At marknaðarføra breiðbandstænastur

Inngangur:

Krøv, sum eru galdandi í sambandi við at marknaðarføra breiðband, standa at lesa í pkt. 1-10. Krøvini hava til endamáls at tryggja, at breiðbandslýsingar við støði í lóg um marknaðarføring m.a. samsvara við § 1 um góðan marknaðarføringarsið, § 3 um forboð um villleiðing og § 12 a um ábyrgdina hjá fjarskiftisveitarum í sambandi við marknaðarføring at upplýsa um týðandi eyðkenni hjá tænastuveitingum.

Undir "Viðmerkingar" eru nágreiniligar viðmerkingar til krøvini og ein frágreiðing um, hvussu krøvini verða fylgd. Fjarskiftisveitarar, sum marknaðarføra breiðband í samsvari við krøvini, kunnu vænta, at marknaðarføringin samsvarar við lógina um marknaðarføring.

Fjarskiftisveitarar, sum marknaðarføra við øðrum boðskapi enn teimum, sum eru settir fram í viðmerkingunum, skulu tryggja sær, at boðskapurin lýkur krøvini í leiðreglunum.

Upplýsingar um vøru:

1. Í sambandi við at marknaðarføra breiðband, skal sambært § 12 a verða upplýst um t.d. týðandi eyðkenni hjá veitingini, prís, hvussu rindað verður, útvegan og fremjan av avtaluni.

Upplýsingarskylda hjá fjarskiftisveitarum:

2. Fjarskiftisveitarar, sum marknaðarføra breiðband, skulu halda upplýsingarskylduna og upplýsa keyparan um viðurskifti, sum hava týdning fyri, hvat hann heldur um vøruna. Fjarskiftisveitarar skulu t.d. upplýsa um útbreiðslu og ferð á breiðbandi á bústaði keyparans, um so er, at tey víkja frá upplýsingunum, sum verða marknaðarførdar, ella um hesi ella onnur viðurskifti víkja frá tí, ið keyparin av røttum kann vænta sær. Tað sama er galdandi, um keyparin upplýsir, at veitingin skal nýtast á øðrum staði enn á bústaðnum.
3. Áðrenn ein avtala um tráðleyst breiðband verður gjørd, skal keyparin síggja eitt yvirlit yvir, hvørja útbreiðslu á breiðbandi viðkomandi kann vænta sær.

Upplýsing um ferð:

4. Upplýsingar um ferð skulu vísa nettoferðina , sum keyparin kann vænta at fáa í vanligu nýtslutíðini frá kl. 07.00 - 01.00.
5. Ikki er loyvt at marknaðarføra ferð, sum verður nýtt til at halda skil á dáta o.ø., og sum keyparin tískil ikki fær.
6. Verður orðingin "upp til" eina ávísa ferð nýtt, skal meginparturin (80 %) av kundunum, sum marknaðarføringin er stílað, fáa upplýstu ferðina ella ferð, ið ikki víkir nógv frá marknaðarførdu ferðini. Tá ið avgjørt verður, hvørjum marknaðarføringin er stílað, verður fyrilit t.d. tikið fyri avmarkingum í marknaðarføringini s.s. landafrøðiligum avmarkingum.
7. Verður breiðband sett til sølu sum liður í einum samlaðum pakka, har ið fleiri veitingar verða settar á somu linju, og hetta førir við sær, at ferðin á breiðbandinum lækkar, um hinar veitingarnar verða nýttar samstundis, skulu greið roknidømi gevast, sum útgreina lækkingina.
8. Verður breiðband sett til sølu við tøkni, sum hevur sundurbýtta orku, har ið ferðin ikki er viss, skal greitt verða upplýst, hvørja ferð keyparin kann vænta at fáa, samstundis sum fyrilit verður tikið fyri, hvussu nógvir brúkarar nýta sundurbýttu orkuna.

Upplýsingar um fyrivarni, avmarkingar o.a. í ymiskum miðlum:

9. Ein breiðbandslýsing skal vera sinnilig, umframt at fyrivarni, treytir og avmarkingar skulu vera týðilig og løtt at skilja.

