

Grundläggande normer för produktion av avgiftsbelagda telefontjänster

Kapitel 1 inledning

MAPEL (den etiska PIIP för kostnadsbelagda telefontjänster), grundat år 1998, övervakar telefontjänstmarknaden. MAPEL är ett förtroendeorgan vars jurisdiktion grundar sig i frivillighet och självreglering. Till MAPEL hör en ordförande, två medlemmar som representerar etiska och kunskap för marknadsföring och juridik. Varje nämnd finns representerad. Speciellt konsumenterna, företagen som erbjuder tjänster och teleföretagens åsikter är representerade.

MAPEL och ombudsmannen utgör en självregleringsorganisation för elektroniska mervärdestjänster, dit både tjänsteleverantörer, konsumenter, teleföretag, myndigheter och media kan vända sig då de har frågor kring telefontjänster. MAPELs funktion och val grundar sig i grundläggande uppsättning av normer som de elektroniska mervärdestjänsterna levererar, giltig lagstiftning och bestämmelserreglerande. MAPEL och ombudsmannen övervakar tillsammans att grundläggande uppsättning av normer följs. MAPELs uppgift är att skapa och uppehålla bra tjänsteleveransmetod inom branschen.

MAPEL är grundad för att ansvara speciellt för konsumenternas problem som de upplever vid användning av nya elektroniska mervärdestjänster möjliggjorda av teknologin. Normer för utgörande av grundläggande normer för telefontjänster grundades först år 1995. Detta är femte upplagan. De elektroniska mervärdestjänsters grundläggande normer bestämmer de gränser där tjänsteleverantör rör sig vid görande av betalningsbelagda tjänster.

Målet för produktionen av elektroniska mervärdestjänsters grundläggande normer är att få alla funktioner av leverantörernas tjänster att följa god funktion. Sådana är exempelvis frågor som handlar om marknadsföring, numrering, priser och klassificering av tjänster. Genom att följa de grundläggande normerna och MAPELs rekommendationer kan tjänsteleverantören vara säker på att dennes tjänster är av god kvalitet och accepterade.

Kapitel 2, Definitioner

Med *avgiftsbelagda telefontjänster* menas telefon- och kortmeddelandetjänster med ett tjänstnummer, som erbjuds inom Kommunikationsverkens tjänstklasser som anpassar sig till tekniska bestämmelser som grundar sig i nummerserier.

En *avgiftsbelagd telefontjänst* kan även vara en tjänst som fungerar genom ett

normalt beställningsnummer och tjänsten faktureras skiljt med en telefonräkning.

En *tilläggsavgiftsbelagd WAP-tjänst* är en tjänst där tjänsten producerad genom teleföretagens WAP-gateway och faktureras genom en WAP-fakturering.

Teleföretag innebär ett sådant samfund som uppehåller telenätverk och/eller utför fakturering för användning av den.

Faktureringstjänst är ett avtal mellan teleföretag och tjänsteleverantör, där man kommer överens om parternas roll och förhållande vid leverans och fakturering av tjänster med tilläggsavgiftsbelagda tjänstnummer, textmeddelanden och WAP-fakturering.

Tjänsteleverantören är ett företag eller samfund som är en part i faktureringsavtalet tillsammans med teleföretaget. I de grundläggande normerna görs inte skillnad mellan tjänsteleverantör och erbjudare av tjänst. Med *stående beställning* menas här en tjänst som grundar sig i text-, WAP och/eller multimediameddelanden, där konsumenten beställer tjänsten med sin bärbara telefon av tjänsteleverantören till konsumenten väljer att avsluta tjänsten.

Kapitel 3, den etiska nämnden för avgiftsbelagda telefontjänster

MAPEL:s uppbyggnad

1§ Nämndes medlemmar

Teleforum ry:s styrelse väljer nämndes medlemmar. Valet görs efter Teleforum ry:s egentliga årsmöte. Nämndes mandatsperiod börjar då styrelsen har gjort sitt val. Medlemmens mandatsperiod fortsätter tills Teleforum ry:s styrelse väljer en ny nämnd eller en ersättande medlem som tar den utträddes plats.

