

# **ABONNEMENTSVILKÅR FOR TELMORES MOBILTJENESTER**

Juni 2017

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Abonnementsaftalen .....	3
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder .....	4
3. Forbrugstaksering.....	4
3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering .....	4
3.B. Forbrug i udlandet (roaming).....	4
3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik) .....	5
4. Telefonnummer .....	6
4.A. Nummertildeling .....	6
4.B. Nummerportering .....	6
4.C. Nummeroplysningsdata .....	6
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelse) .....	7
5.A. Valgfri tillægssydelse.....	7
5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer) .....	8
5.C. Sms og mms .....	8
5.D. Viderestilling.....	8
5.E. Indholdstakserede tjenester .....	9
5.F. TELMORE Musik.....	9
6. Mobildatatjenester .....	10
6.A. Generelt om TELMOREs mobildatatjenester - forbrugstaksering.....	10
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark.....	10
6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming).....	11
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester.....	11
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester .....	11
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester .....	12
7. SIM-kortet - bortkomst og uberettiget brug .....	12
7.A. SIM-kortet .....	12
7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9 .....	13
8. Minimumsforbrug og administrationsgebyr.....	13
9. Opsigelse.....	14
10. Ikrafttrædelse.....	14

## 1. Abonnementsaftalen

Aftaler om abonnement på TELMOREs mobiltjenester indgås mellem kunden og TELMORE A/S, som er et binavn til TDC A/S (herefter TELMORE). For aftaler om abonnement på TELMOREs mobiltjenester, gælder følgende tjeneste-specifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TELMOREs tjenester (herefter TELMOREs Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TELMOREs mobiltjenester forud.

TELMOREs mobiltjenester omfatter både mobildatatjenester, jf. pkt. 6, og mobiltelefonitjenester, og tjenesterne er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobiltjenester	Teknologi	Teoretiske maksimale datahastigheder (download)
2G	GSM	(kun tale)
	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s
3G	UMTS	384 kbit/s
	UMTS/HSDPA	144 Mbit/s
	UMTS/HSDPA+	21 Mbit/s (forventet hastighed mellem 2 og 12 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
	UMTS/HSDPA+ Dual Carrier	42 Mbit/s (forventet hastighed mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
4G	LTE 20 MHz	150 Mbit/s (forventet hastighed mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70% af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)

TELMOREs mobiltjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten' eller 'mobiltjenesten'.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Fuld adgang til 3G og 4G datahastigheder kræver dog i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- 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, foretage datakald og sende sms.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

## 2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af TELMOREs dækningskort, som findes på TELMOREs hjemmeside. TELMOREs mobiltjenester kan kun benyttes inden for områder med radio-dækning for den pågældende teknologi (2G, 3G eller 4G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af TELMOREs mobildatatjenester, jf. pkt. 6, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 3G- eller 4G-dækning. På TELMOREs dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder.

Inden for dækningsområdet kan den oplevede dækning ved brug af TELMOREs mobiltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af TELMOREs mobildatatjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

Den maksimale hastighed ved brug af TELMOREs mobildatatjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres TELMOREs mobildatatjenester med begrænset adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 2 og 6 Mbit/s (download) og maksimalt 1 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt. Fuld adgang til 3G og 4G datahastigheder kræver indgåelse af særskilt tillægsaftale, jf. pkt. 1.

Brugen af TELMOREs mobiltjenester kræver i øvrigt, at kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G, 3G og/eller 4G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, har endvidere betydning for kundens oplevelse af dækning.

## 3. Forbrugstaksering

### 3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering

Kundens forbrug af samtaler i Danmark og fra Danmark til udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 3.B.

Uanset ovenstående beregnes og takseres opkald til 118 og til numre, der begynder med 90 pr. påbegyndt sekund.

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 6.A.

### 3.B. Forbrug i udlandet (roaming)

Medmindre andet aftales, kan mobiltjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis TELMORE har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobilnet kunden kan benytte, kan fås på [www.telmore.dk](http://www.telmore.dk). Hvis den valgte abonnementsform er spærret for roaming, fremgår dette af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

TELMORE er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. TELMORE er

herunder ikke ansvarlig for udenlandske udbyderes brug af kundedata, jf. pkt. 8 i TELMOREs Generelle Vilkår.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyderes net (roaming-afgifter) trækkes løbende på kundens konto hos TELMORE, jf. pkt. 12 i TELMOREs Generelle Vilkår. Der opkræves roaming-afgifter både for kald, som kunden modtager, og kald - herunder datakald, jf. pkt. 6 - som kunden selv foretager.

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, er TELMORE berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.C om rimeligt forbrug i EU. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke, datapakke eller sms/mms-pakke), kan det inkluderede forbrug 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 datapakke er TELMORE dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger en grænse for rimeligt forbrug i EU, jf. pkt. 3.C.

