

Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester

Indholdsfortegnelse:

1. Parter	3
1.1 Nye parter indtræden i aftalen	3
2. Præambel	3
3. Afgrænsning	4
4. Definitioner	5
5. Tilsyn	6
5.1 Formål med tilsynet	7
5.2 Dokumentation og rapportering	8
5.3 Operatørernes forpligtelser over for Forbrugerombudsmanden	8
5.4 Væsentlige overtrædelser af Rammeaftalen	8
5.5 Sanktioner ved væsentlige overtrædelser	9
5.6 Mindre overtrædelser	10
5.7 Bod	10
6. Beløbsgrænser og taksering	11
6.1 Særskilte servicemeddelelser	11
6.2 Takseringstidspunkt	12
6.3 Prisinformation	12
7. Indholdsregulering	12
7.1 Indhold af tillægstakserede tjenester	12
7.2 Indsamlinger	13
7.3 Konkurrencer	13
7.4 Voksenindhold	14
8. Særlige forhold vedrørende abonnementslignende tjenester	15
8.1 Chat	16
8.2 Hybride tjenester	16
9. Applikationskoder	17
9.1 Administration af applikationskoder	17
9.2 Tildeling af applikationskoder	18
9.3 18X-serien	18
9.4 16XX-serien	19
10. Aftale mellem tjenesteudbyder og operatør	19
10.1 Ansvar for tjenesternes indhold og markedsføring	19
10.2 Ansvar for taksering af tjenesterne	20
10.3 Tjenesteudbyderens misligholdelse	20
10.4 Kundeservice	20
10.5 Immaterielle rettigheder	21
10.6 Applikationskoder	21
10.7 Rådgivning	22
11. Tvister	22
12. Aftalens ikrafttrædelse og genforhandling	22
13. Aftaleparternes underskrifter	23

Bilag 1: Minimumsudbud af prispunkter

Bilag 2: Vejledning om lovmæssige oplysningskrav

Bilag 3: Vejledning om informationskrav pr. markedsføringsmedie

Bilag 4: Vejledning vedr. materiale af erotisk indhold mv.

Bilag 5: Kontaktpersoner hos parterne vedr. Rammeaftalen

Bilag 6: Kontaktpersoner hos parterne vedr. kommercielle aftaler

1. Parter

Denne aftale er indgået mellem følgende mobiloperatører:

- TDC A/S
- Sonofon A/S
- Telia Danmark
- HI3G Denmark Aps.

i det følgende samlet benævnt "parterne" og enkeltvis benævnt "operatør".

1.1 *Nye parters indtræden i aftalen*

Mobiloperatører kan indtræde i denne aftale ved at fremsende anmodning herom til Direktøren for TI. TI skal efter modtagelse af en anmodning uden ugrundet ophold fremsende aftalen til underskrift, og skal efter modtagelse af aftalen i underskrevet stand fremsende meddelelse herom til parterne.

2. Præambel

Formålet med aftalen er at opstille rammer for udbud af mobil betalingsformidling i tilknytning til tillægstakserede tjenester og varer, med det sigte at understøtte markedsvækst, innovation og forbrugerbeskyttelse.

Formålet med aftalen er tillige at sikre et gennemsigtigt marked for disse tillægstakserede tjenester og varer med en ensartet og korrekt kommunikation over for forbrugerne.

Parterne forpligter sig til at anvende de i denne aftale indeholdte regler i forbindelse med udbud af mobil betalingsformidling i tilknytning til tillægstakserede tjenester og varer.

Under henvisning til "European Framework for Safer Mobile Use by Younger Teenagers and Children" forpligter parterne sig til at:

- tilbyde muligheder, som forældre kan bruge til at tilpasse adgangen til indhold for børn, der bruger mobiltelefoner,
- tilbyde rådgivning og nem adgang til oplysninger om brugen af mobiltelefon-tjenester samt om hvilke forholdsregler, der kan tages af forældre for at sikre en mere sikker brug for deres børn.

- opfordre de kunder, som er forældre, til at tale med deres børn om, hvordan de skal håndtere de problemer, der kan opstå i forbindelse med brugen af mobiltelefon-tjenester.
- sikre, at kunderne har hurtig adgang til systemer, hvor de kan rapportere mulige problemer med sikkerheden.
- bidrage til relevante oplysningsinitiativer, der har til formål at øge kundernes viden om sikkerheden.

Parterne forpligter sig ikke ved denne aftale til at tilbyde taksering og mobil betalingsformidling i tilknytning til tillægstakserede tjenester og varer.

Denne aftale underskrevet af respektive aftaleparter erstatter "Rammeaftale for mobile indholdstjenester V3.1 af 3.12.2004" inkl. tillæg.

3. Afgrænsning

Aftalen, herunder beløbsgrænser fastsat i denne aftale, finder ikke anvendelse på almindelig trafiktaksering, telefonabonnementsafgifter, afgifter for pligt-tjenester, salg af telefonydelser o.lign. fra slutbrugerens eget mobilselskab, herunder

elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, som det fremgår af Udbudsbekendtgørelsens §1 samt §§14-24¹.

informations- og indholdstjenester, med integreret taksering i nummerserier, der af IT- og Telestyrelsen er afsat til informations- og indholdstjenester (tidligere service 900-tjenester).

3-cifrede kortnumre i nummerserien 11c som anvendes til brug for udbud af forsyningspligt-tjenester eller særlige tjenester af samfundsmæssig betydning, jf. de i § 26, nr. 1 og 3 i lov om konkurrence og forbrugerforhold på telemarkedet nævnte tjenester².

4-cifrede kortnumre i nummerserien 18cd, som alene må anvendes for adgang til en samlet indgangsportal til offentlige myndigheder, nummeroplysningstjenester, for udbud af tjenester af særlig samfundsmæssig betydning samt til udbud af fælles tjenester af særlig forbrugermæssig eller samfundsrelateret karakter, der knytter sig til udbuddet af elektroniske

¹ Bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, nr. 1031 af 13. oktober 2006.