2§ Ordförande och viceordförande

Teleforum ry:s styrelse väljer nämndens ordförande. Nämndes viceordförande väljs vid behov av nämnden. Teleforum ry:s ordförande kan inte agera som ordförande eller viceordförande.

3§ Ombudsmannen

Ombudsmannen väljs och utnämns av Teleforum ry:s styrelse i samarbete med MAPEL.

Hantering av ärende

4§ Att komma ärendet vid

Vem som helst kan komma med ett ärende som behöver hanteras av nämnden genom att antingen rapportera ärendet åt nämnden eller åt ombudsmannen

5§ Föreberedande av ärende och anskaffning av utredning

I första hand är tillvägagångssättet att ombudsmannens självständigt förvaldade fritt formulerade förhandling, vars syfte är att lösa ärendet genom förhandlingar mellan parterna. Ifall ärendet inte når en lösning genom förhandling, förbereder ombudsmannen ärendet för nämnden att ta upp. Oberoende av resultatet från den fritt formulerade förhandlingen kan ärendet hur som helst behandlas i nämnden, ifall fallet har förhandsfallig betydelse eller annan vid betydelse eller ifall ombudsmannen på annan basis ser det som skäligt att föra ärendet till nämnden. Innan ärendet behandlas i nämnden bör varje part i god tid ges en möjlighet att i skriftlig form yttra sin syn på ärendet i fråga. Att inte använda sig av denna möjlighet hindrar inte nämnden från att ta upp bearbetning av ärendet i nämnden. Ombudsmannen anskaffar alla eventuella expertutsagor och andra utredningar som ses som nödvändiga vid bearbetning av ärendet i fråga.

6§ Bearbetning av ärende under nämndes möte

Efter förberedandet framför ombudsmannen omedelbart ärendet åt nämnden. Ifall det inte finns specialorsaker, bör ärendet behandlas och en lösning bör ges under nämndens första möte efter förberedelsernas avslutande. Ifall nämnden under behandlingen ser att ärendet kräver mer tilläggsutredningar, kan bearbetning av ärendet förflyttas till nästa möte, eller tills tillräckliga utredningar gjorts.

Ifall ärendet som skall bearbetas är av sin natur är ett som fort kräver nämndens beslut, bör nämndes kallas samman med tre dagars varsel. Ifall ärendet som skall bearbetas samtidigt är i ett rättegångsprocess eller under bearbetning hos myndigheter, kan nämnden avbryta bearbetningen av ärendet. Nämnden kan även själv efter egen bedömning föra ärendet till myndigheterna för bearbetning.

7§ Beslutsfattande i fall av meningsskiljaktighet

Ifall nämnden inte kan vara eniga angående ärendet, görs beslutet genom öppen röstning. Vid fall då rösterna fördelas jämnt är det ordförandes röst som avgör. Röstningen och dess resultat för antecknas i protokollet.

8§ Fall av partiskhet

Vid fall då en medlem av nämnden, ordföranden, viceordföranden eller sekreteraren anses vara kopplad till eller i för nära relation till ärendet eller ifall det finns andra skäl till att misstänka dennes oberoende eller allmänna förtroende, bör denne, ifall det inte annars kommer fram, själv presentera denna misstanke åt nämnden. Närvarande medlemmar bestämmer om personens partiskhet.

9§ Beslutsmässighet

Nämnden är beslutsfällig då ordföranden eller viceordföranden och minst två medlemmar är på plats. Ombudsmannen, ordföranden eller viceordföranden kallar samman nämnden.

