

# Betingelser

Mobiltjenester

**Velkommen.**

# Indholdsfortegnelse

Betingelser for Velkommens mobiltjenester	3
1. Abonnementsaftalen	3
2. Dækningsområde	3
3. Forbrug i udlandet (roaming)	3
4. Nummeroplysningsdata	5
5. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v.	6
6. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelse)	6
7. Mobildatatjenester	8
8. Simkortet – bortkomst og uberettiget brug	10
9. Opsigelse	12
10. Tvister	12
11. Ikrafttrædelse	12
Tillægsbetingelser for abonnemeter	13
1. Opkrævning	13
2. Specielt vedrørende Familieabonnemeter	13
3. Inkluderet taletid	13
4. Inkluderet sms/mms	14
5. Inkluderet datamængde	14
6. Fri tale til Velkommen-kunder	15
7. Påmindelse om lav saldo inden abonnementstrækning	15

# Betingelser for Velkommens mobiltjenester

## 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på Velkommens mobiltjenester, gælder følgende tjenestespecifikke betingelser i supplement til Generelle Betingelser – Levering og drift af Velkommens tjenester (herefter Velkommens Generelle Betingelser). Ved modstrid mellem betingelserne går de tjenestespecifikke betingelser for Velkommens mobiltjenester forud.

Medmindre andet fremgår, gælder alle betingelser i disse betingelser for aftaler om abonnement på følgende tjenester:

- Velkommens GSM-tjeneste (herefter GSM-tjenesten)
- Velkommens UMTS-tjeneste (herefter 3G-tjenesten)
- Velkommens mobildatatjenester (LTE m.fl.), jf. pkt. 7 (herefter mobildatatjenester)

De nævnte tjenester benævnes herefter tilsammen som tjenesten eller mobiltjenesten.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt.

Kunden kan bl.a. modtage opkald fra og foretage opkald til såvel danske som udenlandske numre, sende og modtage data og sende og modtage sms/mms.

- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter, jf. pkt. 8 i Velkommens Generelle Betingelser.

## 2. Dækningsområde

Oplysning om den til enhver tid værende sandsynlige radiodækning i Danmark fremgår af TDCs dækningskort, som findes på Velkommens hjemmeside. Mobiltjenesten kan kun benyttes inden for områder med radiodækning.

## 3. Forbrug i udlandet (roaming)

Mobiltjenesten kan benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis Velkommen har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyderes net (roamingafgifter) trækkes løbende på kundens konto hos Velkommen. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald – herunder datakald – som kunden selv foretager. Hvis op-

kaldet viderestilles til din telefonsvarer, betales der for at modtage kaldet, samt at kaldet viderestilles til Danmark. Gældende roamingpriser kan findes på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

Kundens forbrug af samtaler i EU og Norden beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering), dog således at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af samtaler i øvrig udland beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Alle opkald uden for EU takseres pr. påbegyndt minut.

Velkommen er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Velkommen er herunder ikke ansvarlig for udenlandske udbydere brug af kundedata.

Hvis Velkommen ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder, at det er forbundet med væsentlig kreditrisiko at give kunden adgang til roaming, er Velkommen berettiget til at spærre for kundens adgang til roaming.

### 3.A Taksering i EU

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt »EU«) under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark. I tilfælde af kundens forbrug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er Velkommen berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.B om rimeligt forbrug i EU. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis inkluderet mængde (tale, data eller sms/mms), kan den inkluderede mængde på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte

abonnementsform. Hvis kundens abonnement inkluderer en datamængde, er Velkommen dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af data i EU, der overstiger en grænse for rimeligt forbrug i EU, jf. pkt. 3.B. Ved opkrævning af EU-tillæg for kundens forbrug af samtaler i EU, jf. pkt. 3.B, beregnes og takseres EU-tillægget pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) men dog således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af mobildata i udlandet beregnes og takseres i øvrigt som beskrevet i pkt. 7.A. Generelt om Velkommens mobildatatjenester.

### 3.B Politik om rimeligt forbrug i EU

Velkommen kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – f.eks. ophold som følge af varigt fuldtidsarbejde i Danmark, fuldtidsstudier i Danmark der kræver jævnligt fremmøde, eller andre situationer der medfører hyppig eller længerevarende fysisk tilstedeværelse i Danmark. Hvis kunden ikke kan fremlægge sådan dokumentation, er Velkommen berettiget til at spærre for adgang til at benytte mobiltjenesten i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt »EU«).

Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU, er kunden berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, jf. pkt. 3.A. I tilfælde af kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er Velkommen berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst

(EU-tillæg) for kundens forbrug af roaming i EU – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor. Følgende forhold anses blandt andet for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

- A. Kundens forbrug af mobiltjenesten i EU, sker med andre formål end til periodiske rejser i EU.
- B. Kundens forbrug af Velkommens mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kunden ikke hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
- C. Kundens sim-kort er inaktivt i længere perioder og anvendes derudover primært til roaming.
- D. Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og benytter abonnementerne og de tilhørende sim-kort successivt til roaming.

Velkommen underretter kunden, hvis misbrug i henhold til pkt. A-D registreres. Velkommen er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra tidspunktet for Velkommens underretning, såfremt kunden ikke inden for to uger herefter ændrer forbrugsmønster, og der ses et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Velkommen ophører med at opkræve EU-tillægget, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, viser, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark. Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten inkluderer en datapakke er Velkommen berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisten for den valgte abonnementsform.

## 4. Nummeroplysningsdata

Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i Velkommens offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (Velkommens kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til Velkommen anmode om ændring af kundens nummeroplysningsdata. Velkommen registrerer sådanne ændringer i Velkommens nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som Velkommen leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med Velkommen om opdatering.

Kunden kan kræve hemmeligholdelse af alle eller dele af kundens nummeroplysningsdata, som herefter ikke kan benyttes ved udbud af nummeroplysnings tjenester og lignende. Kunden kan herunder vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabasen med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge, at ingen af kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysnings tjenester eller lignende (udeladt nummer/hemmelige kundedata).

Velkommen er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysnings tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdata videregives bl.a. til brug for TDCs nummeroplysnings tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af Velkom-

men til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra Velkommens nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands ansvar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

## 5. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af Velkommen vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

For Velkommens behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [velkommen.dk/privatlivspolitik](http://velkommen.dk/privatlivspolitik).

## 6. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

Velkommen tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som fremgår af pkt. 6.A – 6.D.

### 6.A Valgfri tillægsydelser

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdelt forbrug – forbrug opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret forbrug – forbrug specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning.
- E. Saldokontrol – automatisk spærring, når der er registreret en saldo på 0,00 kr. på kundens konto.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 6.D.
- H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905). Dog tilbyder Velkommen ikke at åbne for numre, der begynder med 905.

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 6.A D-E nævnte tillægsydelser, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på Velkommens hjemmeside eller ved henvendelse til Velkommen få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

### 6.B Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 6.C., overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en. Dette gælder uanset, om kunden har hemmeligt eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

Velkommen etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner Velkommen efter kundens ønske uden beregning for nummervisning. Ved efterfølgende genåbning/blokering er Velkommen berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Med visse typer terminaludstyr kan kunden selv åbne for nummervisning, uanset om Velkommen har etableret permanent blokering for nummervisning.

Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende kald til kunden inkluderet i abonnementet på mobil-tjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

### 6.C Sms og mms

Kunden kan mod betaling afsende og modtage sms (tekstbeskeder) og mms (multimediebeskeder), herunder sms og mms, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 6.D.

Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

Ved afsendelse af sms og mms overføres kundens telefonnummer til modtageren, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder

også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 6.B.

Velkommen etablerer efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms. Ved efterfølgende genåbning/spærring er Velkommen berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Velkommen kontrollerer ikke og har ikke ansvaret for indholdet af sms og mms, som modtages eller sendes af kunden.

### 6.D Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester – i form af tjenesteydelser og varer – via sms eller mms. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte WAP. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltelefon understøtter den bestilte tjeneste.

Indholdstakserede tjenester udbydes både af Velkommen selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af Velkommen via kundens konto hos Velkommen, jf. pkt. 11 i Velkommens Generelle Betingelser.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i Velkommens Generelle Betingelser. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til simkortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 8.B.

Kunden hæfter ikke for andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til simkortet hørende personlig og hemmelig kode. Kunden vil dog altid hæfte, hvis kunden har handlet svigagtigt eller forsætligt i forbindelse med misbruget.

Se pkt. 8.B for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester. Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer der ikke leveres direkte på mobiltelefonen. Prisen for kundens køb af indholdstakserede tjenester fremgår desuden af kundens specificerede regning, ligesom Velkommen tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

Velkommen tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 6.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Velkommen. Velkommen kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Velkommen, jf. pkt. 19 i Velkommens Generelle Betingelser.