² Lov nr. 784 af 28.07.2005 om Konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet jf. lbk. nr. 780 af 28.06.2007: "§26 Inden for den samlede danske nummerplan kan der alene fastsættes kortnumre til følgende formål: ...stk. 3: Udbud af nummeroplysningstjenester, der indgår i forsyningspligten, jf. §16, stk. 2, nr. 5 samt udbud af særlige tjenester af en samfundsmæssig betydning."

kommunikationsnet eller -tjenester, jf. § 26, nr. 2, nr. 3, nr. 4 og nr. 6, i lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet.³

4. Definitioner

Ved **applikationskoder** forstås en SMS-Cs eller MMS-Cs kortnumre.

Ved **MMS** forstås Multimedia Messaging Service i overensstemmelse med 3GPP Technical Specifications, som tillader en multimediebesked at blive sendt og/eller origineret på kompatibelt kommunikationsudstyr koblet til mobiloperatørernes systemer.

Ved **MMS-C** (Multimedia Message Service – Centre, også kaldet MMS-R – Multimedia Messaging Service Relay) forstås den funktion, som anvendes til at udveksle en MMS mellem mobiloperatører

Ved **MMS MO** (Mobile Originated) forstås mobilorigineret MMS.

Ved **MMS MT** (Mobile Terminated) forstås mobiltermineret MMS.

I det følgende anvendes ”mobilorigineret besked” og ”mobiltermineret besked” som fællesbetegnelse for henholdsvis mobilorigineret SMS og MMS samt mobiltermineret SMS og MMS.

Ved **mobiloperatør** (operatør) forstås en virksomhed med tilladelse til at etablere og drive en radioinfrastruktur til brug for mobilkommunikation i Danmark eller en Mobil Virtuel Netværks Operatør, der har indgået en MVNO-aftale med en af de forannævnte mobiloperatører.

Ved **mobilselskab** forstås det selskab, med hvilket slutbrugeren har et kundeforhold, og som varetager formidlingen af betaling over mobiltelefonregningen og/eller formidling af betaling gennem mobile pre-paidløsninger.

Ved **slutbruger** forstås både post-paid kunder og pre-paid kunder. Ved post-paid er slutbrugeren den myndige kunde, med hvem mobilselskabet har indgået en særskilt aftale (abonnementsaftale). Post-paid kunden er ansvarlig i henhold til aftalen og hæfter for betaling også i de tilfælde, hvor brugen af mobiltelefonen overlades til tredjemand. Ved pre-paid er slutbrugeren den kunde, som er indehaver af et af mobilselskabet udstedt SIM-kort, og som ifølge aftale med mobilselskabet kan (gen)oplade SIM-kortet med forudbetalt samtaletid. Pre-paid kunden er ansvarlig i henhold til aftalen; også i de tilfælde, hvor brugen af mobiltelefonen overlades til tredjemand.

Ved **SMS-C** forstås den funktion, som anvendes til at videresende samt opbevare-og-fremsende (”store-and-forwarding”) en SMS mellem mobiloperatører.

³ Bekendtgørelse om den samlede danske nummerplan, nr. 685 af 20. juni 2007.

Ved **SMS MO** (Mobile Originated) forstås mobilorigineret SMS.

Ved **SMS MT** (Mobile Terminated) forstås mobiltermineret SMS.

Ved **TI** forstås brancheforeningen Telekommunikationsindustrien i Danmark, Vesterbrogade 1C, 3., 1620 København V, www.teleindustrien.dk.

Ved **tillægstaksering** forstås bestilling af tjenester og varer med tilhørende betalingsformidling via SMS, MMS, WAP eller andet takseringsmedie, hvor formidling af betaling foretages over mobiltelefonregningen, og hvor mobilabonnenten hæfter for den betaling, der formidles eller hvor formidling af betaling sker gennem mobile prepaidløsninger.

Ved **tjenesteudbyder** forstås en udbyder af tillægstakserede tjenester og varer.

Ved **varenavn** forstås en entydig betegnelse under den enkelte applikationskode for tillægstakserede tjenester og varer, som bestilles.

Ved **Voksenindhold** forstås lovligt indhold, der ligger udover indholdsreguleringen i afsnit 7.14.

Ved **WAP** forstås data modtaget på en mobilterminal ved anvendelse af Wireless Application Protocol, som standardiserer den måde, som mobilterminaler kan anvendes til internetadgang.

5. Tilsyn

Parterne bag denne Rammeaftale forpligter sig til:

1) at have en aftale med en selvstændig enhed, som er uafhængig af operatørernes økonomiske interesser og daglige drift (uvildig enhed) om at foretage en stikprøvevis løbende kontrol om de tillægstakserede tjenester, der udbydes over operatørernes net, overholder gældende lovgivning samt Rammeaftalen, således at kontrollen overholder nedenstående krav.

2) at kræve, at de parter, herunder tjenesteudbydere, som operatørerne indgår aftale med om brugsretten til en applikationskode, i forbindelse med markedsføring og udbud af tillægstakserede tjenester overholder Rammeaftalen og lovgivningen i øvrigt.

3) at kræve, at de parter, som operatørerne indgår aftale med om brugsretten til en applikationskode, i forbindelse med enhver videreoverdragelse af brugsretten til en applikationskode stiller krav om i aftalegrundlaget, at den pågældende aftalepart skal overholde Rammeaftalen og lovgivningen i øvrigt.

4) at afprøve af egen drift på grund af en særlig mistanke eller efter henvendelse fra slutbrugere eller andre om en tillægstakseret tjeneste overholder Rammeaftalen og lovgivningen i øvrigt.

