

KRAV TIL INNHOLDSLEVERANDØRER (CPA-RETNINGSLINJER)

1.1	Markedsføring via SMS – krav etter mfl. § 2b.....	2
1.1.1	Aktivt samtykke	2
1.1.2	Etablert kundeforhold	2
1.2	Informasjon som skal gis før kjøp av en innholdstjeneste gjennomføres.....	3
1.2.1	Generelt.....	3
1.2.2	Informasjon som skal gis i markedsføringen.....	4
1.2.3	Krav til hvordan informasjonen om tjenesten skal gis	5
1.3	Inngåelse og gjennomføring av avtale	6
1.3.1	Generelt.....	6
1.3.2	Betaling.....	6
1.3.3	Beløpsgrense	6
1.4	Særskilt om abonnementstjenester	7
1.4.1	Krav som gjelder for alle abonnementstjenester.....	7
1.4.2	Særlige krav som gjelder for faste abonnementstjenester	8
1.4.3	Særlige krav som gjelder for chat og andre varierende abonnementstjenester	8
1.5	Sluttbrukers alder	9
1.6	Gjenbruk av mobilnummer	9
1.7	Kundeservice	10

1.1 Markedsføring via SMS – krav etter mfl. § 2b

1.1.1 Aktivt samtykke

Innholdsleverandører kan som hovedregel bare sende ut reklame via SMS, e-post e.l. til forbrukere som aktivt har samtykket til å motta dette.

Innhenting av samtykke kan kun skje ved at forbrukeren foretar en aktiv handling for å avgi samtykket etter å ha blitt informert om hva dette vil innebære. Dette gjelder uavhengig av om det er barn eller voksne det blir forsøkt innhentet samtykke fra, jf. veiledningene for innhenting og bruk av personopplysninger¹.

Ved innhenting av samtykke til markedsføring hvor det kreves skriftlig registrering (for eksempel på internett), må forbrukeren gis informasjon direkte på skjermen om hva det er han samtykker til å motta. Det er ikke tilstrekkelig at informasjonen gis i form av en lenke forbrukeren må klikke på. Forbrukeren må deretter aktivt huke av i en boks eller lignende for å signalisere at han avgir samtykke til å motta markedsføring.

Ved spørsmål om en forbruker ønsker å gi samtykke til å motta markedsføring via for eksempel SMS, er det viktig å være oppmerksom på at barn og unge ikke selv kan samtykke til å motta direktemarkedsføring på e-post, SMS, MMS, e.l. før fylte 15 år.²

Innholdsleverandører kan ikke overføre sin rett til å sende markedsføring til forbrukere til andre næringsdrivende uten at forbrukerne eventuelt har gitt et frivillig, informert og uttrykkelig samtykke til dette.

Det skal når som helst være mulig for forbrukere å trekke samtykket sitt tilbake ved å sende meldingen "STOPP REKLAME" til det kortnummeret markedsføringen eller produktinformasjonen sendes i fra. Alle kvitteringer ved "STOPP REKLAME" skal være gratis å motta.

Det kan ikke settes som et vilkår for å kunne kjøpe innholdstjenester at forbrukeren må samtykke til å motta reklame via SMS, MMS, e-post eller lignende. Å lokke forbrukerne med tilgang til gratis innholdstjenester mot at hun eller han gir samtykke til å motta reklamemeldinger, kan også i visse tilfelle være lovstridig. Her må det foretas en konkret vurdering av hvert enkelt konsept/markedsføringstiltak for å avgjøre hvorvidt en slik fremgangsmåte er tillatt.

1.1.2 Etablert kundeforhold

For at innholdsleverandører skal ha lov til å sende ut markedsføring via SMS eller MMS til forbrukere uten innhenting av aktivt samtykke, må det være etablert et kundeforhold.

Følgende konkretiseringer gjelder for markedsføring basert på kundeforhold i forhold til mobile innholdstjenester:

Etablering av kundeforhold:

¹ Lov om behandling av personopplysninger (Nr. 31 av 14. april 2000):
<http://www.lovdato.no/all/nl-20000414-031.html>

² Jf http://www.forbrukerombudet.no/asset/1211/1/1211_1.pdf

Et kundeforhold kan kun etableres basert på betalbare kjøp/transaksjoner fra samme kortnummer eller mobilportal i henhold til følgende kriterier:

Engangstjenester: Det må gjennomføres 3 enkeltkjøp innenfor 30 dager for at et kundeforhold skal være etablert.

