

Rammevilkår

Mobileindholds- og betalingstjenester i Grønland
version 1.1

Imai/Indhold

1. Part.....	3
2. Præambel.....	3
3. Afgrænsning.....	3
4. Definitioner.....	4
5. Tilsyn.....	5
5.1 Formål med tilsynet.....	5
5.2 Dokumentation og rapportering.....	7
5.3 Væsentlige overtrædelser af vilkår.....	7
5.4 Sanktioner ved væsentlige overtrædelser.....	8
5.5 Mindre overtrædelser.....	8
5.6 Bod.....	9
5.7 Beløbsgrænser og taksering.....	9
5.8 Særskilte servicemeddelelser.....	10
5.9 Takseringstidspunkt.....	10
5.10 Prisinformation.....	10
6. Indholdsregulering.....	11
6.1 Indhold af tillægstakserede tjenester.....	11
6.2 Indsamlinger.....	11
6.3 Konkurrencer.....	12
6.4 Voksenindhold.....	12
Password i forbindelse med adgang til Voksenindhold.....	13
7. Særlige forhold vedrørende abonnementslignende tjenester.....	14
7.1 Chat.....	15
7.2 Hybride tjenester.....	15
8. Applikationskoder.....	16
8.1 Administration af applikationskoder.....	16
8.2 18XX-serien.....	16
8.3 16XX-serien.....	16
9. Aftale mellem tjenesteudbyder og TELE.....	17
9.1 Ansvar for tjenesternes indhold og markedsføring.....	17
9.2 Ansvar for taksering af tjenesterne.....	17
9.3 Tjenesteudbyderens misligholdelse.....	17
9.4 Kundeservice.....	18
9.5 Immaterielle rettigheder.....	18
9.6 Applikationskoder.....	19
9.7 Rådgivning.....	19
10. Vilkårenes ikrafttrædelse.....	19
Bilag 1: Minimumsudbud af prispunkter.....	20
Bilag 2: Forbrugerrådets skrivelse vedrørende fortrydelsesret for mobile indholdstjenster.....	21
Til Tele Greenland A/S.....	22
Tele Greenland ønsker Forbrugerrådets sekretariats stillingtagen til den i bv nr.....	22
Bilag 3: Vejledning om informationskrav pr. markedsføringsmedium.....	25
Bilag 4: Vejledning vedr. materiale af erotisk indhold mv.....	26

1. Part

Disse vilkår gælder for følgende mobiloperatør: TELE

Greenland A/S.

i det følgende samlet benævnt "TELE".

2. Præambel

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

TELE forpligter sig til at anvende de i disse vilkår 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 TELE sig til at:

- ✧ 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.

TELE forpligter sig ikke ved disse vilkår til at tilbyde taksering og mobil betalingsformidling i tilknytning til tillægstakserede tjenester og varer.

3. Afgrænsning

Vilkårene, herunder beløbsgrænser fastsat i disse vilkår, finder ikke anvendelse på almindelig trafiktaksering, telefonabonnementsafgifter, afgifter for pligt-tjenester, salg af telefonydelser o.lign. fra TELE, herunder 4-cifrede applikationskoder 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 kommunikationsnet eller tjenester, samt TELEs tjenester.

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 TELEs 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 **slutbruger** forstås både post-paid kunder og pre-paid kunder.

Ved **post-paid** er slutbrugeren den myndige kunde, med hvem TELE 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 TELE udstedt SIM-kort, og som ifølge aftale med TELE 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.

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

MT (Mobile Terminated) forstås mobiltermineret SMS.

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 (Content Provider).

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 6.4.

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

TELE forpligter sig til:

- 1) at have en aftale med en selvstændig enhed, som er uafhængig af TELEs økonomiske interesser og daglige drift (uvildig enhed) om at foretage en stikprøvevis løbende kontrol om de tillægstakserede tjenester, der udbydes over TELEs net, overholder gældende lovgivning samt vilkårene for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland, således at kontrollen overholder nedenstående krav.
- 2) at kræve, at de parter, herunder tjenesteudbydere, som TELE indgår aftale med om brugsretten til en applikationskode, i forbindelse med markedsføring og udbud af tillægstakserede tjenester overholder vilkårene og lovgivningen i øvrigt.
- 3) at kræve, at de parter, som TELE 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 vilkårene 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 vilkårene 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 grønlandske marked, samt at undersøge hvorvidt de udtagne stikprøver overholder lovgivning på området og den til enhver tid gældende vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland.