5.1 *Formål med tilsynet*

Formålet med etablering af en uvildig enhed er at udføre et nærmere bestemt antal stikprøver af samtlige udbudte mobile indholdstjenester på det danske marked, samt at undersøge hvorvidt de udtagne stikprøver overholder lovgivning på området og den til enhver tid gældende Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester.

Den uvildige enhed skal undersøge en repræsentativ andel af de udbudte tjenester beregnet ud fra antallet af fejl konstateret i den sidste 6 måneders periode med udgangspunkt i 125 stikprøver pr. kvartal.

Stikprøverne skal fordeles med 1/3 af nye tjenester og 2/3 af eksisterende tjenester. Med nye tjenester forstås tjenester, der ikke hidtil har været undersøgt.

Stikprøvekontrollen skal dække hele udbuddet af mobile indholdstjenester forstået på den måde, at alle de forskellige former for mobile indholdstjenester kontrolleres, herunder at de forskellige former for markedsføringsmedier og udbydere kontrolleres.

Det vil sige, at der i stikprøverne skal indgå alle typer af tillægstakserede tjenester, herunder operatørernes egne, og de skal omfatte tjenester markedsført i alle former for medier, herunder Internet, tv og trykte medier, med særlig fokus på tjenester med stor synlighed. Herudover skal tjenester, hvor der er særlig mistanke om tjenestens reelle indhold, undersøges.

Visse stikprøver gennemføres udenfor almindelig kontortid, herunder stikprøver af konkurrencer og lign. i forbindelse med TV-udsendelser.

Den overvejende del af stikprøverne foretages indenfor følgende punkter i Rammeaftalen:

- Pkt. 7.4 Voksenindhold
- Pkt. 6 Beløbsgrænser
- Pkt. 7 Indholdsregulering

Den uvildige enhed skal foretage gentest af tjenester på baggrund af fundne overtrædelser af Rammeaftalen og lovgivning på området. Gentest skal som hovedregel finde sted ca. en uge efter, at overtrædelser er blevet meddelt operatørerne.

Den uvildige enhed skal som hovedregel genteste alle tjenester, hvor der er konstateret en overtrædelse, samt tjenester af samme karakter udbudt af samme tjenesteudbyder, på samme platform, og som markedsføres i samme medium.

5.2 Dokumentation og rapportering

Den uvildige enhed skal sikre ensartede stikprøver og dokumentation og skal for hver stikprøve give en begrundet vurdering af tjenestens overholdelse af relevant lovgivning og Rammeaftalen.

Den uvildige enhed kan med kort varsel og via aftalte kontaktpunkter hos alle operatørerne indhente alle relevante takseringsdata og lignende væsentlige informationer. Operatørerne er forpligtet til uden ugrundet ophold at afgive de ønskede data.

Den uvildige enhed skal ved konstatering af overtrædelser af lovgivning eller væsentlige vilkår i Rammeaftalen straks rette henvendelse til operatørerne. Meddelelsen skal indeholde en entydig identifikation af tjenesten og stikprøven, relevant dokumentation (f.eks. markedsføringsmateriale og takseringsdata) og en begrundet vurdering af tjenestens overtrædelse af lovgivning og Rammeaftale. Meddelelse skal ske via mail eller fax.

Kvartalsvist skal den uvildige enhed afrapportere skriftligt til operatørerne. Kvartalsrapporteringen skal indeholde en oversigt over samtlige foretagne stikprøver, hvorvidt lovgivning og Rammeaftale er overholdt og i givet fald på hvilke punkter, reguleringen er overtrådt.

5.3 Operatørernes forpligtelser over for Forbrugerombudsmanden

Med udgangspunkt i den uvildige enheds kvartalvise rapport, skal operatørerne ligeledes udarbejde en kvartalvis rapport, hvori operatørerne i tillæg informerer om de undersøgelser af tillægstakserede tjenester, som operatørerne selv har foretaget. Redegørelsen skal endvidere indeholde de tiltag, som operatørerne har foretaget i tilfælde af konstatering af overtrædelser. Redegørelsen tilsendes Forbrugerombudsmanden, der herefter kan orientere offentligheden herom.

5.4 Væsentlige overtrædelser af Rammeaftalen

Nedenstående tre typer af overtrædelser vil som udgangspunkt blive vurderet som væsentlige:

1) Tjenester med voksenindhold, som beskrevet i pkt. 7.4 med undtagelse af erotisk indhold, hvis dette udbydes gennem 16-serien i overensstemmelse med reglerne herfor.

2) Overtrædelse af beløbsgrænser i form af

a) Overtrædelse af enhver beløbsgrænse i Rammeaftalen (12/75/150/200/225 kr.)

b) Manglende prisoplysninger

c) Tillægstaksering af modtagne chat-beskeder

d) Tillægstaksering af servicemeddelelser

e) Manglende opsigelsesprocedure ved abonnerede tjenester, der tillægstakseres særskilt

3) Manglende genopretning eller lukning af en konstateret overtrædelse inden for den af mobiloperatøren angivne tidsramme, uanset om der er tale om en væsentlig eller mindre overtrædelse, jf. pkt. 5.6.

5.5 Sanktioner ved væsentlige overtrædelser

Operatørerne bag Rammeaftalen forpligter sig til at anvende nedenstående sanktioner ved overtrædelse af Rammeaftalen.

Hvis en tjenesteudbyder har foretaget en væsentlig overtrædelse, vil operatøren straks afbryde adgangen til sine mobilnet for tjenesteudbyderens tjenester.

Har tjenesteudbyderen overdraget brugsretten til applikationskoden til en anden, som har foretaget overtrædelsen, er tjenesteudbyderen forpligtet til at afbryde adgangen til den pågældendes tjenester. Operatøren skal informeres skriftligt herom. Overholder tjenesteudbyderen ikke denne forpligtelse, kan operatøren afbryde adgangen til tjenesteudbyderens koder.