Abonnementstjenester: En forbruker må være abonnent av en tjeneste i 30 sammenhengende dager for at et kundeforhold skal være etablert.

Chat-tjenester: Det må være gjennomført kjøp over to frittstående dager innenfor en 30 dagers periode for at kundeforhold skal være etablert.

Varsling om opprettelse av kundeforhold:

Før et kundeforhold er etablert og før det kan sendes ut markedsføring eller produktinformasjon skal forbrukeren bli varslet via en SMS om at det er opprettet et kundeforhold, hva dette innebærer, og informasjon om hvordan man gir beskjed dersom man ikke ønsker å motta markedsføring eller produktinformasjon.

Varighet av kundeforhold:

Et kundeforhold skal ha en maks varighet på 60 dager etter siste betalbare transaksjon. Dersom forbrukeren ikke har foretatt seg noe aktivt etter 60 dager, skal forbrukeren slettes fra adresselister automatisk og ikke motta mer markedsførings- eller produktinformasjon.

Stans av markedsføring i etablert kundeforhold:

Det skal være mulig for bruker å stanse reklame i et etablert kundeforhold ved å sende meldingen "STOPP REKLAME" til det kortnummeret markedsføring/produktinformasjon sendes i fra. Markedsføringen skal da straks avsluttes, og det skal gis en karantene på minimum seks måneder før et nytt kundeforhold kan etableres. Alle kvitteringer ved "STOPP REKLAME" skal være gratis å motta.

Markedsføring knyttet til kundeforhold:

Ved utsendelse av markedsføring på bakgrunn av et kundeforhold, kan det kun reklameres for "tilsvarende ytelser" som det forbrukeren har kjøpt. Innholdstjenester med aldersgrense er uansett aldri å anse som "tilsvarende ytelser" som innholdstjenester uten aldersgrense. Ved markedsføring av erotisk innhold må forbruker oppfylle kravet til kundeforhold ved kjøp av erotiske tjenester.

Pris på meldinger:

Alle reklamemeldinger, nyhetsbrev, informasjon og kvitteringer relatert til markedsføring skal være gratis å motta for forbruker.

1.2 Informasjon som skal gis før kjøp av en innholdstjeneste gjennomføres

1.2.1 Generelt

All markedsføring rettet til forbrukere skal utformes på en klar og tydelig måte slik at den ikke er villedende eller utilstrekkelig veiledende. Forbrukeren skal gjennom markedsføringen få de opplysningene hun eller han har grunn til å regne med å få. Med dette menes at forbrukeren skal få kjennskap til alle vesentlige avtalevilkår som er knyttet til kjøpet før forbrukeren velger å inngå avtalen.

Innholdsleverandøren skal ikke markedsføre mobile innholdstjenester overfor barn og unge dersom de, på grunn av sitt innhold, ikke er egnet for denne aldersgruppen. Dette gjelder for eksempel tjenester med skremmende, voldelig, erotisk/pornografisk innhold eller lignende.

1.2.2 Informasjon som skal gis i markedsføringen

I all markedsføring av mobile innholdstjenester, herunder annonser i blad, e-post, SMS, på tv, internett og boards, skal som et minimum følgende informasjon gis på en klar og tydelig måte:

1. Pris på tjenesten. Prisene for alle innholdstjenester på SMS og MMS skal angis "per mottatte melding" (eller per mottatte ringetone, bilde, etc.).
2. Hvem som er leverandør av tjenesten (innholdsleverandør).
3. Dersom det er en abonnements tjeneste, må følgende informasjon gis på en klar og tydelig måte:
 - at tjenesten er et abonnement, enten gjennom at ordet "abonnement" brukes eller at det på en annen måte fremgår at tjenesten er en abonnements tjeneste. Tjenesten skal ikke markedsføres som en enkelttjeneste, dersom det i realiteten er en abonnements tjeneste³
 - at levering av tjenesten vil skje løpende
 - om avtalen er tidsbegrenset eller tidsubegrenset
 - om abonnementet løper for eksempel per dag eller per måned, og om
 - abonnementet fornyes automatisk
 - om retten til å benytte innholdstjenester som forbrukeren har betalt for, men som han ikke har benyttet, går tapt ved fornyelse av abonnementet
 - antall meldinger forbrukeren vil motta. Dersom det ikke er mulig å angi antall meldinger forbrukeren vil motta, skal det antall forbrukeren kan forvente å motta fremgå. Det sistnevnte gjør seg for eksempel gjeldende ved chat-tjenester, varslingstjenester, quiz eller lignende.
 - prisen for innholdstjenester som blir levert i henhold til abonnementet
4. Hvis det er en abonnements tjeneste, må forbrukeren informeres om at tjenesten kan stoppes ved å sende STOPP til samme kortnummer som tjenesten er bestilt fra⁴. I all markedsføring skal kodeordet STOPP brukes ved informasjon om hvordan en abonnements tjeneste stoppes.
5. Eventuell aldersgrense for bruk av tjenesten.
6. Kontaktinformasjon og telefonnummer til innholdsleverandørens kundeservice eller til det selskapet som er ansvarlig for å behandle henvendelser vedrørende tjenesten.
7. Hvilken telefon og eventuelt konfigurasjon som forbrukeren må ha for å få levert riktig innhold.