## 7. Mobildatatjenester

### 7.A Generelt om Velkommens mobildatatjenester

Kunden kan benytte Velkommens mobildatatjenester (GPRS, HSDPA, LTE m.fl.), som giver kunden mobil internetadgang mv.

Brugen af Velkommens mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

Forbrugsafregning for brug af mobildatatjenester sker efter den datamængde målt i MB, som kunden sender og modtager (data-trafik). Kundens dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. 10 kB pr. dataopkobling.

Velkommen anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker forbrugsafregning – i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail.

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester fra udlandet, jf. pkt. 3 om roaming, og Velkommen anbefaler derfor, at kunden er ekstra opmærksom ved brug af mobildatatjenester i udlandet. Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kB



pr. dataopkobling, undtagen i EU hvor der beregnes og takseres pr. påbegyndt 1 kB pr. dataopkobling.

## 7.B Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

Velkommen påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Velkommen har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har Velkommen intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

## 7.C Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er Velkommen berettiget til at afbryde kundens forbindelser til mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af mobil-datatjenester.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kunden medvirker til spredning af virus.
- C. Kunden spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebrev eller lignende).
- D. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- E. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header information.
- F. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens adgang til mobildatatjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse til mobildatatjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Velkommen opsige aftalen om mobildatatjenester uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 13 i Velkommens Generelle Betingelser finder desuden anvendelse.

## 7.D Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester

Velkommen er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Velkommens mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Velkommen tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Velkommen skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester.

En forbindelse til Velkommens mobildatatjenester leveres med en nærmere angivet maksimal hastighed. Hastigheden kan variere afhængig af, hvor mange kunder, der benytter mobilnettet/samme mast samtidig (delt kapacitet), og afhængig af hvilket område kunden befinder sig i. På [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) findes oplysning om forventede hastigheder fordelt på geografiske områder.

Velkommen forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af mobildatatjenester på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

Velkommen forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til Velkommens internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes misbrugt, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## 8. Simkortet – bortkomst og uberettiget brug

### 8.A Simkortet

Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et simkort, hvortil der er knyttet 2 hemmelige koder, et Personal Identification Number (PIN-kode) og en Personal Unblocking Key (PUK-kode). PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af simkortet. Simkortet, PIN-koden og PUK-koden skal opbevares hver for sig på en sikker måde.

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af simkortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at simkortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. Velkommen anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres. Simkortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres simkortet.

Kunden skal straks meddele Velkommen (telefonnummer 7080 7800), hvis simkortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. Velkommen bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om simkortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 8.B.

Kunden kan mod betaling af gebyr bestille nyt simkort eller få ophævet spærringen på et kort, som kunden har meddelt bortkommet overfor Velkommen.

## 8.B Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1. at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2. at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
3. at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1. at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller
2. at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

## 9. Opsigelse

Se Velkommens Generelle Betingelser.

## 10. Tvister

Aftaler om levering og drift af Velkommens tjenester er undergivet dansk ret. I tilfælde af tvist mellem kunden og Velkommen om forhold, der udspringer af aftalen, kan kun-

den klage til Velkommen. Velkommen træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan Velkommens afgørelse indbringes for:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal  
1609 København V  
Tlf. 3318 6900  
[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

## 11. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 6. februar 2019.

# Tillægsbetingelser for abonnementer

Disse tillægsbetingelser gælder for abonnementer og er et tillæg til »Betingelser for Velkommens mobiltjenester«. Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud.

## 1. Opkrævning

Abonnementer opkræves hver den 1. i måneden. Ved aktivering i løbet af en måned, opkræves de resterende dage i måneden. Hvis kunden er tilmeldt opkrævning via faktura, opkræves desuden forudbetaling for første hele efterfølgende måned på aktiveringstidspunktet.

Abonnementer indeholder eventuelt en mængde inkluderet taletid, sms/mms og eller data. Inkluderede mængder samt prisen herfor fremgår af ordrebekræftelsen.

## 2. Specielt vedrørende Familieabonnementer

Det er muligt at tilvælge Familieabonnementer i forbindelse med køb af udvalgte abonnementer. Familieabonnementer har samme inkluderede taletid, sms/mms og data, som det abonnement de oprettes i forbindelse med (hovedabonnementet). Familieabonnementet kan kun oprettes og opretholdes, så længe man også har et hovedabonnement, der tilbyder familieabonnementer. Opsiges

hovedabonnementet, konverteres det ældste Familieabonnement automatisk til et hovedabonnement, jf. de til enhver tid gældende priser og betingelser for hovedabonnementet. Der kan maksimalt oprettes tre Familieabonnementer pr. hovedabonnement.