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 30 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 TELEs 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 vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland:

Pkt. 6	Indholdsregulering
Pkt. 6.4	Voksenindhold
Bilag 1	Bilag 1: Minimumsudbud af prispunkter

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

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 vilkårene.

Den uvildige enhed kan med kort varsel og via aftalte kontaktpunkter hos TELE indhente alle relevante takseringsdata og lignende væsentlige informationer. TELE 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 "Vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland" straks rette henvendelse til TELE. 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 vilkår. Meddelelse skal ske via mail eller fax.

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

5.3 Væsentlige overtrædelser af vilkår

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 Vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland (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 TELE angivne tidsramme, uanset om der er tale om en væsentlig eller mindre overtrædelse, jf. 5.6 Bod.

5.4 Sanktioner ved væsentlige overtrædelser

TELE forpligter sig til at anvende nedenstående sanktioner ved overtrædelse af Vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland.

Hvis en tjenesteudbyder har foretaget en væsentlig overtrædelse vil TELE 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. TELE skal informeres skriftligt herom. Overholder tjenesteudbyderen ikke denne forpligtelse kan TELE afbryde adgangen til tjenesteudbyderens koder.

Adgangen til tjenesten genoprettes, når det over for TELE 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 TELE straks afbryde adgangen til tjenesteudbyderens tjeneste.

Har tjenesteudbyderen overdraget brugsretten til en anden, som har foretaget overtrædelsen, skal tjenesteudbyderen afbryde adgangen for denne. TELE skal informeres skriftligt herom. Overholder tjenesteudbyderen ikke denne forpligtelse, kan TELE afbryde adgangen til tjenesteudbyderens koder.

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

Via aftalen mellem TELE og tjenesteudbyderen skal det sikres, at der afbrydes for de tjenester, som markedsføres i strid med vilkårene. Der skal sanktioneres overfor den, som opgiver navn og adresse i forbindelse med markedsføring af tjenesten.

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 TELE 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 meddelt på TELEs hjemmeside.

5.5 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.

5.6 Bod

Ved enhver overtrædelse af vilkårene, jf. punkter 5.4 og 5.6, fundet ved stikprøve pålægger TELE, på hvis telefon stikprøven har fundet sted, den pågældende tjenesteudbyder en bod på p.t. 1.500 kr.. Bodden vil blive opkrævet af TELE.

5.7 Beløbsgrænser og taksering

For digitale tjenester, der leveres på mobiltelefonen eller andet elektronisk udstyr, giver vilkårene 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 vilkårene 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. TELE skal som minimum udbyde de i Bilag 1: Minimumsudbud af prispunkter nævnte specifikke prispunkter, der udgør et teknisk minimumskrav.

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

Prispunkter, som overstiger ovennævnte prispunkter kan udbydes, såfremt TELE 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.

5.8 Særskilte servicemeddelelser

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

5.9 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.

I det omfang, der for disse tjenester gælder en fortrydelsesret, jf. Bilag 2: Forbrugerrådets skrivelse vedrørende fortrydelsesret for mobile indholdstjenester, må taksering tidligst finde sted samtidigt med fremsendelse af information om pris, fortrydelsesret etc.

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.

5.10 Prisinformation

Ved prisangivelser i forbindelse med markedsføring skal der tilføjes ”+trafiktakst”. Alle priser

skal angives i tal.

6. Indholdsregulering

6.1 *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.

6.2 *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.

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 grønlandsk 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.

6.3 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 tillægstaksering 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.

6.4 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. TELE kan frit opstille retningslinier for karakteren af det Voksenindhold, som udbydes efter disse vilkår. Vilkårene forpligter ikke TELE til at udbyde Voksenindhold.

Såfremt TELE vælger at åbne for adgang til Voksenindhold, er TELE 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 TELE at sikre sig, at slutbrugeren er myndig.

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

Password i forbindelse med adgang til Voksenindhold

Applikationskoden **1699** allokeres udelukkende til brug som servicenummer i forbindelse med anvendelsen af 16XX-serien. TELE 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. TELEs 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.

7. 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: Forbrugerrådets skrivelse vedrørende fortrydelsesret for mobile indholdstjenester.