10§ Bearbetning av ärendet och offentligheten av besluten

Utredningar och detaljer som angår ärenden som kommit för att bearbetas av

puhelinpalveluasiamiehen och nämnden är inte offentliga. Ombudsmannen och nämnden kan efter egen bedömning informera om bearbetade ärenden. Nämnden möten är inte offentliga ifall inte nämnden bestämmer annat. Beslut som nämnden gjort är per se offentliga. Nämnden kan dock efter egen bedömning begränsa beslutens offentlighet. Nämnden måste speciellt ta i beaktande konsumentens intressen och rätt till privatliv vid övervägande av ifall beslutets eller partens offentlighet måste begränsas.

11§Återbearbetning av ärende

Nämndens beslut är slutgiltiga och man kan inte ansöka om förändring. Ifall nämnden har gjort ett beslut utgående från felaktig fakta eller ett missförstånd, kan nämnden genom egen initiativ eller på begäran av parten bearbeta ärendet på nytt och ge ett nytt beslut.

12§Protokollet

Det bör hållas protokoll under nämndens möten. Ordföranden och sekreteraren skriver under protokollet.

Följder

13§Plikt till korrigerig, förbud och ersättning

En tjänsteleverantör som utsatts för klagomål kan bli tvingas att korrigera felet i sin verksamhet genast eller under en tidsperiod som står i beslutet.

Tjänsteleverantören kan förbjudas att fortsätta sin verksamhet eller att leverera en specifik tjänst i Finland. Förbudet kan ställas villkorligt så, att förbudet träder i kraft först ifall tjänsteleverantören inte korrigerar sin felaktiga produkt eller tjänst. Tjänsteleverantören kan tvingas ersätta skadorna som dennes tjänst orsakat konsumenten.

Förvaltning av beslut

14§Informering och teleföretagens befogenhet att avbryta

Parterna och andra enheter informeras om besluten i den mån nämnden anser nödvändig och enligt hur officiellt reglerat i denna normer. Ifall beslutet innehåller förbud till att dela specifika aktioner, har teleföretag som agerar i Finland rätt att avbryta partens tjänst och tjänstens förmedling och fakturering genom sina system.

Kapitel 5 Leverans av telefontjänster

Allmänna regler

1§Att binda sig till självreglering

Tjänsteleverantören bör binda sig till att följa dessa grundläggande normer och vid behov betala en självregleringsavgift som Teleforum ry bestämt, som finansierar självregleringen.

2§Tjänsternas innehåll

Tjänster och tjänsters marknadsföring får inte bryta mot lagen eller uppmuntra

mot olaglighet.

Tjänsteleverantören ansvarar för tjänstens innehåll och ansvar och obligationer som kommer där med och även teknisk kvalitet. Tjänsten bör vara användarvänlig och klara och det är förbjudet att i onödan öka fakturan för tjänsten.

Tjänsteleverantören ansvarar för att tjänsten placeras i rätt tjänsteklass. Vid fall av LYHYTSANOMAPALVELU anskaffar tjänsteleverantören ett korrekt tjänsteklass nummer av kommunikationsverket.

I tjänster med tilläggsavgift tas numret i bruk genom ett avtal mellan tjänsteleverantör och operatör. Vid såna fall bekräftar teleföretaget och tjänsteleverantören tillsammans till vilken tjänstegrupp tjänsten hör till.

3§Att ge ut information och att ta bort tjänster från nätet

Ett teleföretag kan på basis av nämndens beslut ta bort tjänster som inte följer dessa normer eller förflytta tjänsten till en annan tjänsteklass, ifall inte tjänsteleverantören inom utsatt tid inte har lagat bristen. Ifall tjänsten är olaglig eller innehar olagliga drag, kan tjänsten omedelbart tas bort.

Då en tjänsteleverantör som gjort ett faktureringsavtal kan dennes kontaktuppgifter ges ut efter förfrågan åt myndigheter, konsumenten eller åt MAPEL.

