

# **Vilkår for OiSTER Mobilt Bredbånd**

**Januar 2012**

**Version 1.4**

## Indhold

<b>1. Abonnementsaftalen</b> .....	<b>3</b>
1.1. Aftalen generelt .....	3
<b>2. Oprettelsesmuligheder</b> .....	<b>3</b>
2.1. OiSTER Mobilt Bredbånd abonnementer .....	3
2.1.1. OiSTER Mobilt Bredbånd uden binding .....	3
2.1.2. OiSTER Mobilt Bredbånd med binding .....	3
2.2. Kundeoplysninger og data .....	3
2.3. Behandling af oplysninger og data .....	4
2.4. Mit OiSTER & adgangskode.....	4
2.5. Meddelelser mellem parterne .....	4
<b>3. SIM-kort</b> .....	<b>4</b>
3.1. SIM-kort .....	4
3.2. Mistet SIM-kort .....	5
3.3. Lov om betalingstjenester § 62 stk. 1-9 .....	5
<b>4. Levering &amp; tilslutning</b> .....	<b>6</b>
4.1. Levering.....	6
4.2. Tilslutning .....	6
<b>5. Betaling &amp; kreditvurdering</b> .....	<b>6</b>
5.1. Betaling .....	6
5.2. Betalingsperiode .....	6
5.3. Betalingsansvar .....	6
5.4. Manglende betaling .....	7
5.5. Kreditvurdering.....	7
<b>6. Dit ansvar</b> .....	<b>7</b>
6.1. Ansvarsfuld anvendelse.....	7
<b>7. OiSTERs ansvar</b> .....	<b>8</b>
7.1. Dækning og afbrydelser .....	8
7.2. Erstatning .....	8
7.3. Ansvarsbegrænsninger .....	8
<b>8. Kampagner</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Forbrug og Roaming</b> .....	<b>9</b>
9.1. Forbrug.....	9
9.2. Roaming .....	10
<b>10. Vilkår og priser</b> .....	<b>10</b>
10.1. Ændringer .....	10
10.2. Priser.....	10
<b>11. Kundeservice og fejlretning</b> .....	<b>10</b>
11.1. Vejledning og kundeservice .....	10
11.2. Fejlretning.....	10
11.3. Reklamationsret.....	10
<b>12. Fortrydelse, opsigelse og kompatibilitet</b> .....	<b>11</b>
12.1. Fortrydelsesret ved fjernsalg .....	11
12.1.1. Undtagelser.....	11
12.2. Opsigelse .....	11
12.2.1. OiSTERs opsigelse.....	11
12.2.2. Din opsigelse - OiSTER Mobilt Bredbånd uden binding.....	12
12.2.3. Din opsigelse - OiSTER Mobilt Bredbånd med binding .....	12
12.3. Kompatibilitet .....	12
<b>13. Lukning og spærring</b> .....	<b>12</b>
<b>14. Tvister og klager</b> .....	<b>13</b>
<b>15. Rettigheder</b> .....	<b>13</b>
<b>16. Version og ikrafttrædelse</b> .....	<b>13</b>

## **1. Abonnementsaftalen**

### **1.1. Aftalen generelt**

Disse vilkår gælder for aftaler om OiSTERs mobile datatjenester. Aftalen indgås mellem den person, der opretter OiSTER Mobilt Bredbånd ("Du" eller "Dig") og OiSTER. Aftalen gælder kun for OiSTER Mobilt Bredbånd (herefter "tjenesten") og ikke køb eller brug af andre varer eller services, som du f.eks. henter eller bestiller på internettet. Ved sådanne køb indgår du aftalen direkte med det firma, der leverer varen/service. Du hæfter selv for betalingen af det produkt, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor du overlader brugen til andre.

Aftalen forudsætter, at du er myndig, har bopæl i Danmark, har en gyldig e-mail-adresse samt et gyldigt Dankort eller kreditkort.