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.

7.1 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.

7.2 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 vilkårene 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.

8. Applikationskoder

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

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.

Disse vilkår omfatter applikationskoder i følgende serier: 12XX, 13XX,

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

8.1 Administration af applikationskoder

Administrationen af tildelingen af applikationskoder varetages af TELE.

TELE vedligeholder en offentlig tilgængelig hjemmeside, som vil indeholde oplysninger om:

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

8.2 18XX-serien

Applikationskoder i 18XX-serien er forbeholdt de tillægstakserede tjenester, der af TELE er godkendt til taletelefoni i tilsvarende nummerserie (18cd).

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

8.3 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. 6.4.Voksenindhold

9. Aftale mellem tjenesteudbyder og TELE

9.1 *Ansvar for tjenesternes indhold og markedsføring*

Ved markedsføring og salg af tillægstakserede tjenester og varer er tjenesteudbyderen ansvarlig for at overholde gældende lovgivning, herunder Landstingslov om forbrugerråd, markedsføring, mærkning, priser og forbrugerklageudvalg og Lov om visse Forbrugeraftaler. Der skal i øvrigt henvises til Forbrugerombudsmands til enhver tid gældende vejledning om Børn, Unge og Markedsføring. Denne vejledning er baseret på de tilsvarende danske regler, men TELE opfordrer tjenesteudbyderen i videst muligt omfang til at følge de i denne vejledning udstukne retningslinjer.

I vilkårenes Bilag 2: Forbrugerrådets skrivelse vedrørende fortrydelsesret for mobile indholdstjenester. Skrivelsen indeholder en gennemgang af, for hvilke produkter, der ifølge Forbrugerrådet består en fortrydelsesret.

TELE er forpligtet til at sørge for, at de tjenesteudbydere, som TELE indgår aftaler med, er bekendt med de krav, som følger af den til enhver tid gældende vilkår 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 TELEs slutbrugerpris for trafik i forbindelse med benyttelse af tjenesten.

9.2 *Ansvar for taksering af tjenesterne*

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

9.3 *Tjenesteudbyderens misligholdelse*

TELE 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.

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

9.4 *Kundeservice*

Henvendelser vedrørende registrering og debitering af indholdstjenester (regnings- og kontoforhold, som TELE må antages at have indflydelse på) skal behandles af TELE.

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

TELE 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 TELE må antages at have indflydelse på) kan af tjenesteudbyderen henvises direkte til TELE.

TELE skal i sin aftale med tjenesteudbyderen endvidere forpligte denne til at kunne modtage ovennævnte kundehenvendelser via telefonisk kundeservice til et grønlandsk telefonnummer, som slutbrugeren i forbindelse med bestilling af en tjeneste skal informeres. Denne kundeservice skal som minimum være tilgængelig og bemannet fire timer dagligt på hverdage (Vestgrønlandsk tid (GMT -3)).

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

TELE er forpligtet til at stille opkrævningen af et omtvistet beløb i bero, i perioden fra en skriftlig klage er modtaget hos

TELE, og indtil TELE skriftligt har meddelt kunden sin afgørelse. Dette gælder uanset om klagen vedrører forhold vedrørende TELEs eller tjenesteudbyderens leverance.

TELE er forpligtet til at indgå de nødvendige aftaler til gennemførelse af ovenstående med de relevante parter herunder service providere og tjenesteudbydere.

9.5 *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.

9.6 Applikationskoder

TELE kan indgå aftale med en tjenesteudbyder om brugsretten til den pågældende applikationskode i TELEs net. TELE 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 TELEs mobilnet. TELE 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 TELEs net.

TELE 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 TELE.

TELE 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 disse vilkår.

9.7 Rådgivning

I forbindelse med tjenesteudbyderens lancering/udbud af nye tjenester, herunder nye kombinationstjenester, som ikke er beskrevet i disse vilkår, kan TELE i visse tilfælde yde vejledning om den påtænkte tjenestes forenelighed med Vilkår for mobile indholds- og betalingstjenester i Grønland på baggrund af tjenesteudbyderens konkrete forespørgsel. TELEs vejledning sker på frivillig basis, og tjenesteudbyderen kan ikke gøre krav gældende over for TELE for fejl eller mangler i denne vejledning.

