

TELMORES HANDELSBETINGELSER - FOR SALG PÅ TELMORE.DK OG ANDRE FJERNSALG

November 2021

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Aftaleindgåelsen	3
2. Binding og opsigelse (abonnement).....	3
3. Priser og gebyrer	3
4. Tekniske forbehold	3
5. Betaling	3
6. Levering.....	4
7. Fortrydelsesret.....	4
8. Reklamation - Hvis der er noget galt med varen.....	5
9. Klage	5
10. Persondata	6
11. Vilkår for dit abonnement	6
12. Kontakt os	6
Vilkår for Automatisk Betaling for mobilabonnement med Telmore Konto	7
Standardfortrydelsesblanket.....	8

1. Aftaleindgåelsen

Disse handelsbetingelser gælder for Telmores salg af varer og Telmores salg af mobilabonnement via telmore.dk til privatkunder. Handelsbetingelserne gælder desuden for andre salg til privatkunder, hvor Telmore og kunden ikke mødes fysisk, når kunden bestiller varen eller abonnementet (telefonsalg, elektronisk bestilling og andre fjernsalg).

Ved salg af abonnementer gælder – ud over Telmores Handelsbetingelser – også Telmores vilkår og priser for det bestilte abonnement, jf. pkt. 11.

OBS! Din ordre skal bekræftes:

Du skal være opmærksom på, at kvitteringen, som du modtager umiddelbart efter din bestilling, kun er en elektronisk kvittering for, at vi har modtaget din ordre. Kvitteringen er således IKKE en juridisk bindende ordrebekræftelse fra Telmore. Aftalen er først gældende, når vi har sendt dig en ordrebekræftelse for dit abonnement og en faktura for de varer, du har bestilt. Telmore har desuden mulighed for at annullere ordren som følge af trykfejl, tekniske problemer, udsolgte varer og lignende situationer.

2. Binding og opsigelse (abonnement)

Hvis det fremgår af bestillingsflowet og af din ordrebekræftelse, er du bundet af din abonnementsaftale med Telmore i 6 måneder fra leveringen af mobilabonnementet – medmindre du benytter din fortrydelsesret. Du kan i øvrigt opsigte aftalen med en måneds varsel. Abonnementsaftalen løber videre, indtil aftalen opsiges.

3. Priser og gebyrer

Priser for mobiltelefon eller andre varer:

Ved køb af mobil med rabat eller afdragsordning, forudsætter prisen for mobiltelefonen, at du som privatkunde tegner mobilabonnement hos Telmore i 6 måneder (bindingsperioden).

Priser for forbrug af mobilabonnement:

På vores hjemmeside kan du se priser for forbrug, herunder opkald til udland og i udland – samt gebyrer og priser for opkald til særtjenester og for forbrug ud over inkluderet talepakke:

<https://www.telmore.dk/info/udlandspriser>

<https://www.telmore.dk/mobil/priser>

4. Tekniske forbehold

Tekniske forbehold (mobilabonnement og Mobilt Bredbånd):

Mobildata-hastigheden bliver sat ned til 128 kbit/s, når du har brugt din inkluderede datapakke. Du må kun bruge mobilabonnementet i en mobiltelefon eller tablet.

5. Betaling

Betaling for mobiltelefon eller anden vare - kontant:

Hvis du har valgt kontant betaling for mobiltelefonen/varen, skal du betale for varen med betalingskort, når du gennemfører din bestilling. Beløbet trækkes først, når vi sender varen afsted til dig.

Betaling for mobilabonnement med Telmore Konto:

Med dit mobilabonnement får du en personlig betalingskonto – Telmore Konto – på Telmore.dk, og herfra trækker vi oprettelsesafgiften, løbende abonnementsafgifter og dit betalbare forbrug. Du kan manuelt sætte penge ind på kontoen. Du kan også tanke op automatisk med Automatisk Betaling. Vilkår for Automatisk Betaling findes i pkt. 12.A i 'Telmores Generelle Vilkår, som er gengivet som bilag til Telmores Handelsbetingelser.

6. Levering

Levering af vare:

Vi leverer varen til din folkeregisteradresse hurtigst muligt - normalt indenfor 3-5 dage, hvis varen er på lager. Vi leverer kun til adresser i Danmark.

Levering af abonnement:

Du finder leveringsdatoen for abonnementet i den ordrebekræftelse, du får fra os. Vi leverer dit simkort hurtigst muligt – normalt indenfor 1-5 dage.

Særligt om levering af abonnement med nummerflytning:

Hvis du har bestilt nummerflytning, sker leveringen, når flytningen er på plads med din nuværende udbyder – normalt efter 30 dage: Opsigelsesperioden hos din nuværende udbyder er normalt 30 dage, og bindingen er normalt 6 måneder – og har du valgt flytning efter 'endte binding/opsigelsesperiode' flytter vi dig på den dato, hvor din binding eller opsigelsesperiode udløber hos din nuværende udbyder. Har du derimod ønsket en leveringsdato, der ligger før udløbet af din binding eller opsigelsesperiode hos din nuværende udbyder – så har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode. Du finder den endelige leveringsdato for abonnementet i den ordrebekræftelse, du får fra os.