Adgangen til tjenesten genoprettes, når det over for operatøren er dokumenteret, at den pågældende overtrædelse er ophørt.

Hvis samme tjenesteudbyder inden for 12 måneder foretager en overtrædelse af samme karakter, dvs. samme type overtrædelse, vil operatøren straks afbryde adgangen til tjenesteudbyderens tjeneste. Har tjenesteudbyderen overdraget brugsretten til en anden, som har foretaget overtrædelsen, skal tjenesteudbyderen afbryde adgangen for denne. Operatøren skal informeres skriftligt herom. Overholder tjenesteudbyderen ikke denne forpligtelse, kan operatøren afbryde adgangen til tjenesteudbyderens koder.

Adgangen til tjenesten vil i disse gentagelsestilfælde tidligst blive genoprettet 30 dage efter lukningstidspunktet.

Via aftalen mellem operatøren og tjenesteudbyderen skal det sikres, at der afbrydes for de tjenester, som markedsføres i strid med rammeaftalen. Der skal sanktioneres overfor den, som markedsfører tjenesten og opgiver navn og adresse i henhold til forbrugeraftaleloven.

Hvis to enheder indenfor samme koncern, der hver især i enhedens eget navn markedsfører en tjeneste, og som hver især foretager to væsentlige overtrædelser, og der er tale om samme type overtrædelse af begge enheder, vil operatøren pålægge sin aftalepart, at hele tjenesteudbuddet fra koncernen afbrydes i 30 dage.

Meddelelse om, hvem lukningen omfatter og periode herfor, vil i ethvert tilfælde blive fremsendt til de øvrige operatører og meddelt på Telekommunikationsindustriens hjemmeside.

5.6 Mindre overtrædelser

Mindre overtrædelser omfatter klare og simple overtrædelser af gældende regler.

Nedenstående typer af overtrædelser vil som udgangspunkt blive vurderet som mindre overtrædelser:

- 1) Manglende information – f.eks. om tjenesteudbyderen navn, adresse og telefonnummer
- 2) Manglende information på varigt medium
- 3) Manglende information om fortrydelsesret

Manglende genopretning af en mindre overtrædelse betragtes som en væsentlig overtrædelse jf. pkt. 5.4.

5.7 Bod

Ved enhver overtrædelse af Rammeaftalen, jf. punkter 5.4 og 5.6, fundet ved stikprøve pålægger den part bag Rammeaftalen, på hvis telefon stikprøven har fundet sted den pågældende tjenesteudbyder en bod på p.t. 1.500 kr. (ekskl. moms). Bodden vil blive opkrævet af parten bag Rammeaftalen, på hvis telefon, stikprøven har fundet sted.

6. Beløbsgrænser og taksering

For digitale tjenester, der leveres på mobiltelefonen eller andet elektronisk udstyr, giver aftalen mulighed for at anvende prispunkter op til og med kr. 150 for enkeltstående tjenester og prispunkter op til og med kr. 200 pr. måned pr. tjeneste for abonnementslignende tjenester.

For tjenester, der udbydes som almennyttige indsamlinger, er højeste prispunkt kr. 150.

For varer og tjenester leveret udenfor mobiltelefonen som f.eks. billetter og automatkøb giver aftalen mulighed for at anvende prispunkter op til og med kr. 225 pr. vare og tjeneste.

For alle tjenester rettet mod børn og unge kan der anvendes prispunkter op til og med kr. 75 pr. vare eller tjeneste.

Ovennævnte beløbsgrænser er ikke gældende i forbindelse med konkurrencer, hvor der gælder lavere grænser.

Aftalens parter skal som minimum udbyde de i Bilag 1 nævnte specifikke prispunkter, der udgør et teknisk minimumskrav. En aftalepart kan frit tilbyde supplerende prispunkter under hensyntagen til ovenstående beløbsgrænser.

Hvad angår varer og tjenester leveret udenfor mobiltelefonen, kan en part inden for Rammeaftalen tilbyde prispunkter over de anførte kr. 225.

Parterne er dog enige om, at der kan udbydes prispunkter, som overstiger ovennævnte prispunkter, såfremt operatøren sikrer, at der er truffet yderligere driftsmæssige, tekniske, sikkerhedsmæssige og/eller andre foranstaltninger, som måtte være nødvendige for, at der fortsat er tale om et sikkert og velfungerende betalingssystem, eller som i øvrigt måtte være nødvendige til fortsat opfyldelse af lovgivningsmæssige krav.

6.1 Særskilte servicemeddelelser

Det er ikke tilladt at foretage tillægstaksering af særskilte servicemeddelelser, herunder fejlmeddelelser, meddelelser om abonnementsophør og meddelelser om opsigelsesprocedure.

6.2 Takseringstidspunkt

Tillægstaksering af tjenester må tidligst finde sted, når levering af tjenesten er påbegyndt uanset medie. Levering regnes for WAP-tjenester og lignende først som påbegyndt, når linket, der indeholder tjenesten, er aktiveret.

To tjenestetyper undtages fra ovenstående regel:

- 1) Tjenester, der består af udsendelse af Password til senere ibrugtagelse.
- 2) Abonnementsbaserede tjenester, hvor taksering foregår forud for levering.

For disse gælder det, at taksering først må finde sted, efter fortrydelsesret aktivt er fraskrevet (f.eks. modtagelse af SMS MO eller ved tryk på "JA" i WAP). Hvis fortrydelsesret gives, må taksering tidligst finde sted samtidig med fremsendelse af information om pris, fortrydelsesret etc., jf. vejledningen bilag 2. For 1) gælder, at udsendelse af Password er det tidligste tidspunkt for taksering.

For konkurrencer må taksering for et spørgsmål i en konkurrence tidligst ske, når slutbrugeren har afsendt svar herpå.