Marknadsföring av tjänster

4§Reklamens innehåll

Reklamen bör hålla sig till god smak och följa samhällets allmänna moraluppfattningar.

Reklamen får inte ge konsumenten en uppfattning att denne får mer eller annorlunda information eller service än denne i verkligheten får. Tjänsternas reklam får inte förolämpa någondera könet.

5§Beskyddande av minderåriga

I reklam av tjänsterna fås inte utnyttjas barn och ungas lättrogenhet eller oerfarenhet och inte ställa deras trohet på prov. En reklam som riktar sig mot barn och unga, eller som kan tänkas ha inverkan på dem, får inte innehålla bilder som kan orsaka psykisk, fysisk eller anständig trauma.

6§Annonsering av pris

Tjänstens styckepris, inklusive skatter (i formen euro/min + npm, euro/samtal + npm, euro/meddelande eller euro/månad) bör alltid meddelas tydligt i reklam, omedelbart i samband med numret och i en lättläslig form. Ifall tjänsten har ett minimipris bör detta meddelas.

Prisanteckningen bör vara lätt att uppfatta i reklamen. Anteckningen bör vara tillräckligt stor och vara möjlig att läsa utan fara för missförstånd.

7§Annonsering av numret

De annonserade tjänstenumrens fyra första nummer bör skrivas ihop med mellanslag eller bindestreck emellan, exempelvis 0200 1234567 eller 0200-1234567.

8§Information om tjänsteleverantören

I reklam skall alltid komma fram tjänsteleverantörens namn och eventuell kontaktinformation. Tjänsteleverantörens namn är i handelsregistret eller ett registrerat hjälpfirmanamn. Förkortningar duger inte.

Tjänsteleverantören bör utöver namnet som är registrerat i handelsregistret

meddela MAPEL de registrerade hjälpfirmanamn som kommer att användas vid marknadsföring av tjänsten.

Adressen bör vara fullständig så att den möjliggör posttransport utan förmoda eller övrig utredning. Postanstalten får vara entydig och en allmänt accepterad förkortning.

Företagets kundtjänsts information bör informeras om i all marknadsföring.

9§Tjänster med tilläggsbetalning

Ifall en tjänst faktureras skiljt av ett teleföretag, bör det informeras om både i reklamen och i början av tjänsten.

Klassificering av tjänster

10§Klassificering av tjänster

Tjänster med tilläggsavgift delas in på basis av tjänstens innehåll i grupper bestämda av kommunikationsverket. Klassificering av tjänster baserar sig på tjänsternas innehåll. Tjänsteklasserna är följande.

I Allmännyttiga tjänster

Allmännyttiga tjänster kompletterar ofta tjänsteleverantörens andra tjänster eller verksamhet.

- I.1 Tjänster riktade mot företag
- I.2 Tidtabeller och information
- I.3 Förmånliga tjänster. Som förmånliga kan ses
 - en engångsfakturerad tjänst vars pris är mindre än 2euro per samtal
 - en tidsfakturerad tjänst vars pris är mindre än 80 cent per minut
 - en kombinationsfakturerad tjänst vars engångsfakturering är högst 1,60 euro och tidsfakturering är mindre än 80 cent, så att ett fyra minuters samtal skulle kosta högst 3.20 euro.

II Tjänster

Tjänster vars bakomliggande orsak till att uträtta ärende är informationens, produktens eller tjänstens mottagande, då telefontjänsten oftast ersätter fysisk förpliktning eller annat kommunikationssätt.

- II.1 Beställningstjänster och betalning av produkt
- II.2 Personliga experttjänster
- II.3 Marknadsföringskampanjer
- II.4 Informationstjänster
- II.5 Försäljning av annonsutrymme
- II.6 Marknads- och åsiktsundersökningar
- II.7 Donationer för välgörenhet

III Tidsfördrivstjänster

Tjänster vars motiv är tidsfördriv och tjänster kopplade till underhållning.