Kundens forbrug af samtaler i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Ved opkrævning af EU-tillæg for kundens forbrug af samtaler i EU, jf. pkt. 3.C, beregnes og takseres EU-tillægget dog 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. 6.A.

### 3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)

TELMORE 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 TELMORE 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.B.

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 TELMORE 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 TELMOREs 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.

TELMORE underretter kunden, hvis misbrug i henhold til pkt. A-D registreres. TELMORE er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra tidspunktet for TELMOREs underretning, såfremt kunden ikke inden for to uger herefter ændrer forbrugsmønster, og der ses et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. TELMORE 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 TELMORE 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 (fair use-grænse).

## 4. Telefonnummer

### 4.A. Nummertildeling

TELMORE tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten. TELMORE er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. TELMORE er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

TELMORE kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

Hvis kunden har indgået aftale om tildeling af en nummerserie, kan nummer-serien kun opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

### 4.B. Nummerportering

Ved oprettelse af abonnement på TELMOREs mobiltjenester kan TELMORE tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering import). Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske via TELMORE. TELMORE er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender TELMORE en ordrebekræftelse herom til kunden, hvor datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.
- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via TELMORE.

Hvis kunden bestiller nummerportering import med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af kundens aftale med kundens hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, at kundens hidtidige udbyder er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde er kunden berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes på en efterfølgende regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisten.

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med TELMORE er kunden berettiget til at få overført telefonnummeret til kundens nye udbyder (nummerportering eksport). Ved nummerportering eksport, skal kundens opsigelse ske via kundens nye udbyder. TELMORE opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

### 4.C. Nummeroplysningsdata

Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i TELMOREs offentligt

tilgængelige nummeroplysningsdatabase (TELMOREs 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 TELMORE anmode om ændring af kundens nummeroplysningsdata. TELMORE registrerer sådanne ændringer i TELMOREs nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som TELMORE leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med TELMORE om opdatering.

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

TELMORE er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabase, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdata videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysningstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af TELMORE til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signaleringsøjemed.

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 TELMOREs nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands ansvar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

## 5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)

TELMORE tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som fremgår af pkt. 5.A – 5.G.

### 5.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 kr. på kundens konto.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.F.
- H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905). Dog tilbyder TELMORE ikke at åbne for numre, der begynder med 905.

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 5.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 TELMOREs hjemmeside eller ved henvendelse til TELMORE få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

## 5.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.

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4, etablerer TELMORE fast permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 5.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.

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

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

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

## 5.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. 5.F.

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. 4.

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

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

## 5.D. Viderestilling

Kunden har adgang til Viderestilling, som giver kunden mulighed for at viderestille indkomne opkald til et valgfrit dansk telefonnummer.

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (opkaldsafgift og minutafgift) for de viderestillede opkald.

Medmindre andet fremgår af prislisterne for den valgte abonnementsform, opkræves ikke forbrugsafgifter for viderestilling til Voicemail (Mobilsvar).

## 5.E. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6. 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 adgange 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 mobildata. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Beløbsgrænserne for de forskellige kategorier af indholdstakserede tjenester (f.eks. abonnementstjenester, konkurrencer osv.) kan findes på TELMOREs hjemmeside eller fås ved henvendelse til TELMORE.

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

Indholdstakserede tjenester udbydes både af TELMORE selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af TELMORE via kundens konto hos TELMORE, jf. pkt. 12 i TELMOREs Generelle Vilkår.

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

For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 7.B.

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

Se pkt. 7.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 TELMORE tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

TELMORE tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester og mulighed for saldokontrol.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til TELMORE. TELMORE kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbydere. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til TELMORE, jf. pkt. 20 i TELMOREs Generelle Vilkår.

## 5.F. TELMORE Musik

TELMORE Musik kan være inkluderet i abonnement på mobiltjenesten i visse abonnementsformer. Det fremgår af TELMOREs produktinformation for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte TELMORE Musik.

TELMORE Musik giver kunden mulighed for, via TELMORE Musik app'en, at streame musik via smartphones og tablets. Kundens brug af TELMORE Musik kan kun ske via TELMORE Musik app'en. Brug af TELMORE Musik forudsætter i øvrigt, at kundens terminaludstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af TELMORE Musik er nærmere beskrevet i TELMORE's produktinformation.

Kunden opnår brugsret til musikken, så længe kunden abonnerer på mobiltjenesten. Ved abonnementets ophør, bortfalder brugsretten til musikken.

Musikken må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstands eller en eventuel brugers, eget private brug. Kundens brug af TELMORE Musik app'en kræver, at kunden identificerer sig med et TELMORE Login.

TELMORE Musik kan kun anvendes via én smartphone eller tablet ad gangen.