6.3 Prisinformation

Ved prisangivelser i forbindelse med markedsføring skal der tilføjes "+trafiktakst".

Alle priser skal angives i tal.

7. Indholdsregulering

7.1 Indhold af tillægstakserede tjenester

Udbudte tillægstakserede tjenester i serierne 12XX, 13XX, 14XX, 17XX, 18XX samt 19XX må ikke være uegnet for børn under 16 år og må ikke indeholde:

- Beskrivelser af seksuelle eller erotiske forhold.

- Kontaktformidling med henblik på seksuelt samvær eller andre elementer heraf.
- Henvielse til andre tjenester eller numre med seksuelt eller erotisk indhold.
- Beskrivelser af vold.
- Spil, præmiekonkurrencer og lignende i strid med gældende lovgivning.
- Adgangstegn, passwords eller lignende, der giver adgang til tjenester med ovenstående indhold.

7.2 Indsamlinger

Der kan udbydes tjenester i form af almennyttige indsamlinger forstået som indsamlinger til religiøse samfund eller menigheder, fonde, foreninger, stiftelser og institutioner m.v., som er godkendt i henhold til ligningslovens §8A, stk. 2, eller §12, stk. 3. Ved almennyttige indsamlinger fremsendes en mobiltermineret besked eller en WAP-side til forbrugeren som bekræftelse på afgivelsen af bidrag til indsamlingen.

Tilsvarende kan der udbydes tjenester, der formidler bidrag til foreninger, organisationer og politiske partier i henhold til dansk lovgivning, og som er godkendt af skattemyndighederne.

Ovennævnte tjenestetyper skal udformes således, at slutbrugeren kan yde ét eller flere bidrag med et samlet beløb på højst 150 kr. i samme indsamling pr. abonnentnummer pr. dag.

7.3 Konkurrencer

Såfremt en konkurrence ikke retter sig mod børn og unge, må en konkurrence give anledning til en samlet tillægstaksering på kr. 75 pr. mobiltelefonnummer pr. døgn. Den enkelte besked, som slutbrugeren afsender eller modtager for at deltage i en sådan konkurrence, må dog højst tillægstakseres med kr. 12.

En konkurrence rettet mod børn og unge må højst give anledning til en samlet tillægstaksering på kr. 12 pr. mobiltelefonnummer pr. døgn.

Uagtet antallet af døgn, hvor en konkurrence kører, må den samlede tillægstaksering for både børn og voksne max udgøre kr. 75. En slutbrugers deltagelse i den pågældende konkurrence skal dermed senest være tilendebragt, når dette beløb nås. Der kan således ikke udbydes konkurrencer som fortløbende abonnementslignende tjenester jf. afsnit 8.

Ved indledningen af en konkurrence skal det klart fremgå, hvad det samlet koster at deltage i konkurrencen, samt hvad hver enkelt tillægstaksning beløber sig til.

Såfremt en tjenesteudbyder ønsker at udbyde flere konkurrencer i samme medie (hvorved forstås en bestemt udgave af en avis, et magasin, et blad, et hæfte, en bestemt hjemmeside samt en bestemt tv- og radiokanal m.m.), er det et krav, at de udbudte konkurrencer væsentligt adskiller sig fra hinanden. I modsat fald vil konkurrencerne blive anset for at udgøre én konkurrence med deraf følgende krav om overholdelse af ovennævnte beløbsgrænser.

For konkurrencer, som udbydes via "flygtige medier" som f.eks. tv og radio, gælder yderligere, at de altid vil blive anset for at udgøre én konkurrence med deraf følgende krav om overholdelse af ovennævnte beløbsgrænser, såfremt de udbydes af samme tjenesteudbyder, på samme kanal, i samme program og inden for det samme døgn.

7.4 Voksenindhold

Voksenindhold, der betales over mobilkontoen, må udbydes efter nedenstående regler.

Ved anvendelse af applikationskoder, må kun nummerserien 16XX benyttes

I 16XX-serien må kun udbydes voksenindhold. Parterne kan frit opstille retningslinier for karakteren af det Voksenindhold, som udbydes efter denne aftale.

Aftalen forpligter ikke parterne til at udbyde Voksenindhold.

Såfremt en part vælger at åbne for adgang til Voksenindhold, er denne forpligtet til at give sine slutbrugere mulighed for at spærre for 16XX-serien.

Det er en forudsætning for åbning af 16XX-serien, at den er forhåndsspærret (opt-in).

Åbning af adgang til 16XX-serien må alene ske efter anmodning fra en myndig slutbruger. Det påhviler operatøren at sikre sig, at slutbrugeren er myndig.

Nye slutbrugere informeres i forbindelse med aftaleindgåelsen om muligheden for at åbne op for 16XX-serien.

Fælles password i forbindelse med adgang til Voksenindhold

Applikationskoden 1699 tildeles på lige fod alle parter i denne aftale.

Applikationskoden 1699 allokeres udelukkende til brug som servicenummer i forbindelse med anvendelsen af 16XX-serien. Parten skal sikre, at 1699 altid kan anvendes af en slutbruger med det formål, at slutbrugeren ved afsendelse af en SMS indeholdende nøgleordet "STOP" får lukket for generel adgang til indhold på 16XX-serien. Operatørens lukning af adgangen til indhold på 16XX-serien skal ske umiddelbart efter modtagelsen af slutbrugers SMS. Applikationskoden 1699 kan ligeledes anvendes i forbindelse med slutbrugers tilmelding til 16XX-serien.

Applikationskoden 1699 må ikke anvendes i forbindelse med udbud af tjenester.

8. Særlige forhold vedrørende abonnementslignende tjenester

Nedenstående gælder for tillægstakserede tjenester, som forudsætter afsendelse eller modtagelse af en række tillægstakserede beskeder, herunder abonnementer, chat, spil og konkurrencer.