³ Det skal i markedsføringen ikke fokuseres på at forbrukeren f. eks kan kjøpe en enkelt ringetone, eller ta en enkelt quiz, når bestilling av slik tjeneste aktiverer en abonnements tjeneste.

⁴ Se ekomforskriften § 5a-2 tredje ledd: <http://www.lovdatab.no/for/sf/sd/xd-20040216-0401.html#5a-2>

8. Hvis posisjonering av forbrukeren er en del av tjenesten, må forbrukeren informeres om dette i markedsføringen. I tillegg må innholdsleverandør for bruk av posisjoneringstjenester innhente samtykke og oppfylle de krav som er beskrevet i personopplysingsloven.

1.2.3 Krav til hvordan informasjonen om tjenesten skal gis

1.2.3.1 Generelt

I all markedsføring skal informasjonen i punkt 1.2.2 være horisontal, tydelig og lett lesbar når det gjelder størrelse, farge og plassering.

Alle vesentlige vilkår for tjenesten, herunder pris- og abonnementsbetingelser skal alltid opplyses med lik eller tilnærmet lik meddelelseeffekt som kortnummer. Samme krav til de vesentlige vilkårs meddelelseeffekt stilles dersom forbrukeren må fylle inn mobilnummeret sitt i et felt eller lignende for å bestille tjenesten.

På TV, Tekst-tv, Internett og andre liknende markedsføringskanaler skal prisopplysning eksponeres under minst like lang tid som kortnummeret eller feltet for utfylling av mobilnummer, og i direkte tilknytning til denne informasjonen. Prisopplysninger skal gis på samme skjerm bilde som kortnummeret eller feltet for utfylling av mobilnummer. Slik informasjon kan ikke gjemmes bort i vilkår eller lignende.

I radio, telefon, og liknende markedsføringskanaler skal informasjonen i punkt 1.2.2 tydelig angis når opplysning om, eller henvisning til en innholdstjeneste gis.

På TV og radio er det forbudt å vise/spille av reklameinnslag som særlig er rettet mot barn, jf. § 3-1 i lov om kringkasting.

1.2.3.2 Informasjon ved kjøp på WAP

På WAP skal informasjonen som omtalt i punkt 1.2.2 gis direkte i WAPdialogen før forbrukeren godkjenner og betaling skjer.

Det er minimumskrav at pris oppgis i parentes på linken, dersom innholdsleverandøren har detaljert info på samme side eller via en separat link.

Dersom datatrafikk ikke er inkludert i prisen til forbrukeren skal det informeres om at prisen på datatrafikk kommer i tillegg. For eksempel: "I tillegg til oppgitt pris vil det komme en tilleggspris på grunn av prising av datatrafikk. Dersom du er i utlandet er dette dyrt å bruke på grunn av datapriser fra de utenlandske operatørene."

Dersom datatrafikk er inkludert i prisen til forbrukeren skal innholdsleverandør opplyse om dette. For eksempel: "Prisen inkluderer datatrafikk og dette er totalprisen du betaler i Norge. Dersom du er i utlandet må du i tillegg betale for datatrafikken og dette er relativt dyrt på grunn av datapriser fra de utenlandske operatørene."

1.3 Inngåelse og gjennomføring av avtale

1.3.1 Generelt

For at en gyldig avtale om levering av mobile innholdstjenester skal være inngått, må brukeren på en klar og tydelig måte ha fått presentert opplysningene under punkt 1.2 forut for levering av tjenesten.

