. Ingen avgift får tas ut för supportsamtal, dessa debiteras enligt ordinarie taxa för inrikes samtal.

- **Info**

När ett meddelande med ordet "Info" skickas till tjänsteleverantörens kortnummer skall denne skicka ett svar som innehåller information om kontoinnehavaren. Som minst skall information om namn, telefonnummer och e-postadress eller webbsida finnas med i svaret.

- **Betalning**

Betalningen ska ske i anslutning till antingen beställning eller leverans av tjänsten.

Gäller endast kontantkortskunder:

Tjänsteleverantören får bara ett försök för att genomföra betalningen av en tjänst. Om det misslyckas skall beställningen annulleras, tjänsteleverantören får inte försöka ta betalt på nytt. Tjänsteleverantören kan på egen bekostnad informera om att beställningen misslyckats och att du kan beställa tjänsten på nytt efter att du fyllt på ditt kontantkort.

Prenumerationstjänster

- **Beställning**

En prenumeration får inte starta innan du har svarat ja på en orderbekräftelse. Du måste även erbjudas möjligheten att spara orderbekräftelsen på din mobiltelefon eller i ditt e-postkonto. Orderbekräftelsen ska innehålla följande information:

- Pris per meddelande eller pris per tidsperiod.
- Beskrivning av tjänsten där det klart framgår att det är en prenumerationstjänst.
- Information om hur tjänsten avslutas.
- Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst
- Namnet på tjänsteleverantören

Exempel på beställning via SMS/MMS:

1. Du skickar en beställning

Du skickar ett första meddelande med: "Tjänst A" till kortnummer 72000, för att beställa en ringsignalsprenumeration.

2. Tjänsteleverantören bekräftar beställningen genom att skicka ett meddelande tillbaka med orderinformationen.

Tjänsteleverantören svarar "Du har beställt en ringsignalsprenumeration. Pris: 15 kr/vecka. Sänd JA till 72000 för bekräfta. Företaget: 08-123 456. För avsluta sänd STOPP A till 72000"

3. Du bekräftar beställningen.
Du skickar "JA" till 72000.

4. Prenumerationstjänsten startar.

Exempel på beställning via WAP/WEBB:

1. Du skickar en beställning.

Du klickar på en länk på en WAP-sida för att beställa en nyhetsprenumeration.

2. Tjänsteleverantören ber dig att bekräfta din beställning genom att visa orderinformationen. På nästa sida på står det "Du har beställt en nyhetsprenumeration till en kostnad av 40 kr/månad. För att fortsätta vänligen klicka på Ja, jag accepterar. Företaget X. Kundsupport: 08-123 456. För att avsluta prenumerationen sänd STOPP A till 72000"

3. Du bekräftar beställningen.

Du klickar på "ja, jag accepterar".

4. Prenumerationstjänsten startar och tjänsteleverantören skickar ett sms med orderinformationen till dig.

- **Avbeställning**

Du har alltid möjlighet att avbeställa din prenumerations-tjänst genom att skicka ordet "STOPP" eller "STOP" till samma kortnummer som du beställt tjänsten från. Utöver det kan tjänsteleverantören även erbjuda möjligheten att avbryta tjänsten genom att du skickar ordet "STOPP" eller "STOP" följt av tjänstens nyckelord, exempelvis "STOPP chat".

Du har alltid möjligheten att avsluta tjänsten via sms, men lämpligen också via andra kommunikationskanaler som exempelvis webb, e-post och telefon. När du har avslutat tjänsten får du en bekräftelse från tjänsteleverantören att tjänsten upphört.

- **Maxbelopp**

Det högsta tillåtna beloppet för en prenumerations-tjänst är 500 kr, då det totala beloppet uppgår till 500 kr skall tjänsteleverantören stänga av tjänsten, men om du vill starta den igen kan du beställa på nytt.

Beställning av tjänst som kostar mer än 50 kr per betalningstillfälle

Beställning av en enstaka tjänst som kostar mer än 50 kr vid ett och samma betalningstillfälle kan endast göras på något av de två sätten som anges nedan. Tjänsteleverantören väljer på vilket sätt beställning kan göras och beskriver detta i marknadsföringen av tjänsten.

- **Beställning med orderbekräftelse**

Ditt köp genomförs först efter att du bekräftat din beställning genom att svara på en orderbekräftelse. Orderbekräftelsen från tjänsteleverantören ska innehålla följande information:

- Pris på tjänsten
- Beskrivning av tjänsten

- Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst
- Namnet på tjänsteleverantören
- **Beställning där du själv anger tjänstens pris**
Du kan genomföra ett köp genom att själv i din beställning ange tjänstens pris.
T.ex. skicka "Ring 60 kr" till 72000 för att beställa en rington för 60 kr.

Tjänsteleverantören skall efter mottagen beställning leverera tjänsten samt skicka följande information till dig:

- Pris på tjänsten
- Beskrivning av tjänsten
- Telefonnummer till tjänsteleverantörens kundtjänst
- Namnet på tjänsteleverantören