Det påhviler parterne at sikre, at tjenesteudbydere ved udbud af tillægstakserede tjenester, som forudsætter afsendelse eller modtagelse af en række tillægstakserede beskeder, herunder abonnementer, chat, spil og konkurrencer, udformer tjenesten således, at slutbrugeren løbende har kontrol over sit forbrug ved følgende:

Generelt for abonnementslignende tjenester:

- 1) I bestillingssituationen skal det klart fremgå, hvad det samlet koster at anvende tjenesten, samt hvad hver enkelt tillægstaksering i givet fald beløber sig til.
- 2) Hver enkelt tillægstakseret besked skal indeholde opsigelseskode eller information om opsigelsesprocedure (f.eks. "Opsigelse: Send "STOP SPORT" til 1202"). Modtagelsen af denne information må ikke medføre yderligere tillægstaksering af slutbrugeren.
- 3) Tjenesten skal ophøre umiddelbart efter slutbrugers fremsendelse af en "STOP" besked, jf. ovenfor 2)
- 4) Hvis tillægstakseringen sker helt eller delvis særskilt for hver enkelt mobiltermineret eller mobilorigineret besked, skal prisen herfor tydeligt fremgå af meddelelseteksten i hver enkelt tillægstakseret besked, der termineres på mobilen (f.eks. "4 kr.", "kr. 10", "50 øre").
- 5) Abonnementslignende tjenester skal ophøre, når den samlede aftalte udgift til tillægstaksering er nået. Undtaget herfra er fortløbende abonnementslignende tjenester jf. nedenfor pkt. 8+9.

- 6) Slutbrugeren skal kunne afmelde tjenesten på samme medium og med samme ergonomi som tilmeldingen er sket.
- 7) Der gælder særlige informationskrav på varigt medium i forbindelse med salg af abonnementslignende tjenester og alle tjenester over kr. 75, jf. bilag 2 Vejledning om lovmæssige oplysningskrav.

For fortløbende abonnementslignende tjenester gælder herudover:

- 8) Abonnementslignende tjenester kan fortsætte, hvis slutbrugeren har accepteret en fortløbende tjeneste. I forbindelse med hver tillægstaksering skal slutbruger modtage information om pris herfor, og hvordan man kan opsigte tjenesten.
- 9) Opsigelsesvarslet for fortløbende abonnementslignende tjenester skal højst være 30 dage.

8.1 Chat

Det påhviler parterne at sikre, at tjenesteudbydere ved udbud af tillægstakserede tjenester, som kan betegnes som chat, ikke tillægstakserer slutbrugeren for de af slutbrugeren modtagne chat-beskeder.

8.2 Hybride tjenester

For tjenester, der er dannet ved at kombinere flere tjenestetyper, gælder det som udgangspunkt, at det er de mest forbrugerbeskyttende regler, der vil være gældende. F.eks. vil en tjeneste, der er en kombineret donations- og konkurrencetjeneste have en beløbsgrænse svarende til reglerne for konkurrencer, mens tjenesteudbyderen samtidig skal være indsamlingsberettiget.

1) Auktioner

Auktionslignende tjenester, der indeholder et stort tilfældighedsmoment, vil som udgangspunkt falde ind under reglerne for konkurrencer, som eksempelvis omvendte auktioner.

Derimod vil auktioner, hvor udfaldet i høj grad afhænger af egne præferencer og kendskab til markedet, som udgangspunkt ikke blive opfattet som konkurrencer, som eksempelvis stigende auktion og hollandsk auktion.

2) Sponsorerede og nul-takserede tjenester

Sådanne tjenester, der benytter applikationskoder, er omfattet af rammeaftalen uanset, at der ikke sker tillægstaksering. For abonnementslignende tjenester skal der i hver mobiltermineret meddelelse angives, hvordan man kan afmelde tjenesten.

3) TV og radio

Indhold fra public service radio- og TV-kanalers sendeflade indenfor almindelig sendetid kan udbydes til alle, og ansvaret herfor bæres af pågældende kanal. Andet radio- og TV-indhold kan efter sin natur være omfattet af indholdsreglerne i afsnit 7.

9. Applikationskoder

Parterne forpligter sig til at anvende applikationskoder i nedennævnte serier i overensstemmelse med de vilkår og procedurer, der følger af denne aftale.

Kun applikationskoder i nedennævnte serier kan anvendes ved udbud af tillægstakserede tjenester via SMS og MMS. Applikationskoderne skal således anvendes ved slutbrugerens bestilling ved anvendelse af en SMS-MO eller en MMS-MO i forbindelse med tillægstakserede tjenester, hvor SMS eller MMS anvendes i bestillingsøjemed.

Denne aftale omfatter applikationskoder i følgende serier:

12XX, 13XX, 14XX, 16XX, 17XX, 18XX og 19XX.

9.1 Administration af applikationskoder

Administrationen af tildelingen af applikationskoder varetages af TI på vegne af parterne.

TI vedligeholder på parternes vegne en offentlig tilgængelig hjemmeside, som vil indeholde oplysninger om:

- anvendte serier af applikationskoder
- tildelte applikationskoder, herunder om applikationskoderne er taget i anvendelse
- kontaktpersoner hos parterne.

Parterne forpligter sig til snarest muligt efter ændringer i ovennævnte forhold at give TI oplysning herom.

Kontaktpersoner hos parterne fremgår af Bilag 6.

9.2 Tildeling af applikationskoder

Tildeling af applikationskoder i 12XX, 13XX, 14XX, 17XX og 19XX, udover dem parterne ved aftalens indgåelse allerede har fået tildelt, skal ske ved anmodning fra en ny operatør, som har tiltrådt denne aftale eller ved anmodning fra en operatør, som har 10 eller færre af de hidtil tildelte applikationskoder tilbage i ovennævnte serier, der endnu ikke er taget i anvendelse.