Ved brug af TELMORE Musik fra kundens TELMORE abonnement (kundens TELMORE sim-kort) opkræves ikke forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark og EU, og dataforbruget medregnes ikke ved opgørelsen af den inkluderede datamængde i kundens datapakke. Ved brug i EU medregnes datatrafik i forbindelse med streaming af musik dog i grænsen for rimeligt forbrug i EU (fair-use-grænse), jf. pkt. 3.B og 3.C. Ved brug af TELMORE Musik via mobildatatjenester hos andre mobiludbydere end TELMORE og ved brug i udlandet udenfor EU, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som TELMORE Musik anvender. Når musik streames, anvender TELMORE Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter.

Den streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder f.eks. ved distribution eller offentlig afspilning, eller hvis TELMORE Musik uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller en eventuel bruger, er TELMORE berettiget til at afbryde kundens forbindelse til mobiltjenesten, jf. pkt. 6.C. samt pkt. 14 i TELMORE's Generelle Vilkår, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

TELMORE behandler data om kunden (navn, adresse, kundens forbrug af TELMORE Musik etc.). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at kunne foretage korrekt opkrævning for evt. betalbare ydelser, 2) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 3) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring.

TELMORE forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af driftsmæssige eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til TELMORE Musik.

Erhvervskunder skal være opmærksomme på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til ansattes private brug af TELMORE Musik.

## 6. Mobildatatjenester

### 6.A. Generelt om TELMOREs mobildatatjenester - forbrugstaksering

Kunden kan benytte TELMOREs mobildatatjenester, jf. pkt. 1 og 2, som giver kunden mobil internetadgang mv. For abonnementsaftaler oprettet før 8. juni 2009 kan mobildatatjenester kun benyttes, hvis kunden har indgået en særlig aftale med TELMORE herom.

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

Beregning og taksering af kundens forbrug af mobildatatjenester sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager (datatrafik), og efter de principper for intervaltaksering, som er beskrevet nedenfor. TELMORE anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker taksering og beregning af mobildata-forbrug - i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail og ved download af applikationer og opdateringer.

#### 6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres pr. dag (dato) hvor mobildata bruges, uanset størrelsen af kundens forbrug den pågældende dag (dato). Kunden betaler således et fast beløb pr. dag (dato), hvor mobildata bruges. Beløbet fremgår af prislisten. Hvis kundens forbrug af mobildata er mindre end 10 kilobyte pr. dag (dato) takseres forbruget

dog ikke. Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrænse på 100 MB pr. måned, nedsættes hastigheden på kundens forbindelse til 64 kbit/s.

Kunden kan alternativt indgå aftale om en datapakke, hvorefter kunden – mod betaling af en fast pris pr. måned - har adgang til at forbruge en bestemt datamængde i Danmark pr. måned uden opkrævning af forbrugstakst, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

### 6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester i udlandet, jf. pkt. 3.B. om roaming, og forbrugsafregning for kundens forbrug af mobildata i udlandet sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager.

Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kilobyte pr. dataopkobling.

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

### 6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

TELMORE 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. TELMORE 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 TELMORE intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

### 6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

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

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. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.

E. 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 TELMORE opsige aftalen om mobildatatjenester uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i TELMOREs Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

## 6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester. Hastigheden er afgørende for, hvor hurtigt kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv.

Hastigheden ved brug af TELMOREs mobildatatjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2.

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

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

TELMORE forbeholder sig endvidere ret til:

- F. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- G. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- H. at blokere for tredjemands forbindelser til TELMOREs internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- I. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

## 7. SIM-kortet - bortkomst og uberettiget brug

### 7.A. SIM-kortet

Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et SIM-kort, 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 SIM-kortet. SIM-kortet, 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 SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. TELMORE anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

Kunden skal straks meddele TELMORE (telefonnummer 70 21 85 00), hvis SIM-kortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. TELMORE bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om

SIM-kortets 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. 7.B.

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

## 7.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 uforansvarlig 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 uforansvarlig 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.

## 8. Minimumsforbrug og administrationsgebyr

Aftaler om abonnement på TELMOREs mobiltjeneste forudsætter et registreret forbrug på mindst 50 kr. inden for de sidste 3 måneder (minimumsforbruget). Ved et forbrug på mindre end 50 kr. for den forudgående 3 måneders periode opkræver TELMORE et administrationsgebyr. Gebyret fremgår af prislisen. Gebyret trækkes på kundens TELMORE-konto, jf. pkt. 12 i TELMOREs Generelle Vilkår, ved begyndelsen af næstkommende måned.

Pr. 9. juli 2009 medregnes forbrug af indholdstakserede tjenester i form af såvel tjenesteydelser som varer via sms, mms eller WAP, jf. pkt. 5.F, ikke i minimumsforbruget.

## 9. Opsigelse

Hvis kunden i et år i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan TELMORE opsige abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel, jf. pkt. 17 i TELMOREs Generelle Vilkår.

Pkt. 17 om opsigelse i TELMOREs Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## 10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 15. juni 2017.