Onnur krøv:

10. Rættleiki í upplýsing um verulig viðurskifti, m.a. ferð, skulu altíð kunna verða skjalprógvað.

Viðmerkingar

Viðv. 1-2: Upplýsingar um vøru, sum er til sølu:

Um fjarskiftisveitarar marknaðarføra vøru við upplýsingum um prís, sum førir við sær, at keyparin kennir seg nóg upplýstan at keypa vøruna, er talan um eina keypsáheitan. Talan er t.d. um eina keypsáheitan, tá ið breiðband við 20 Mbit/s verður sett til sølu fyri ávísan prís, ella ávís vøra verður sett til sølu fyri ávísan prís. Harafturímóti er talan ikki um eina keypsáheitan, um “breiðband” ella “skjótt breiðband” verður sett til sølu uttan upplýsingar um prís. Sama er galdandi, um upplýst einans verður “frá kr.” á einari ella fleiri vørum, uttan at nærri kunning um t.d. ferð verður givin.

Tá ið talan er um keypsáheitanir, skulu fjarskiftisveitarar sambært lógini um marknaðarføring § 12 a m.a. upplýsa um viðkomandi eyðkenni hjá veitingini.

Upplýsingar um eyðkenni við veiting skulu sum útgangsstøði verða latnar í sama miðli, uttan so at tær í samanhanginum koma greitt fram.

Viðkomandi eyðkenni hjá breiðbandi eru t.d. niðurtøkuferð og ferð á upploading, upplýsingar um møguligar avmarkingar viðv. vøruútflýggjan s.s. landafrøðiligar avmarkingar og møguligar avmarkingar í veittu mongdini hjá veitingini (t.d. tal av Mb hvønn mánað). Um fyrilit verða tikin fyri landafrøðiligum avmarkingum, er møguleiki at vísa til heimasíðuna hjá fjarskiftisveitaranum, um kundin vil hava fleiri upplýsingar um hesi viðurskifti.

Er marknaðarførda vøran stílað einum avmarkaðum ella lítlum bólki, skal tað koma greitt fram í marknaðarføringini.

Um upplýsingarskyldan ikki verður fylgd, ella um upplýsingar verða lýstar á ein ógreiðan, óhentan, óskiljandi ella tvítýddan hátt, kann talan vera um brot á lógina um marknaðarføring § 12 a og 3 um villleiðandi marknaðarføring.

Tá talan er um lýsingar í miðlum, sum eru avmarkaðir í rúmi og tíð, verður atlit tikið til í metingini av, um fjarskiftisveitarar hava lagt kravdar upplýsingar burturúr, um upplýsingarnar eru tøkar á øðrum staði, t.d. við neyvari uppgivnum bústaði í lýsing ella har, ið kundar kunnu bíleggja veitingina. Kortini eru grundleggjandi upplýsingar, sum, um tær verða lagdar burturúr, í øllum viðurskiftum føra til villleiðandi marknaðarføring, eisini hóast talan er um miðlar, ið hava avmarkingar í rúmi og tíð. Sí nærri kunning undir viðmerkingunum til pkt. 9.

Fjarskiftisveitarar, sum selja breiðband, mugu tryggja sær, at keyparin, áðrenn avtala verður gjørd, fær samlaða kunning um vøruna. Kunningin skal í minsta lagi fevna um upplýsingar um tøkni/standard, ferð, prís, útbreiðslu, avgreiðslutíð, nýtslumøguleika og tilhoyrandi tænastur.

Viðv. 2-3: Álítandi upplýsingarskylda hjá fjarskiftisveitaranum o.a.

Eru avmarkingar, s.s. hvar brúkarin kann nýta vøruna, og hvar marknaðarførda ferðin fæst, skal brúkarin fáa upplýsing um hesar avmarkingar, áðrenn avtala verður gjørd. Tá ið tráðleyst breiðband verður selt, skulu fjarskiftisveitarar m.a. tryggja sær, at kundin sær eitt útbreiðslukort. Verður avtala gjørd gjøgnum telefon, skal kundin fáa munnliga kunning um útbreiðslu og fáa upplýsing um, hvar á heimasíðuni hjá fjarskiftisveitaranum útbreiðslukortið liggur.

Um fjarskiftisveitarin veit ella átti at vitað, at kundin ikki hevur møguleika at fáa marknaðarførdu ferðina á sín bústað, ella at hann ikki fær ta ferð, sum væntast kann, skal fjarskiftisveitarin upplýsa kundan um hetta. Tað sama er galdandi, um kundin upplýsir, at breiðbandið skal nýtast á øðrum staði, t.d. í summarhúsi, og fjarskiftisveitarin veit ella átti at vitað, at kundin ikki fær marknaðarførdu ferðina har.