Tildeling af applikationskoder i 16XX-serien, udover dem parterne ved aftalens indgåelse allerede har fået tildelt, skal ske ved anmodning fra en ny operatør, som har tiltrådt denne aftale eller ved anmodning fra en operatør, som har 3 eller færre af de hidtil tildelte applikationskoder tilbage i ovennævnte serie, der endnu ikke er taget i anvendelse.

Anmodningen fremsendes til Direktøren for TI, der umiddelbart efter indkalder parternes repræsentanter til møde herom. Parternes repræsentanter fremgår af Bilag 5.

En applikationskode er taget i anvendelse, når operatøren har indgået aftale med en tjenesteudbyder om brugsretten til applikationskoden (videretildelt applikationskoden), og der er åbnet for anvendelse af applikationskoden overfor slutbrugere i en af parternes mobilnet.

En tildeling af applikationskoder til en af parterne vil bestå af en blok af 10 applikationskoder, som tildeles efter lodtrækning, medmindre der kun er en fri blok tilbage.

En ny operatør, som efter denne aftales ikrafttræden har tiltrådt denne aftale, tildeles to blokke af ti applikationskoder fra de ibrugtagne serier af koder samt én blok i 16XX-serien. Denne tildeling sker ved lodtrækning jf. ovenfor, medmindre der kun er to frie blokke tilbage.

Lodtrækningen foregår ved at resterende blokke nummereres. Hvert af disse numre anføres på ens sedler, som lægges i en beholder af Direktøren for TI. Beholderens åbning afblændes og sedlerne blandes. Dernæst trækker de parter, der skal tildeles en ny blok, i alfabetisk rækkefølge hver én seddel.

Såfremt en anmodning om applikationskoder ikke kan imødekommes indenfor de ibrugtagne serier af koder, træffer parterne beslutning om åbning af en ny serie af koder.

9.3 18X-serien

Applikationskoder i 18XX-serien er forbeholdt de tillægstakserede tjenester, der af IT- og Telestyrelsen er godkendt til taletelefoni i tilsvarende nummerserie (18cd). Så længe en serviceudbyder er tildelt et nummer i denne serie fra IT- og Telestyrelsen, vil det automatisk gælde som rettighed til brug af tilsvarende applikationskode.

IT- og Telestyrelsen tildeler numre i denne serie ud fra kriterier om, at tjenesterne er bredt dækkende og/eller af en vis samfundsmæssig betydning.

Aftale mellem tjenesteudbyder og mobiloperatør sker som for andre tillægstakserede tjenester på markedsvilkår, dog må der ikke tages betaling for retten til at anvende en applikationskode i 18XX-serien.

9.4 16XX-serien

16XX-serien er forbeholdt udbud af tjenester med Voksenindhold. Øvrige serier af applikationskoder må ikke anvendes til denne kategori af indhold jf. pkt. 7.4.

10. Aftale mellem tjenesteudbyder og operatør

10.1 Ansvar for tjenesternes indhold og markedsføring

Ved markedsføring og salg af tillægstakserede tjenester og varer er tjenesteudbyderen ansvarlig for at overholde gældende lovgivning, herunder Markedsføringsloven og Forbrugeraftaleloven. Der henvises særligt til de forpligtelser, som følger af Forbrugeraftalelovens regler om fjernsalg. Der skal i øvrigt henvises til Forbrugerombudsmandens til enhver tid gældende vejledning om Børn, Unge og Markedsføring.

I Rammeaftalens Bilag 2 findes "Vejledning om lovmæssige oplysningskrav" Vejledningen indeholder en oversigt over de oplysningskrav, som følger af Forbrugeraftaleloven og de krav, som følger af nærværende Rammeaftale.

Operatøren er forpligtet til at sørge for, at de tjenesteudbydere, som operatøren indgår aftaler med, er bekendt med de krav, som følger af den til enhver tid gældende Rammeaftale samt at tjenesteudbyderen har modtaget Vejledningen.

Det skal særligt bemærkes, at tjenesteudbyderen i markedsføringen af tjenesterne eller ved enhver anden form for kommunikation af tjenesterne tydeligt skal angive prisen for benyttelse af tjenesten (tillægstakseringen) samt angive, at slutbrugeren tillige betaler operatørens slutbrugerpris for trafik i forbindelse med benyttelse af tjenesten.

10.2 Ansvar for taksering af tjenesterne

Tjenesteudbyderen er ansvarlig for at sikre at der overføres korrekte takseringsdata til operatøren. Operatøren er ansvarlig for at sikre at der på grundlag af tjenesteudbyderens takseringsdata til operatøren sker en korrekt taksering af slutbrugeren.

10.3 Tjenesteudbyderens misligholdelse

Operatøren er berettiget til af egen drift eller efter henvendelse fra slutbrugere eller andre at afprøve en tillægstakseret tjeneste med henblik på at undersøge, om tjenesteudbyderen overholder vilkårene for udbud af tjenesten. Afprøvning af den pågældende tjeneste afregnes ikke overfor tjenesteudbyderen. Såfremt en operatør konstaterer, at en tjenesteudbyder ikke overholder de i denne aftale fastsatte vilkår for tillægstakserede tjenester, er operatøren forpligtet til at underrette de øvrige parter.

Tjenesteudbyderens tilsidesættelse af vilkårene i denne rammeaftale eller overtrædelse af gældende lovgivning i forbindelse med dennes udbud af tillægstakserede tjenester og varer, herunder manglende overholdelse af Forbrugeraftalelovens regler om fjernsalg, jf. Vejledningen i Bilag 2, anses for væsentlig misligholdelse, hvorfor operatøren er berettiget til uden yderligere varsel at ophæve aftalen og afbryde adgangen til tjenesteudbyderens tjenester og varer.