- III.1 Diskussionslinjer (som inte är mellan två personer med innehåll som kan uppfattas erotisk)

III.2	Experttjänster inom underhållning
III.3	Spel
III.4	Marknadsföringskampanjer
III.5	Röstningar
III.6	Andra tidsfördrivstjänster

IV Vuxenunderhållning

IV.1	Vuxenunderhållningstjänster
------	-----------------------------

11§ Expert- och rådgivningstjänster

Expert- och rådgivningstjänster riktade till företag vars innehåll är klart även användbara för privatpersoner hör till grupp II.2., i andra fall till klass I.1. Experttjänster där sakkunnigheten inte är allmänt känd eller otvivelaktigt påpekat hör till grupp III.2. Liknande tjänster som har att göra med sex hör dock till grupp IV.1.

Innan nämnda expertkrav berör även s.k. Kris- och servicetelefoner.

Spelråd från experter hör till grupp III.2.

Av prognoser hör väderprognoser till grupp II.4. då det handlar om prognos given av en meteorolog. Andra prognoser hör till gruppen Tidsfördriv.

12§ Information och informering

Allmännyttiga tjänster klassificeras till företag och offentliga samfund och myndigheternas billiga tjänster till att uträtta ärenden. Försäljning av information som affärsverksamhet hör till grupp II.

Som servicetjänster II.4. räknas även säljning av information som tidsfördriv eller underhållning då det är frågan om fakta och inte exempelvis råd eller prognoser.

13§ Beställningstjänster och betalning av varor

Beställningstjänster hör huvudsakligen till Tjänster-gruppen, med följande undantag,

Beställningstjänster som har att göra med vuxenunderhållning hör till tjänsteklass IV.

Marknadsföringskampanjer som beställningstjänster, som kan ses rikta sig till barn, placeras i tidsfördrivstjänstegruppen (III.4).

14§ Försäljning av annonsutrymme

Försäljning av annonsutrymme för personannonsering, bland annat personlig- och dejtingspalter hör inte till servicetjänstklassen, utan placeras istället till Tidsfördriv och Vuxenunderhållningsgrupper beroende på typen av marknadsföring av tjänsten. Som annonsutrymme räknas både elektronisk och printad media, exempelvis telefondejt- och dejtingtjänster.

15§ Marknadsföringsundersökningar och åsiktsmätningar

Marknadsundersökningar ordnade av myndigheter och företag som ordnar marknadsundersökningar hör till grupp Servicetjänster (II.6).

Massröstningar hör oberoende av sin natur till grupp Tidsfördriv (III.5).

16§ Diskussionstjänster

Linjer som placeras i Tidsfördrivgruppen får inte innehålla professionella talare från tjänsteleverantören utan kommunikationen bör vara mellan tjänstens användare. Tjänster som hör till denna grupp går inte vara erotiska

av sitt innehåll och de får inte heller annonseras. Tjänster med andra kriterier än ovannämnda hör till gruppen Vuxenunderhållning.

17§ Andliga tjänster

Andliga tjänster, med undantag av beställingstjänster placeras i gruppen Tidsfördriv.

18§ Uttalande av placering till tjänsteklass

Tjänsteleverantörer har rätt att före frågor om till vilken tjänstegrupp en viss tjänst hör till nämnden att utredas. Nämnden bör utreda ärendet som brådskande. Utsagan kan även bes av ombudsmannen. Nämnden är bunden till att ge sin utsaga inom materialet som är givet. Nämnden är inte bunden till ombudsmannens utsaga. Nämndens utsaga är inte öppen för klagomål.

Prissättning, faktureing och högsta varaktighet

19§ Tjänsternas prissättning

Prissättningen är fri och definierad av tjänsteleverantören.