Særligt om levering af mobilabonnement med nyt nummer, hvis nummerflytning ikke er mulig:

Køb af mobiltelefon med rabat, er betinget af at du samtidig opretter mobilabonnement. Hvis du samtidig med køb af mobiltelefon har bestilt nummerflytning til dit nye mobilabonnement, og det viser sig, at nummerflytning ikke er mulig – så leverer vi dit abonnement med et nyt nummer. Du har mulighed for selv at vælge det nye nummer.

7. Fortrydelsesret

Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder (forbrugere), der bestiller via telmore.dk eller via andre former for fjernsalg, jf. pkt. 1. Erhvervskunder har ikke fortrydelsesret.

Fortrydelsesret ved levering af abonnement inden udløb af fortrydelsesperioden:

Du har 14 dages fortrydelsesret, men hvis du har ønsket levering af dit abonnement inden fortrydelsesperiodens udløb, skal du være opmærksom på, at du skal samtykke til at betale oprettelsesafgift, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor du har brugt abonnementet – også selvom du fortryder aftalen.

Fortrydelsesret (abonnement med mobil eller anden vare):

Du kan som privatkunde fortryde din bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor du modtager varen. BEMÆRK, at din bestilling af vare og abonnement udgør et samlet køb, og du kan derfor ikke fortryde abonnementet uden også at fortryde bestillingen af varen. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os eller sende os standardfortrydelsesblanketten, som du finder på sidste side i Telmore's Handelsbetingelser. Hvis du bruger din fortrydelsesret, refunderer vi dine betalinger, herunder leveringsomkostninger, senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked.

Hvis du bruger din fortrydelsesret, skal du returnere varen i originalemballagen og i samme stand, som da du modtog den. Du skal sende varen til os senest 14 dage efter du har meddelt os din fortrydelse på følgende returadresse:

Telmore A/S
Datavej 10
5220 Odense SØ

BEMÆRK, at du selv skal afholde alle omkostninger ved returneringen, og at du selv bærer risikoen for varen under selve returneringen.

BEMÆRK, at hvis vi kan konstatere en værdiforringelse ved den returnerede vare, forbeholder vi os ret til at kræve refusion herfor af dig.

Fortrydelsesret (abonnement uden vare):

Du kan som privatkunde fortryde din bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor du modtager ordrebekræftelsen. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os eller sende os fortrydelsesblanketten, som du finder på sidste side i Telmores Handelsbetingelser. Hvis du bruger din fortrydelsesret, refunderer vi dine betalinger senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked.

8. Reklamation – Hvis der er noget galt med varen

Hvis du køber en vare, og der er en mangel ved den – fx en materialefejl eller fabrikationsfejl – gælder købelovens regler. Som forbruger kan du derfor reklamere over mangler ved varen i 2 år regnet fra leveringen af varen. Reklamationen skal ske inden for rimelig tid og senest 2 måneder efter, at fejlen er opdaget eller burde være opdaget.

Hvis du vil reklamere, kan du oprette en reklamationssag på www.telmore.dk/hjaelp/reparation-opret. Vi beder dig beskrive problemet så præcis som muligt.

Hvis reklamationen er berettiget, og hvis det er nødvendigt, at du sender varen tilbage til os, får du mulighed for at printe en portolabel, som dækker fragtomkostningerne – eller du kan ved henvendelse til Telmore Kundeservice få til sendt en portolabel. Vi modtager ikke pakker sendt pr. efterkrav. Vores reparationstid er ca. 14 dage inkl. forsendelse. Henvendelse på indsendte reparationer kan ske til salg@telmore.dk.

Husk følgende, når du returnerer varen:

- Vedlæg en kopi af din faktura
- Vedlæg en præcis beskrivelse af fejlen
- Send ikke dit SIM-kort med, og husk at sikkerhedskopiere dine data på mobil eller tablet (telefonnumre, billeder, beskeder m.v.)
- Send varen forsvarligt indpakket. Den originale emballage er ikke nok.

Vi gør opmærksom på, at reklamationsretten bortfalder, hvis telefonen har lidt overlast eller der konstateres væske-, slag-, knæk- eller fugtskader på telefonen.

9. Klage

Hvis du vil klage over dit abonnement eller din vare kan du kontakte os her: www.telmore.dk/klage. Du er også velkommen til at sende os din klage med posten til følgende adresse:

Telmore A/S
Gullandsstræde 2, 2. sal
4000 Roskilde
Att.: Klageafdelingen

Vi svarer din henvendelse hurtigst muligt – normalt indenfor 5 arbejdsdage, og senest efter 3 måneder. Hvis du ikke er tilfreds med vores svar, kan du som privatkunde klage over vores afgørelse:

Hvis din klage vedrører en vare, fx en mobiltelefon, kan du klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, www.forbrug.dk.