Ein breiðbandsveiting er at meta sum ófullfíggjað, um fjarskiftisveitarin ikki gevur síni upplýsingarskyldu gætur. Tað sama er galdandi, um útbreiðsla ella ferð er verri, enn lýst varð, áðrenn avtalan varð gjørd, ella verri, enn kundin av røttum kundi væntað sær. Eru viðurskiftini ikki batnað innan fyri rímiliga tíð, kann brúkarin vanliga ógilda avtaluna ella fáa lutfalsligan avsláttur. Um veitingin hevur havt avmarkandi ella einki virði hjá brúkaranum, skal fjarskiftisveitarin vanliga geva kundanum allan peningin aftur. Um veitingin hevur havt eitt sindur av virði fyri brúkaran, skal fjarskiftisveitarin geva kundanum part av peninginum aftur.

Fjarskiftiseftirlitið hevur heimild í fjarskiftislógini at viðgera kærur frá borgarum um brek við fjarskiftiskervi og fjarskiftistænastum[1]. Annars, og í síðstu atløgu, eru tað dómstólarnir ið avgera, hvørt ein keypari kann gera mishaldsheimild galdandi, orsakað av breki við keyptum vørum og tænastum.

Viðv. 4-8: Upplýsing um ferð:

Ferð á internetsambandi hevur stóran týdning, tá ið brúkarar velja vøru. Tískil er týdningarmikið, at brúkarin fær eina rættvísandi mynd av ferðini, sum hann kann vænta sær. Av tí at ferðin, sum brúkarin kann fáa, vegna tøkni, bústað, frástøðu til mastur ella miðstøð o.s.fr. er ymisk frá brúkara til brúkara, kann vera torført at geva heilt neyvar upplýsingar um ferð.

Tað verður mett at vera í samsvari við góðan marknaðarføringarsið, um ferð verður upplýst sum nevnt niðanfyri:

Tráðleyst breiðband:

Ber ikki til at veita vissu fyri ferð á tráðleysum interneti, kann ferð verða marknaðarførd sum væntað ferð, sum verður lýst við einum ferðartalstrekki (frá/til). Lýsta ferðartalstrekki kann í mesta lagi vera ferðáseting, sum veruliga ber til at fáa, tá ið tráðleysa breiðbandið verður nýtt uttandura til bæði niðurtøku og upploading. Ferðartalstrekki eru grundað á hagfrøðiligan frymil, sum vísir sundurbýtið av dátuferð pr. tøkni, og er stuðlað av veruligum mátingum. Talstrekki verða vald við tí í huga, at umleið 70% av øllum uppringingum, sum verða gjørdar uttandura, og eru landafrøðiliga javnt sundurbýttar, eru umboðaðar við talstrekkinum.

Um ferðin einans kann røkkast í sambandi við nýtslu uttandura, verður kravt, at hetta kemur greitt fram í sama miðli og við somu lýsingarávirkan sum upplýsingin um væntaða ferð.

[1] Sí § 70, stk. 1 í fjarskiftislógini, umframt viðmerkingarnar til hesa grein í lógaruppskotinum (løgtingsmál nr: 106/2014).

Fastnet breiðband:

Kann vissa ikki veitast fyri ferð á fastnet breiðbandi, ber í staðin fyri til at lýsa við eini ferð "upp til". Slík tilskilan kann tó einans nýtast, um meginparturin, t.e. 80% av kundunum, sum marknaðarføringin er stílað, kunnu fáa uppgivnu ferðina ella ferð, sum ikki víkir munandi frá.

Tá ið avgjørt verður, hvørjum marknaðarførslan er stílað, verður atlit tikið at, um avmarkingar eru ásettar um, hvør ið kann keypa vøruna. Talan kann t.d. vera um landafrøðiligar avmarkingar, ella at fjarskiftisveitarin einans vil selja kundum vøruna, sum kunnu røkka eini ávísari ferð. Slík avgerð er grundað á eina heildarmeting av marknaðarføringini.

Um breiðband verður marknaðarført, og ferð verður tilskilað "upp til", verður kravt, at eins stór lýsingarávirkan verður løgd á minst møguligu ferðina, ið brúkarin kann vænta sær. Viðv. ferð, sum er hægri enn 10 Mbit/s, kann lægsta ferðin ikki vera lægri enn helvtin av "upp til" ferðini. Verður upplýst um eina miðal ferð, skal eins stór lýsingarávirkan verða løgd á at upplýsa um lægst møguligu ferð.