10. Vilkårenes ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft på tidspunktet for underskrift.

TELE kan ændre eller bringe disse rammevilkår til ophør ved udgangen af en måned med et forudgående varsel på 3 måneder.

Dato: 31/05-2011

Anders Barslund
Teledirektør
TELE Greenlands A/S

Bilag 1: Minimumsudbud af prispunkter

Følgende prispunkter kan som minimum anvendes hos alle tjenesteudbydere:

0,00 – 10,00 kr.:	Alle intervaller à 0,50 kr.	(0,00/0,50/1,00/.../10,00).
11 – 30 kr.:	Alle hele kronebeløb.	(11/12/13/.../30).
35 – 80 kr.:	Alle hele kronebeløb med endetal 0, 5 og 9.	(35/39/40/.../75/79/80)
89 – 200 kr.:	Alle hele kronebeløb med endetal 0 og 9.	(89/90/99/.../190/199/200)
209 – 225 kr.:	Følgende hele kronebeløb:	(209/210/219/220/225).

For almennyttige indsamlinger vil følgende prispunkter (eksklusive moms) kunne anvendes:

0-25 kr.:	Alle hele kronebeløb med endetal 0 og 5.	(0/5/10/.../25)
30 – 150 kr.:	Alle hele kronebeløb med endetal 0.	(30/40/50/.../150)

En aftalepart må i forhold til ovenstående tilbyde supplerende prispunkter under hensyntagen til gældende beløbsgrænser. (Se 5.7 Beløbsgrænser og taksering).

Bilag 2: Forbrugerrådets skrivelse vedrørende fortrydelsesret for mobile indholdstjenster

Denne vejledning har til formål at oplyse tjenesteudbydere om, hvilke krav, som følger af lovgivningen, når der sælges tjenester omfattet af rammevilkårene.

Det er tjenesteudbyderens ansvar til hver en tid at overholde gældende lovgivning, herunder Forbrugerombudsmandens gældende vejledning om Børn, Unge og Markedsføring. Efterlevelse af nærværende vejledning fritager derfor på ingen måde den enkelte tjenesteudbyder for at være ansvarlig for udbuddet af sine tillægstakserede tjenester.

Forbrugerrådets skrivelse skelner mellem abonnements-lignende tjenester og engangsydelser, hvor de sidste er lettere reguleret. Engangsydelser vil under nærmere omstændigheder kunne sælges uden, at der skal gives oplysninger på varigt medium. Derimod vil der for abonnementslignende tjenester fremover altid skulle gives oplysninger på varigt medium.

Til Tele Greenland A/S

Kopitil

Vedr.: Mobile indholdstjenester

Tele Greenland ønsker Forbrugerrådets sekretariats stillingtagen til den i lov nr.

139 om visse forbrugerftaler, herefter forbrugerftaleloven, beskrevne fortrydelsesret iforhold til følgende tjenestetyper:

- a) Engangsydeiser som f.eks. ringetone, vittighed, nyhed og lignende
- b) Donation
- c) Enkeltstående konkurrence eller afstemning som afvikles **under** en TV- eller radioudsendelse (flygtige medier)
- d) Konkurrence eller afstemning som afvikles **under** en TV- eller radioudsendelse (flygtige medier).hvor afsendelse af flere sms'er er nødvendig for deltagelse.
- e) Nyheds- og abonnementslignende tjeneste med samlet betaling, baseret på taksering af modtagne SMS/MMS.
- f) Nyheds- og abonnementslignende tjeneste med betaling på en gang.
- g) Chattjeneste (abonnementslignende) med betaling af pr afsendt SMS/MMS og et start gebyr.
- h) Konkurrence (abonnementslignende) med betaling af pr afsendt SMS/MMS.

Forbrugerrådets sekretariat skal indlednings bemærke, at man finder det positivt, at man fra selskabets side ønsker at efterleve de branchebestemte regler i rammeaftaleformobile indholdstjenester V3.1.

Det skal også bemærkes, at nedenstående kommentering af tjenestetyperne alene skal ses i forhold til fortrydelsesretten. Der kan være andre retsregler, der finder anvendelse. Eksempelvis kunne markedsføringslovens forbud mod købsbetingede konkurrencer finde anvendelse på nogle konkurrencer under c),d) eller h).