Når en forbruker bestiller en tjeneste fra et kortnummer, skal tjenesten og alle relaterte meldinger leveres via det samme kortnummeret. Innholdsleverandøren har kun rett til å flytte forbrukeren fra et kortnummer til et annet eller bruke flere kortnummer dersom forbrukeren blir informert om dette i forkant og det ikke har konsekvenser for forbrukeren.

1.3.2 Betaling

En innholdsleverandør kan ikke ta betalt via flere betalingstransaksjoner i forbindelse med leveranse av en tjeneste. Leverandøren må derfor bruke definerte takstklasser og kun ta betalt en gang. For eksempel kan ikke innholdsleverandører bruke flere betalingstransaksjoner for å overskride høyeste definerte tariff.

Innholdsleverandører skal ikke takser forbrukeren for en innholdstjeneste før tjenesten er levert til forbrukerens telefon. Laster en forbruker ned samme innhold to ganger, skal det ikke takseres for andregangs nedlasting dersom dette skjer innen en time etter første nedlasting.

Dersom mobilkontoen er tom eller mobilen er midlertidig sperret, skal innholdsleverandøren kansellere tjenesten og ikke forsøke med betalingstransaksjon eller levering på nytt inntil en ny tjeneste er bestilt av forbrukeren. Dersom det dreier seg om en abonnements-tjeneste kan innholdsleverandøren gjøre flere forsøk i abonnementsperioden, men maks ett forsøk pr døgn pr forbruker. Dersom innholdsleverandøren ikke har gjennomført taksering når abonnementsperioden utløper, kan ikke innholdsleverandør akkumulere dette beløpet inn i neste abonnementsperiode. Dersom innholdsleverandøren ikke får taksert i løpet av to måneder må forbrukeren slettes fra denne tjenesten, se punkt 1.4.2.

Dersom abonnementet er permanent sperret skal forbrukeren slettes fra alle tjenester, jfr. punkt 1.4.1.

Leverandøren må informere forbrukeren om prisen på hjelpe- og feilmeldinger dersom de ikke er gratis for forbrukeren. Maksimal pris for SMS som inneholder hjelpe-, feilmeldinger eller annen generell informasjon, skal være kr 1.

1.3.3 Beløpsgrense

Beløpsgrense for myndige

Innholdsleverandørene skal etablere en beløpsgrense slik at forbrukeren ikke kan belastes for mer enn kr 5 000 inkl. mva per kalendermåned for kjøp av tjenester fra et kortnummer.

Forbrukeren skal uten kostnad gis informasjon via SMS om at grensen på kr 5.000 er passert, og at leverandøren ikke har anledning til å tilby vedkommende forbruker innholdstjenester ut gjeldende kalendermåned.

Beløpsgrense for umyndige

Ved tjenester rettet mot barn og unge, skal beløpsgrensen settes betydelig lavere enn for voksne. Forbrukerombudet vil kunne anse det i strid med markedsføringsloven dersom innholdsleverandørene ikke setter en grense på rundt kr 1 000 inkl. mva per kalendermåned for kjøp av tjenester fra et kortnummer.

Ved vurderingen av hvorvidt en tjeneste er rettet mot barn og unge, må det blant annet legges vekt på hvor tjenestene markedsføres, hva det fokuseres på i markedsføringen og hva som er innholdet i tjenestene. Dersom tjenestene markedsføres i typiske barne- og ungdomsblader, eller på internettsider for barn og unge, vil tjenestene som regel vurderes å være rettet mot barn og unge. Det samme gjelder dersom markedsføringen eller tjenesten inneholder figurer eller karakterer fra tegneserier, tv-serier, filmer eller spill som retter seg mot barn og unge.

Beløpsgrensen skal ikke omgås ved å flytte en forbruker til et nytt kortnummer.

1.4 Særskilt om abonnementstjenester

1.4.1 Krav som gjelder for alle abonnementstjenester

Informasjonsmeldinger

Forbrukere som bestiller abonnementstjenester skal umiddelbart motta en "informasjonsmelding" som skal starte med ordet "Abonnement". All nødvendig informasjon knyttet til tjenesten og alle vesentlige avtalevilkår skal være med i informasjonsmeldingen, herunder følgende opplysninger:

- Tjenesten kan når som helst stoppes ved å sende en SMS med kodeord "STOPP"
- Abonnementets varighet.
- Prisen for tjenesten og de enkelte mottatte meldingene.
- Tjenesten løper per uke, måned, osv. og fornyes/ikke fornyes automatisk.
- Telefonnummer til innholdsleverandørens kundeservice.