Hvis din klage vedrører et abonnement, kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

10. Persondata

Privatlivspolitik:

Du kan læse om Telmores behandling af CPR-nummer og andre personoplysninger i Telmores privatlivspolitik her: www.Telmore.dk/privatlivspolitik.

CPR og kreditvurdering:

Du skal give samtykke til, at Telmore må behandle dit CPR-nummer til at identificere dig i det løbende kundeforhold samt til kreditvurdering og bekæmpelse af svindel. Du kan altid tilbagekalde dit samtykke. Vi får dit navn og din adresse fra cpr-registeret, så du skal ikke selv oplyse navn og adresse, når du opretter abonnement hos Telmore.

Videregivelse af nummeroplysningsdata:

Telmore skal oplyse dit navn, din adresse og dit telefonnummer til alle, der ønsker det – medmindre du har bestilt hemmeligt eller udeladt nummer:

Hemmeligt nummer: Nummeroplysningstjenester oplyser kun dit navn og adresse – men ikke dit nummer.

Udeladt nummer: Nummeroplysningstjenester oplyser intet – hverken dit navn, din adresse eller dit nummer.

11. Vilkår for dit abonnement

For dit bestilte abonnement gælder de til enhver tid gældende 'Generelle Vilkår for levering og drift af Telmores tjenester' med supplerende abonnementsvilkår for mobiltjenesten og tillægsvilkår for de bestilte produkter. Du får tilsendt vilkårene for det bestilte abonnement sammen med ordrebekræftelsen for abonnementet. Du kan også læse vilkårene på www.telmore.dk/vilkaar.

12. Kontakt os

Har du spørgsmål?

Du er velkommen til at ringe til os på 70 21 89 00, hvis du har spørgsmål. Vi sidder klar ved telefonerne mandag-fredag kl. 09.00-16.00.

Du kan også skrive til os på Facebook: mandag til fredag kl. 09.00 – 21.00 og weekend og helligdage kl. 10.00 – 18.00. Eller du kan skrive en mail til os på mailadressen nedenfor.

Telmore A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR-nr. 40 07 52 91

Telefon: 70 21 89 00
Mail: info@telmore.dk

Vilkår for Automatisk Betaling for mobilabonnement med Telmore Konto

(ad pkt. 5 i Telmores Handelsbetingelser)

Uddrag af 'Generelle Vilkår for levering og drift af Telmores tjenester':

12.A. Automatisk Betaling

Kunden kan tilmelde sig løbende Automatisk Betaling med betalingskort via Telmores hjemmeside (herefter Automatisk Betaling). Telmore opkræver et gebyr ved brug af Automatisk Betaling.

En aftale om Automatisk Betaling indebærer, at kundens betaling af løbende abonnementsafgifter sker ved automatisk overførsel af abonnementsafgifterne fra kundens betalingskort til Telmore. Der vil ske overførsel fra kundens bankkonto af et samlet beløb, som dækker alle abonnementsafgifter vedrørende kundens mobilabonnement (mobilnummer). Hvis kunden har flere mobilabonnementer hos Telmore, som er tilmeldt til Automatisk Betaling, sker der en overførsel til dækning af abonnementsafgifter pr. mobilabonnement (mobilnummer). Den automatiske overførsel sker den 1. i hver måned.

En aftale om Automatisk Betaling indebærer endvidere, at der automatisk sker overførsel fra kundens betalingskort til kundens Telmore-konto af et af kunden valgt fast beløb (optankningsbeløbet) med tillæg af eventuel negativ saldo på kundens Telmore-konto. Den automatiske overførsel sker, når Telmore konstaterer, at saldoen på kundens Telmore-konto er 0 kr. eller negativ.

Såfremt summen af det faste optankningsbeløb og en evt. negativ saldo overstiger 1.000 kr. overfører Telmore dog maksimalt 1.000 kr. pr. dag fra kundens betalingskort til kundens Telmore-konto.

Efter hver automatisk betaling vil kunden modtage meddelelse herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra Telmore, når kundens Telmore-konto er 0 kr., jf. pkt. 12.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Telmore er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Telmore anser herefter aftalen om Automatisk Betaling for at være bortfaldet. Pkt. 12 finder i øvrigt anvendelse, når kundens Telmore-konto bliver negativ.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalings-kort-oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af Telmore.

Kunden kan til enhver tid ændre det faste optankningsbeløb og betalings-kortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Betaling.

Standardfortrydelsesblanket

(ad pkt. 7 i Telmores Handelsbetingelser)

Fortrydelsesret

Du kan fortryde din bestilling i 14 dage – se pkt. 7 i Telmores Handelsbetingelser. Vil du fortryde bestillingen, kan du ringe til os på 70 70 40 40 eller udfylde og sende os nedenstående fortrydelsesblanket. Hvis du sender fortrydelsesblanketten pr. mail, skal du skrive "Fortrydelse" samt dit navn i emnefeltet.

STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til

Telmore A/S
Gullandsstræde 2, 2. sal
4000 Roskilde
mail: info@telmore.dk

- Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)

- Bestilt den (*)/modtaget den (*)

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

(*) Det ikke relevante udstreges"