20§ Prisinformering i början av tjänsten

Tidsmässigt fakturerbara tjänster

I början på tjänster som kostar minst två euro per minut inom tjänstegrupperna I och II och minst en euro per minut inom tjänstegrupperna III och IV bör det alltid finnas information om priset. Informationen om priset får kosta max en normal telefonavgift för konsumenten, då det är tekniskt möjligt.

Ifall tjänstens pris höjs med över 50 procent under sex (6) månader, bör det i början av tjänsten meddelas tjänstens pris minst tre (3) månader före priset höjs. Bestämmelsen gäller alla tjänstegrupper.

Händelsemässigt fakturerbara telefontjänster

Vid alla tjänster som kostar mer än två euro bör det finnas information om priser.

Tilläggsavgiftsbelagda textmeddelandetjänster

Före alla tjänster som kostar minst fem euro i alla tjänsteklasser bör det åt konsumenten meddelas tjänstens pris. Information om tilläggsavgiftsbelagda textmeddelandetjänsters priser kan ges på följande sätt:

- Genom att genom textmeddelande begära om bekräftelse av konsumenten (double opt-in). I begäran bör det stå tjänstens namn, pris och tjänsteleverantörens namn och kontaktuppgifter. Tjänsten kan faktureras först då konsumenten har bekräftat jakande genom textmeddelande.
- Genom att inkludera tjänstens pris entydigt i ett meddelande skickat av konsumenten (ex. BILJETT 5€)
- Genom att omedelbart efter beställning skicka konsumenten ett meddelande där det kommer fram tjänstens namn och pris, och tjänsteleverantörens namn och kontaktuppgifter. Detta alternativ är endast accepterat i tjänster vars pris är högst 10 euro.

-

Tilläggsavgiftsbelagda WAP-tjänster

Vid beställning av avgiftsbelagd tjänst i alla tjänsteklasser, bör priset vara synligt i direkt kontakt till en länk orsakad av fakturering. Information om priset bör vara synligt i samma ruta där betalningen sker.

21§ Förändring av priset på tjänsten

Ifall priset på tjänsten förändras under tjänsten så bör det nya priset skiljt informeras om åt konsumenten

22§ Allmännyttiga tjänster

Tjänsten pris bör vara rimligt för konsumenten, annars placeras tjänsten i tjänstgrupp II.

23§ Fakturering av tjänster

Ifall faktureringen sker på annat sätt än via teleföretagets räkning, bör fakturerings sättet och tjänstens pris informeras om med ett meddelande i början av tjänsten som får kosta högst en vanlig avgift.

24§ Längsta varaktighet för en tjänst i tilläggsavbelagda telefontjänster

I tjänstegrupperna III och IV är den längsta varaktighetstiden 30 minuter, ifall den som ringer inte fortsätter tjänsten med aktiva åtgärder.

Speciella regler

25§ Väljarprogram

Denna paragraf gäller tjänstnummer med tilläggsavgift, genom vilka konsumenten kan kontakta tjänsteleverantören för att använda internettjänster.

Tjänsteleverantören bör försäkra att konsumenten är medveten om alla detaljer som påverkar kommunikation före beslut om att ta i bruk tjänsten. Före varje kontakt bör programmet visa det valda numret och dess prisinformation tillräckligt långt tid, så att man kan bekanta sig med dem. Ett väljarprogram får inte kopplas till nätet utan konsumentens aktiva åtgärder. Programmet får inte av sig själv forma internetanslutning. Före varje anslutning bör det frågas av konsumenten om dennes myndighet och vilja att ansluta sig till tjänsteleverantörens tjänst.

Informationen om priser får inte finnas endast i de allmänna bruksvillkoren, utan de bör även presenteras separat och klart distinkt.

Ifall konsumenten använder sig av flera telefonlinjer bör tjänsteleverantören meddela ett helhetspris.

Tjänsteleverantören bör förhindra att konsumenten kan bläddra i annat material på Internet än de tjänster som tjänsteleverantören erbjuder under tiden som den tilläggsavgiftsbelagda Internet-kontakten är öppen.