Dersom det er øvrige avtalevilkår av vesentlig betydning, skal informasjonsmeldingen også opplyse om disse.

En lenke til annen informasjonskilde som ikke automatisk vil være tilgjengelig fra mobiltelefonen, for eksempel Internett eller tekst-tv, er ikke godt nok.

Informasjonsmeldingen kan bestå av mer enn en SMS-melding, men prisen for informasjonen til forbruker skal maksimalt være kr. 1.

Eksempel:

Abonnement. Velkommen til ABC. Send STOPP til 19xx for å stoppe denne tjenesten. Kr 5 per mottatt melding. Abonnementet fornyes hver måned inntil det sies opp. Kundeservice 22334455. Denne melding koster kr 1.

"Stopp"-kommando

Forbruker skal når som helst ha mulighet til å stoppe en hvilken som helst abonnementstjeneste ved å sende en SMS med kodeord "STOPP" eller "STOP" til kortnummeret tjenesten blir levert fra. Det skal ikke ha noen betydning om forbrukeren bruker store eller små bokstaver i stoppmeldingen.

Innholdsleverandøren skal stoppe alle tjenestene (på SMS, WAP, MMS osv) umiddelbart. Hvis det er flere aktive tjenester, skal leverandøren sende informasjon til forbrukeren via SMS om de aktive tjenestene og informasjon om hvordan forbruker kan stoppe de enkelte tjenestene via SMS. Maksimal pris for disse SMSene skal være kr. 1. Når en forbruker er meldt av en abonnementstjeneste skal forbruker motta en bekreftelse.

Hvis innholdsleverandøren mottar kodeord "STOPPALLE", "STOPPALL", "STOPP ALLE" eller "STOP ALL", så skal leverandøren umiddelbart stoppe alle abonnementstjenester (SMS, WAP, MMS osv) for forbrukeren som har sendt meldingen uten fortsatt dialog med denne.

SMS for bekreftelse på bestilling og leveranse

For at forbruker skal ha mulighet til å lese og godkjenne innholdet i informasjonsmeldingen, skal leverandøren ved bestilling av en tjeneste sende ut informasjonsmeldingen som første melding, og deretter vente med levering av abonnementstjenesten til forbrukeren har sendt en bekreftelse pr SMS på at han/hun godtar vilkårene. Bekreftelsen skal sendes til det 4-sifrede nummeret som benyttes for taksering. Dersom forbrukeren ikke svarer på informasjonsmeldingen, skal abonnementstjenesten ikke startes, og det skal ikke sendes flere meldinger til forbrukeren før han/hun eventuelt prøver å bestille tjenesten på nytt (ny bestilling krever samme prosedyre knyttet til informasjon SMS og bekreftelses SMS).

Manglende vellykket levering

Dersom innholdsleverandøren ikke har hatt en vellykket levering av melding eller betalingstransaksjon de siste 60 dagene, skal innholdsleverandøren ikke sende ut reklame- eller abonnementstjenester til forbruker. Innholdsleverandøren skal i slike tilfeller slette all kundeinformasjon og avslutte eventuelle abonnementstjenester med forbrukeren.

Det er 18 års aldersgrense på alle abonnementstjenester

1.4.2 Særlige krav som gjelder for faste abonnementstjenester

Eksempler på faste abonnementstjenester er abonnement på for eksempel ringetoner eller spill hvor forbrukeren betaler en fast sum og mottar et fast antall overtakserte meldinger pr uke eller måned.

Ved hver automatisk fornyelse av faste abonnementstjenester skal forbruker få informasjon om:

- tjenesten
- leverandør, kundeservice
- hvordan stoppe tjenesten
- om abonnementet løper for eksempel per dag eller per måned, og om abonnementet fornyes automatisk
- prisen på abonnementet

En fast abonnementstjeneste fornyes automatisk hver gang forbrukeren mottar en melding fra innholdsleverandøren som han blir belastet for. Forbrukeren kan si opp abonnementet etter hver melding han mottar.

1.4.3 Særlige krav som gjelder for chat og andre varierende abonnementstjenester

Eksempler på varierende abonnementstjenester er for eksempel chat, varsling eller konkurransetjenester hvor antallet meldinger forbrukeren mottar kan variere.