Fjarskiftisveitarar mugu ikki áseta eina lægst møguliga ferð, um allir brúkarar ikki fáa hana, uttan so at vøran einans verður seld brúkarum, sum við vissu kunnu fáa nevndu ferð.

Verður vøra marknaðarførd við týðiligum muni á lægstu og hægstu ferð, eiga fjarskiftisveitarar, sum vita, at ein kundi ikki fær meir enn helvtina av upplýstu ferðini, upplýsa kundan um hetta, áðrenn avtala verður gjørd. Ber tað ikki til, skal kundin fáa hesi viðurskiftini at vita, áðrenn avtalan tekur við.

Samansettar vørur:

Verður breiðband sett til sølu sum liður í samansettari vøru við fleiri veitingum, sum verða lagdar á somu linju, t.d. breiðband, sjónvarp og telefon, og hetta førir við sær, at breiðbandsferðin verður lækkað, tá ið veitingarnar, sum hava framíhjárætt, verða nýttar, so skal lækkingin verða víst við greiðum roknidømum. Tað skal vera týðiligt, hvussu nógv breiðbandsorkan verður lækkað, tá ið marknaðarførdu veitingarnar við framíhjárætti verða nýttar. Sami ella á leið sami dentur skal verða lagdur á upplýsingarnar sum "upp til" ferðin, um ein slík orðing verður nýtt.

Upplýsingarnar skulu verða latnar í einum umboðandi roknidømi, t.d. kann verða sett fram, at lækkingin er x Mbit/s fyri hvørt tendraða sjónvarp.

Deild orka:

Verður breiðband við deildari orku marknaðarført, skal fyrivarni takast fyri ymiskum viðurskiftum, um ferðin á breiðbandinum verður upplýst. Verður internetsamband t.d. veitt gjøgnum káplar til felagskervi, og brúkarar kunnu uppliva eina ferðaravmarking sum avleiðing av, at fleiri samstundis nýta sambandið, skal fyrivarni verða tikið fyri hesum í marknaðarføringini.

Ferðin á slíkum veitingum skal verða upplýst sum ein miðalferð, sum svarar til ta ferð, sum brúkarar kunnu vænta at fáa í vanligu nýtslutíðini. Fyrilit skal verða tikið fyri, hvussu nógv samstundis kunnu nýta sambandið fyri at fáa atgongd til internet og at síggja sjónvarp.

Um pkt. 4 og pkt. 6 ikki verða fylgd, er uppgivna "upp til" ferðin ofta villleiðandi.

Viðv. 9: Lýsing av fyrilitum, avmarkingum o.ø. í ymiskum miðlum:

Verður fyrilit í høvuðsboðskapi hjá lýsingum tikið fyri viðkomandi avmarkingum hjá lýstu veitingini, soleiðis at boðskapurin í lýsingini ikki er yvirdrivin ella ósannur í mun til avmarkingarnar, verður sagt, at lýsingin er í javnvág.

Upplýsingar í lýsingum skulu ikki vera villleiðandi ella ósannar, og viðkomandi upplýsingar mugu ikki verða lagdar burturúr ella verða settar fram á óhóskandi hátt.

Lýsingarávirkan

Tá ið tað í leiðreglunum verður viðmerkt, at upplýsingar skulu verða latnar við somu ella á leið somu lýsingarávirkan, merkir tað, at upplýsingarnar skulu verða latnar í beinleiðis sambandi við upplýsingina, sum sammett verður við. Upplýsingarnar skulu vera eins sjónligar og høvuðsupplýsingin, kortini er tað ikki krav, at sama skrift ella stødd á skrift verður nýtt.

Kunning um viðkomandi upplýsingar

Krøv um hvørjar upplýsingar skulu vera til staðar í lýsingum, sum sambært pkt. 1 eru at meta sum keypsáheitanir, kunnu broytast, alt eftir um talan er um blaðlýsingar, internetlýsingar ella sjónvarpslýsingar.

Blaðlýsingar, internetlýsingar o.a.

Viðkomandi upplýsingar, t.d. upplýsingar um avmarkingar og krøv, skulu verða lýstar í sama miðli sum lýsingin. Upplýsingarnar skulu vera greiðar og settar fram við stødd á skrift, sum ger, at tær eru lættar at lesa. Tær týdningarmiklastu upplýsingarnar eiga at vera givnar fyrst.