Tjänsteleverantören bör meddela alla de Internet-adresser som använder deras avgiftsbelägga servicenummer vid formning av anslutning åt operatören före de kopplar på tjänsten.

26§ Vuxenunderhållningstjänster

I vuxenunderhållningstjänster där det sker ömsesidig kommunikation mellan tjänsten och konsumenten, bör tjänsteleverantören leda sina anställda att upptäcka minderåriga som använder tjänsten. I sådana fall skall tjänsten omedelbart avslutas.

27§ Underhållningsprenumerationer

Marknadsföring

Tjänsteleverantören bör inkludera följande i allt marknadsföringsmaterial:

- Det bör klart framgå att det är en prenumeration. Informationen bör vara iögonfallande och klart synlig eller hörlig för konsumenten
- Det bör säkras att tjänstens bruksvillkor (bland annat tjänstens pris, faktureringsperiod, uppsägningsanvisningar) är klart synbara och hörbara
- Det allmänna avslutningskommandot alltså 'STOP' eller ett specifikt kommando för en specifik tjänst, som även inkluderar ordet STOP, bör marknadsföras
- Tjänstens övriga marknadsföring görs även så att lagen följs

Separat bekräftelsemeddelande

Innan prenumerationen påbörjas av fakturering bör det åt kunden skickas följande meddelande, och man bör få svar som SMS. Meddelandet bör de ut exakt så här:

Vahvista viihde-kestotilaus. Hinta X€/kk. Lopetus: Viesti STOP numeroon

17XXX. Internet: www.xcompany.com. Vastaa OK, jos haluat tilata palvelun. Säilytä tämä viesti

Bektäfa underhållning-prenumeration. Pris X€/mån. Avslutning: Meddelande STOP till numret 17XXX. Internet: www.xcompany.com. Svara OK ifall du vill beställa tjänsten. Spara detta meddelande.

Prenumerationen kan påbörjas då kunden har bekräftat beställningen genom att skicka OK till kortnumret. Ifall tjänsten kumulativ fakturering (exempelvis Tietovisat) bör följande bekräftningsmeddelande användas:

Vahvista viihde-kestotilaus. Hinta vähintään X€/kk. Lopetus: Viesti STOP

numeroon 17XXX. Internet: www.xcompany.com. Vastaa OK jos haluat tilata palvelun. Säilytä tämä viesti

Bektäfa underhållning-prenumeration. Pris minst X€/mån. Avslutning: Meddelande STOP till numret 17XXX. Internet: www.xcompany.com. Svara OK ifall du vill beställa tjänsten. Spara detta meddelande.

Prenumerationen kan påbörjas då konsumenten bekräftar beställningen genom att svara OK till kortnumret.

Kommunikation under prenumerationens gång

Tjänsteleverantören bör skicka en kostnadsfri påminnelse åt kunden ett dygn innan den nya faktureringsperioden börjar, där följande framkommer:

- Tjänstens namn
- Instruktioner till att avsluta prenumerationen

- Ovannämnda information bör skickas åt kunden en gång i månaden. Tjänstens pris kan inte ändras mitt under prenumerationen. Ifall priset förändras mellan faktureringsperioderna bör tjänsteleverantören informera om detta åt alla tjänstens prenumeranter. Konsumenten skall skiljt bekräfta sitt godkännande om tjänstens förändrade pris. Till detta skall tillhöra en möjlighet och information till att avsluta tjänsten. I varje meddelande som skickas åt konsumenten bör finnas avsändarens kortnummer synligt i antingen i själva meddelandet eller i avsändarboxen. Tjänsteleverantören bör använda samma kortnummer som konsumenten beställt tjänsten via.

Ifall konsumenten beställt flera prenumerationer från en tjänsteleverantör, bör det skickas skilda meddelanden med ovanstående information angående varje prenumeration.