Forbrugerrådets sekretariat vurderer umiddelbart, at b) donationer og c), d) og h) konkurrencer via alm.- eller overtakserede sms/mms ikke falder ind under forbrugeraftale loven, og derfor ikke er omfattet af fortrydelsesretten.

Det er sekretariatets opfattelse, at a) engangsydeiser, som Tele Greenland eksemplificerer, skal deles op i a-1) engangsydeiser som f.eks. ringetoner, billeder, programmer, animationer m.v. og a-2) engangsydeiser som f.eks. nyheder, vittigheder m.v.

Ved køb af a-1 produkter er det sekretariatets vurdering, at kunden skal gives en fortrydelsesret på en uge, jf. forbrugeraftalelovens § 10, stk. 2. Ved køb af a-2 tjenesteydelser vurderer sekretariatet, at der som følge af det købttes art næppe vil bestå en fortrydelsesret.

Sekretariatet vurderer, at e) og f) nyheds- og abonnementslignende tjenester, ligeledes må deles op efter hvilket produkter/ydelser kunden køber. Ved abonnement på a-1) produkter finder sekretariatet, at der består en fortrydelsesret. Ved køb af abonnement på a-2) tjenesteydelser finder sekretariatet ikke, at der består en fortrydelsesret.

Ved køb af tjenesteydelser g) chattjeneste vurderer sekretariatet ikke, at der er fortrydelsesret.

Forbrugerrådet skal afslutte med at bemærke, at der foreligger en oplysningspligt for udbyderen af de mobile indholdstjenester omkring fortrydelsesretten, jf. forbrugeraftalelovens § 13, både i de tilfælde, hvor kunden kan fortryde og i de tilfælde, hvor kunden ikke kan fortryde købet.

Nicolai Odgaard Jensen
Kontorchef
29. maj 2008

Bilag 3: Vejledning om informationskrav pr. markedsføringsmedium

Følgende tre elementer skal altid indgå i markedsføringen af mobile indholds- og betalingstjenester uanset medieenten som speak eller tekst:

- 1) Tjenestetype
F.eks. "stem på..", "deltag i afstemning...", "deltag i konkurrence.."
- 2) Pris
For enkeltstående tjenester: Pris "+trafiktakst".
For abonnementslignende tjenester: Samlet pris (og enkeltpris, hvor dette er relevant) "+trafiktakst".
- 3) Al yderligere information

Direkte tilgængelig eller via henvisning: Navn,

adresse + tlf.nr. på udbyder.

Om 14 dages fortrydelsesret.

Opsigelsesprocedure ved abonnementslignende tjenester. Punkterne 1 og 2

ovenfor, dvs. tjenestetype og pris.

Særlige forhold ved de enkelte markedsføringsmedietyper:

- a) Digitale medier (internet og wap)
Henvisningen (3) skal ske via link på samme medie,. – dvs. ved webside benyttes weblink og ved wap et wap-link. Henvisningen skal altid indeholde oplysning om 14 dages fortrydelsesret, f.eks. "Se om 14 dages fortrydelsesret og andre informationer på www....."
- b) Trykte medier (f.eks. aviser, uge- eller månedsblade, kuponhæfter) Henvisningen (3) skal være til en kolofon i det selv samme trykte medium.
Henvisningen skal indeholde oplysning om 14 dages fortrydelsesret, f.eks. "Se om 14 dages fortrydelsesret og andre informationer side.....". Henvisningen skal i givet fald stå i direkte tilknytning til selve tjenesteudbuddet.
- c) Flygtige medier (Radio, TV)
Teksten på skærmen skal være tydelig og læsbar på en sådan måde, at den faktisk kan opfattes af seeren/modtageren.

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

Vejledningen er udtryk for hvorledes tjenesteudbydere skal forstå de grænser, som vilkårene trækker i relation til indhold/materiale, der ligger henholdsvis

inden og udenfor 16XX-serien i forhold til udbud af erotisk, seksuelt og pornografisk karakter.

Det lades op til TELE at vælge hvorvidt der åbnes op for adgang – og i hvilken grad der gives adgang - til indhold/materiale under 16XX-serien.