## 3. Inkluderet taletid

Kunden kan ringe til 0 kr./min i abonnements inkluderede taletid (timer). Ringer kunden mere end abonnements inkluderede timer, takseres kunden måneden ud til alm. minutpris, jf. gældende prisliste.

Den inkluderede taletid pr. måned omfatter kun opkald til danske mobilnumre, fastnetnumre og IP-Telefoni numre, foretaget i Danmark. Ubrugt taletid overføres ikke til næste måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik, hvorfor forbrug i udlandet vil blive faktureret til de til enhver tid gældende priser for roaming, jf. Betingelser for Velkommens mobiltjenester, pkt. 3. Gældende roamingpriser kan findes på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

Kundens opkald beregnes og takseres fra Danmark til udlandet altid pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Opkald til 113, 118, samt til numre, der begynder med 90, beregnes og takseres dog pr. påbegyndt sekund.

## 4. Inkluderet sms/mms

I udvalgte abonnementer har kunden mulighed for at sende det i abonnementet inkluderede antal sms/mms til 0 kr./stk. til alle danske mobilnumre når kunden opholder sig i Danmark, samt alle mobilnumre i EU/EØS-lande, når kunden opholder sig i et andet EU/EØS-land end Danmark. Liste over EU/EØS lande oplyses på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) eller ved henvendelse til Velkommen.

Sms/mms fra Danmark til udlandet, indholdstakserede sms/mms og sms/mms sendt under roaming i andre lande end EU/EØS-landene, til og fra udlandet (roaming), jf. Betingelser for Velkommens mobiltjenester, pkt. 3, er ikke omfattet, og der afregnes særskilt herfor efter de gældende priser.

Sms og mms beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

Sms/mms kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Ved misbrug, eller hvis Velkommen har mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicen, hvorefter Velkommen kan opsigte abonnementet.

Bruges den inkluderede mængde sms/mms ikke i en måned, overføres den resterende mængde ikke til næste måned.

## 5. Inkluderet datamængde

Kunden kan hver måned forbruge data til 0 kr. pr. MB i abonnementets inkluderede datamængde. Den inkluderede datamængde pr. måned omfatter forbrug i Danmark eller et andet EU/EØS-land. Liste over EU/EØS lande oplyses på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) eller ved henvendelse til Velkommen.

Velkommen er berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for den del af kundens forbrug af data i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisten på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). I øvrigt gælder Betingelser for Velkommens mobiltjenester pkt. 3.A og 3.B. Ved opgørelsen af kundens forbrug af den inkluderede datamængde, beregnes forbruget af data pr. påbegyndt 10 kB pr. dataopkobling. Ved opkrævning af EU-tillæg, beregnes og takseret forbruget af mobildata i EU dog pr. kB, jf. Betingelser for Velkommens mobiltjenester pkt. 7. Følgende forbrug er ikke omfattet af den inkluderede datamængde og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU)
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

Hvis abonnementet indeholder inkluderet datamængde, må det udleverede SIM-kort og den inkluderede data udelukkende anvendes i en mobiltelefon eller tablet.

Overskrides den inkluderede datamængde, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata i Danmark nedsættes til 64 Kbit/s. Velkommen fremsender, så vidt muligt, en meddelelse pr. sms til kunden, når kunden har brugt henholdsvis 80% og 100% af den inkluderede datamængde. Vel-

kommen kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af mobildata skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Velkommens påtale – er Velkommen berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 13 i Velkommens Generelle Vilkår.

Data kan ikke anvendes i tilfælde hvor kundens saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Ubrugt inkluderet datamængde overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb. I øvrigt gælder pkt. 7 i Betingelser for Velkommens mobiltjenester.

## 6. Fri tale til Velkommenkunder

Fri tale til Velkommenkunder giver kunden mulighed for at ringe til alle mobilnumre tilknyttet Velkommen, uden betaling af forbrugstakst (opkalds- og minuttakst).

Ved roaming i andre lande end EU/EØS-landene finder Betingelser for Velkommens mobiltjenester, pkt. 3, anvendelse, og der afregnes særskilt for dette forbrug.

Serviceen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

## 7. Påmindelse om lav saldo inden abonnementstrækning

Hvis beløbet på kundens Velkommen konto ved udgangen af en måned er lavere end prisen for abonnementet, modtager kunden en påmindelse herom via e-mail og sms. Er kunden tilmeldt serviceen Automatisk Op-tankning, vil kunden ikke modtage disse påmindelser.