Upplýsingar um ferð á niðurtøku og upploading á breiðbandi eru at meta sum týdningarmiklar upplýsingar.

Óneyðugar upplýsingar kunnu føra við sær, at ein tekstur gerst torskildur, tí skulu slíkar upplýsingar leggjast burturúr, tá ið talan frammanundan er um ein torgreiddan boðskap.

Upplýsingar um niðurtøkuferð og ferð á upploading skulu vera settar fram í somu blaðlýsing ella undirsíðu (url-bústaði) á eini heimasíðu, og týðandi munur má ikki vera í lýsingarávirkanini hjá slíkum upplýsingum.

Miðlar, sum hava avmarkingar í rúmi og tíð:

Í sambandi við sjónvarps- og útvarpslýsingar, umframt aðrar lýsingar, sum hava avmarkingar í rúmi og tíð, kann gerast torført at fáa allar viðkomandi upplýsingar í eina lýsing. Í slíkum førum er tað týdningarmikið, at fjarskiftisveitarar tryggja sær, at boðskapurin í lýsingini bæði er sannur og í javnvág.

Tá ið lýst verður í slíkum miðlum, kann í metingini verða tikið við, um fjarskiftisveitarar hava lagt kravdar upplýsingar burturúr, og um møguleiki er at fáa atgongd til upplýsingarnar á annan hátt, t.d. gjøgnum tekstvarp ella á heimasíðu, har ið veitingin kann bíleggjast. Tó eru nakrar týdningarmiklar upplýsingar, sum gera lýsingina villleiðandi, um tær ikki verða tiknar við, hóast talan er um lýsing í miðli við avmarkingum.

Ein avgerð um, hvørjar upplýsingar verða mettar at vera somikið týdningarmiklar, at tær skulu verða lýstar við teksti ella rødd, er treytað av, hvørja vøru talan er um, og hvussu vøran verður lýst til sølu. Týdningarmiklar upplýsingar, sum skulu vera við í eini sjónvarpslýsing, eru t.d. upplýsingar um lægstu ferð á fastnetsambandi, um lýst verður við eini "upp til" ferð, minsti prísur, bindingstíð, viðkomandi avmarkingar viðv. atgongd til veitingina, umframt at upplýsta ferðin á tráðleysum breiðbandi er ferðin, ið fæst uttandura, um hetta er støðan. Upplýst kann t.d. verða, at ein ávís ferð ikki verður veitt allastaðni í landinum. Síðani kann á heimasíðuni hjá fjarskiftisveitaranum verða lýst nærri, hvar í landinum marknaðarførda ferðin fæst.

Skrivligar upplýsingar í sjónvarpslýsingum skulu setast soleiðis fram, at hyggjarin hevur møguleika at lesa tekstin. Hetta ber við sær, at upplýsingarnar verða settar fram við eini hóskiligari skriftstødd, liti og at tær eru sjónligar somikið leingi, at til ber at lesa tær. Í metingini av, um brúkarin hevur møguleika at lesa upplýsingarnar, verður fyrilit tikið fyri, um annað virksemi er í lýsingini, sum órógvar lesingina ella flytur dentin frá tekstinum.

Er møguleiki ikki fyri at seta ein tekst fram, sum til ber at lesa og skilja innan fyri avmarkaðu tíðina, skal fjarskiftisveitarin umhugsa, um upplýsingarnar kunnu vera latnar á annan hátt, t.d. við at vera lisnar upp (ljóð/talu).

Hóast talan er um miðlar, sum hava avmarkingar í rúmi og tíð, skal fjarskiftisveitarin tryggja sær, at upplýsingarnar hjá lýsingini ikki eru ósannar ella villleiðandi. Tað er t.d. villleiðandi at seta eina ávísa ferð til sølu uttan at upplýsa, at nevnda ferðin einans fæst í eitt nú Tórshavn.

<u>Viðv. 10: Annað.</u>

Kravið sæst í lógini um marknaðarføring § 3, stk. 3.

<u>Gildiskoma o.a.:</u>

Leiðreglur um marknaðarføring av breiðbandi kemur í gildi 1. november 2016. Reglurnar verða endurskoðarar í seinasta lagi 2 ár eftir, at fylgiskjalið er sett í gildi. Allir partar kunnu heita á Brúkaraumboðið um samráðing um, hvussu fylgiskjalið kann verða tulkað, er tørvur á tí.