Indenfor 16XXserien skelnes der imellem ”erotisk og seksuelt indhold/materiale” samt ”pornografisk indhold/materiale”

Det betyder, at TELE kan vælge udelukkende at give adgang til indhold/ materiale under 12XX, 14XX, 18XX og 19XX-serierne. TELE kan også vælge at

give adgang til nævnte serier, samt den del af 16XX-serien som omfatter ”erotisk og seksuelt indhold/materiale” mens adgangen til ”pornografisk indhold/materiale” holdes lukket.

For information om i hvilket omfang TELE åbner for adgangen til indhold/ materiale i 16XX-serien henvises til TELES kontaktperson på området.

Erotisk og seksuelt indhold/materiale	Pornografisk indhold/materiale
12XX, 14XX, 17XX, 18XX og 19XX	16XX

<p>Adgang til indhold/ materiale: Ingen aldersbegrænsning. Indhold/materiale i form af billeder, tekst eller lyd, der henhører til 16XX serien må ikke være i 12XX, 14XX, 17XX, 18XX og 19XX serierne. Indhold/materiale i denne kategori må indeholde billeder af letpåkledte personer, dog med den begrænsning at personerne skal være tildækkede på kønsorganer og for kvindernes vedkommende skal også bryster være tildækkede. Personer med G-streng eller gennemsigtig beklædning er tilladt forudsat at kønsorganer ikke er synlige. Billeder af personer som berører sig selv på kønsorganer samt interaktion af seksuel karakter mellem to eller flere personer er ikke tilladt. Tegne og karikerede kønsorganer /numsebilleder i en humoristisk sammenhæng er tilladt i denne kategori. Indhold/materiale i form af tekst f.eks. erotiske noveller og seksuelle/ erotiske beskrivelser er tilladt såfremt teksterne ikke beskriver handlinger og/eller situationer der ikke er tilladt på billedsiden. Indhold/materiale i form af lyd f.eks. ringetoner og lydfilesener er tilladt såfremt lydene ikke afspejler handlinger/ situationer der ikke er tilladt på billedsiden.</p>	<p>Erotisk og seksuelt indhold/ materiale Adgang til indhold/materiale: Myndige personer Defineres ved, at der kan vises/ indikeres erotiske/seksuelle forhold mellem mennesker. I denne kategori indgår indhold/ materiale som har til hensigt at virke erotisk og indhold/ materiale af seksuel karakter. Erotisk indhold /materiale strækker sig fra nøgenbilleder/fotos af mænd/kvinder, Sommerpigen i Se & Hør, Side 9 pigen i Ekstra Bladet til person(-er), som rører sig selv, person(-er) som må betegnes som værende nøgne, og person(-er) i stillinger, som har til sigte at virke erotiske. Under indhold/materiale af seksuel karakter indgår sex-/samlejescener, hvor kønsorganer ikke ses direkte. Ved vurderingen af indholdet/ materialet vil der lægges vægt på helhedsindtrykket, dvs. kombinationen af billede, lyd og animation. Indhold/materiale må bestå af tekstmateriale af seksuel og erotisk karakter samt lydfiler med stønnen, og seksuelle og erotiske under-/overtoner.</p>	<p>Pornografisk indhold/ materiale Adgang til indhold/ materiale: Myndige personer TELE kan vælge helt eller delvist, eller slet ikke, at give adgang til denne type af indhold/materiale. Indholdet/materialet må kun udbydes i den udstrækning at indholdet/ materialet er tilladt iflg. lovgivningen. Ved pornografisk indhold/ materiale forstås eksplicit seksuel aktivitet, nærbilleder af kønsorganer og samleje ofte med en voldsom seksuel lydside. Genren indeholder alle typer af seksuelle aktiviteter med et meget variabelt antal deltagere. Der kan skelnes mellem forskellige genrer, herunder eksempelvis: - sadomasochisme, bondage, domination, gummi, latex - homoseksualitet, transvestit - gruppesex</p>
--	---	--

Bilag 5: Kontaktpersoner hos TELE vedr. vilkår

TFO, TELE Forretningsområde

Peter Møller Farip. Aqq. 8
3900 Nuuk Grønland

E-mail: peml@telepost.gl Telefon: +299 34 12 55

Bilag 6: Kontaktpersoner hos TELE vedr. kommercielle aftaler TFO, TELE Forretningsområde

Frank Gabriel Farip. Aqq. 8
3900 Nuuk Grønland

E-mail: fg@telepost.gl Telefon: +299 34 12 55