Når forbrukeren har mottatt 20 meldinger siden sist informasjonsmelding ble sendt, plikter leverandøren å sende en ny melding med den samme informasjonen, jf. kravene i punkt 1.4.1

En chat-tjeneste skal maksimalt koste kr. 30 per melding.

Omfang

Det må ikke sendes for mange meldinger til en forbruker innenfor et kort tidsrom (for eksempel mer enn 4 mottatte meldinger i minuttet). For å unngå dette skal innholdsleverandørene kunne tilby tjenester hvor forbrukerne mottar et begrenset antall meldinger innenfor et bestemt tidsrom.

Automatisk stans av tjeneste

Hvis en forbruker har mottatt mer enn 20 meldinger siden forbrukeren sist sendte en melding, skal innholdsleverandøren stoppe tjenesten umiddelbart. Forbrukeren må da inngå en ny avtale om levering dersom hun eller han ønsker å benytte tjenesten ytterligere. Hvis det er en varierende abonnements-tjeneste med begrenset antall meldinger, for eksempel 0-10 meldinger per uke, trenger ikke tjenesten stoppes etter 20 meldinger.

1.5 Sluttbrukers alder

Innholdsleverandøren skal klassifisere innholdet med minimumsalder og gjøre en sjekk mot operatørens grensesnitt for alderskontroll.

Dersom alderskontrollen viser at sluttbruker er under minimumsalder skal transaksjonen stanses og innholdet skal ikke leveres til sluttkunden. Sluttbruker skal motta en informasjonsmelding med henvisning til brukers alder som årsak til manglende levering. Eksempel på tekst som kan være en del av informasjonsmeldingen er: "Du er ikke gammel nok til å benytte deg av denne tjenesten eller din mobiloperatør mangler informasjon om din alder. Kontakt din mobiloperatør for registrering av riktig alder" Prisen på denne informasjonsmeldingen til sluttbruker skal maksimalt være kr. 1,-.

Innholdsleverandøren plikter å sikre at det ikke selges innhold som er uegnet i forhold til sluttbrukers alder. Dette gjelder for eksempel skremmende, voldelig, erotisk/pornografisk innhold eller lignende.

1.6 Gjenbruk av mobilnummer

For å hindre at nye kunder får tilsendt meldinger beregnet på tidligere eier av telefonnummeret, skal innholdsleverandør stoppe alle abonnements-tjenester og slette all kundeinformasjon dersom tilbakemelding fra operatør til innholdsleverandør viser at forbruker har blitt permanent sperret, eller dersom innholdsleverandør ikke har hatt en vellykket levering til forbruker i løpet av 60 dager.

Av denne grunn har innholdsleverandør ikke rett til å sende ut abonnements- eller reklamemeldinger til forbruker dersom innholdsleverandør ikke har hatt en vellykket levering av melding eller betalingstransaksjon de siste 60 dagene.

1.7 Kundeservice

Innholdsleverandøren plikter å ha kundeservice på alle tjenester som tilbys via de kortnummer selskapet har avtale med operatørene om å benytte, inklusive spørsmål knyttet til markedsføring, bestilling, levering og betaling. Kundeservice for alle tjenester som leveres via ett enkelt kortnummer skal kunne nås av forbruker på ett felles telefonnummer. Innholdsleverandøren må håndtere kundeservice direkte og kan ikke viderekoble kundeservicen.

Klager til innholdsleverandør skal behandles innen rimelig tid etter at klagen er mottatt. Alle klager skal realitetsbehandles. Dersom klagen ikke tas til følge, er det et minimumskrav at standpunktet i en klageavgjørelse begrunnes og at anførsler i størst mulig grad besvares.

Kundeservice skal kommunisere på norsk. Åpningstiden skal som et minimum være fra kl 9-15 i ukedagene. Utenfor kundeservice sin åpningstid skal det, ved oppringing til nummeret, gis informasjon om åpningstidene. For eksempel: Kundeservice: 930 00 000, åpent hverdager 9-15.

Hvis innholdsleverandør mottar kodeordet "HJELP", "HELP", "KUNDESERVICE", "CUSTOMERSUPPORT", "CUSTOMER SUPPORT" eller "SUPPORT" skal sluttbruker motta en informasjonsmelding med informasjon om innholdsleverandørs kundeservice innbefattet e-post adresse, telefonnummer og åpningstider. Prisen på denne informasjonsmeldingen til sluttbruker skal maksimalt være kr. 1,-.

Sluttbrukers kostnad ved å kontakte kundeservice skal ikke overstige ordinær mobiltakst for tale.