10.4 Kundeservice

Slutbrugers mobilskabs selskab er forpligtet til at modtage kundehenvendelser. Henvendelser vedrørende registrering og debitering af indholdstjenester (regnings- og kontoforhold, som mobilskabs selskabet må antages at have indflydelse på) skal behandles af mobilskabs selskabet.

Henvendelser, der vedrører markedsføringen, aftaleindgåelsen, leveringen og selve indholdet af indholdstjenesten, kan af mobilskabs selskabet henvises direkte til tjenesteudbyderen med oplysning om, at slutbrugeren på ny kan henvende sig til mobilskabs selskabet i tilfælde af, at henvendelsen hos tjenesteudbyderen ikke besvares tilfredsstillende.

Mobiloperatøren skal i sin aftale med tjenesteudbyderen forpligte denne til at modtage kundehenvendelser. Henvendelser vedrørende markedsføringen, aftaleindgåelsen, leveringen og selve indholdet af indholdstjenesten skal behandles af tjenesteudbyderen. Henvendelser, der vedrører registrering og debitering af indholdstjenesten (regnings- og kontoforhold, som

mobilselskabet må antages at have indflydelse på) kan af tjenesteudbyderen henvises direkte til slutbrugerens mobilskab.

Mobiloperatøren skal i sin aftale med tjenesteudbyderen endvidere forpligte denne til at kunne modtage ovennævnte kundehenvendelser via telefonisk, dansksproget kundeservice til et dansk telefonnummer, som slutbrugereren i forbindelse med bestilling af en tjeneste skal informeres om (Se Vejledning i Bilag 2). Denne kundeservice skal som minimum være tilgængelig og bemanded fire timer dagligt på hverdage.

Mobiloperatøren skal desuden forpligte tjenesteudbyderen til at stille de fornødne data og ressourcer til rådighed for mobiloperatøren.

Mobilskabet er forpligtet til at stille opkrævningen af et omtvistet beløb i bero, i perioden fra en skriftlig klage er modtaget hos mobilskabet, og indtil mobilskabet skriftligt har meddelt kunden sin afgørelse. Dette gælder uanset om klagen vedrører forhold vedrørende mobilskabets eller tjenesteudbyderens leverance.

Mobiloperatøren er forpligtet til at indgå de nødvendige aftaler til gennemførelse af ovenstående med de relevante parter herunder service providere, hvor mobiloperatøren ikke er kundens mobilskab, og tjenesteudbydere.

10.5 Immaterielle rettigheder

Tjenesteudbyderen er forpligtet til at sikre, at det nødvendige grundlag til beregning af ophavsretligt relaterede afgifter, herunder KODA-afgift, er til stede og er ansvarlig for, at disse betales.

10.6 Applikationskoder

Den operatør, som har fået applikationskoden tildelt, kan indgå aftale med en tjenesteudbyder om brugsretten til den pågældende applikationskode i den pågældende operatørs net. Operatøren kan i aftale om brugsretten til applikationskoden stille krav om, at der indenfor en vis frist er åbnet for anvendelse af applikationskoden overfor slutbrugere i en af parternes mobilnet. Operatøren må ikke betinge indgåelse af en aftale om brugsretten til en applikationskode af en samtidig indgåelse af aftale om levering af andre ydelser, herunder aftale om varenavn og anvendelse af applikationskoden i operatørens net.

Øvrige parter er forpligtet til ikke at anvende eller indgå aftale om anvendelse af samme applikationskode med andre tjenesteudbydere end den, der har

indgået aftale om brugsretten med den operatør, som har fået applikationskoden tildelt.

Såfremt tjenesteudbyderen ønsker at kunne anvende applikationskoden i et eller flere af de øvrige parter net, må tjenesteudbyderen herefter indgå særskilt aftale herom med hver operatør.

Parterne forpligter sig til at indgå aftale om brugsretten til en applikationskode eller aftale om anvendelse af et varenavn og det dertil hørende prispunkt på vilkår, der bl.a. indeholder de bestemmelser, der er angivet i denne aftale.

10.7 Rådgivning

I forbindelse med tjenesteudbyderens lancering/udbud af nye tjenester, herunder nye kombinationstjenester, som ikke er beskrevet i denne aftale, kan operatøren i visse tilfælde yde vejledning om den påtænkte tjenestes forenelighed med Rammeaftalen på baggrund af tjenesteudbyderens konkrete forespørgsel. Operatørens vejledning sker på frivillig basis, og tjenesteudbyderen kan ikke gøre krav gældende over for operatøren for fejl eller mangler i denne vejledning.

11. Tvister

I tilfælde af eventuelle tvistigheder om forståelsen af vilkår i denne aftale indkalder Direktøren for TI repræsentanter for parterne, jf. Bilag 5, efter anmodning fra en operatør med henblik på bilæggelse af tvisten.

12. Aftalens ikrafttrædelse og genforhandling

Denne aftale træder i kraft på tidspunktet for parternes underskrift. Såfremt forskellige underskriftdatoer er anført, skal ikrafttrædelsesdatoen være den seneste af de angivne.

En operatør kan opsige denne aftale til udgangen af en måned med et forudgående skriftligt varsel på 3 måneder. Opsigelsen skal fremsendes til samtlige parter.

Såfremt en operatør opsiger denne aftale, vil aftalen fortsat være gældende for de øvrige parter.

Hver operatør kan kræve denne aftale genforhandlet. Genforhandlingen skal starte senest en måned efter kravets fremsættelse.

13. Aftaleparternes underskrifter

Dato:

Dato:

Mads Middelboe
Koncerndirektør
TDC A/S, Mobil Norden

Jesper Brøckner Nielsen
Adm. direktør
Telia Danmark, filial af Telia
Nättjänster Norden AB Sverige

Dato:

Dato:

Henrik Clausen
Adm. direktør
SONOFON A/S

Morten Christiansen
Adm. direktør
HI3G Denmark Aps.