## **2. Oprettelsesmuligheder**

Aftalen er bindende for dig, når du har accepteret vilkår og gennemført tilmeldingen på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Aftalen er bindende for OiSTER, når din tilmelding er bekræftet og levering påbegyndt. Aftalen kan opsiges af begge parter (jf. pkt. 12).

### **2.1. OiSTER Mobilt Bredbånd abonnementer**

OiSTER tilbyder to Mobilt Bredbånd abonnementer, som kan købes både med og uden binding, OiSTER Mobilt Bredbånd Large og OiSTER Mobilt Bredbånd Medium.

Med Mobilt Bredbånd Large får du 20 GB data og en hastighed på op til 16 Mbit/s download og 5 Mbit/s upload.

Med Mobilt Bredbånd Medium får du 10 GB data og en hastighed på op til 10 Mbit/s download og 1 Mbit/s upload.

#### **2.1.1. OiSTER Mobilt Bredbånd uden binding**

OiSTER Mobilt Bredbånd uden binding inkluderer SIM-kort. Betalingen for abonnementet trækkes automatisk hver måned, indtil aftalen opsiges.

#### **2.1.2. OiSTER Mobilt Bredbånd med binding**

OiSTER Mobilt Bredbånd med 6 måneders binding inkluderer SIM-kort og USB-modem. Betalingen for abonnementet trækkes automatisk hver måned i 6 måneder, derefter trækkes betalingen for abonnementet automatisk hver måned, indtil aftalen opsiges.

## **2.2. Kundeoplysninger og data**

Som en del af din tilmelding, skal du oplyse OiSTER dit navn, CPR/CVR-nummer, mobilnummer og e-mail. Du skal kunne dokumentere oplysningernes rigtighed. OiSTER kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation fremlagt, hvis det skønnes nødvendigt.

Det er din pligt straks at opdatere dine personlige oplysninger, hvis du ændrer dem. Du kan opdatere disse på din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk), (jf. pkt. 2.4) eller ved at kontakte OiSTERs kundeservice per e-mail [info@oister.dk](mailto:info@oister.dk) eller telefon 70 31 30 70. Opdateringer og meddelelser fra dig til OiSTER skal som udgangspunkt ske via e-mail eller OiSTERs hjemmeside. Bemærk, at adresseændring kun er gældende såfremt denne er registreret af og foretaget i CPR-registret. OiSTER er berettiget til at spærre, begrænse eller opsige tjenesten, hvis du ikke opdaterer dine personlige oplysninger.

Når du bliver oprettet som kunde, bliver følgende oplysninger gemt i OiSTERs database: CPR/CVR nummer (opbevares krypteret), navn, adresse, e-mail, mobilnummer samt evt.

brugernavn og adgangskode. OiSTER har pligt til at gemme oplysninger om køb af varer og tjenester i op til fem år. OiSTER har desuden pligt til at videregive kunde- og lokalisationoplysninger til myndighederne, herunder politiet og redningstjeneste, på forespørgsel.

### **2.3. Behandling af oplysninger og data**

OiSTER vil løbende have brug for at behandle oplysninger om dig og om, hvordan du benytter tjenesterne. Sådanne personoplysninger vil vi anvende på følgende måde:

- Til administration af dit abonnement, for at indhente kreditoplysninger eller for at skabe og vedligeholde abonnements- og regningsinformationer.
- Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overføring af kommunikation eller debitering heraf. Trafikdata gemmer vi så længe, det er nødvendigt i relation til debitering af de tjenester, som til enhver tid er omfattet af dit OiSTER Mobil Bredbånd abonnement. I henhold til lovgivningen må vi maksimalt gemme disse oplysninger i 5 år.
- Til at administrere de tjenester, du anvender.
- For at kunne opfylde lovgivningen og for at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse, som på anden vis strider mod aftalen.
- For at fastslå, hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.
- For at videregive oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt en af hemmeligholdelsestjenesterne.

### **2.4. Mit OiSTER & adgangskode**

Ved køb får du adgang til Mit OiSTER. Mit OiSTER er din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). For at logge ind skal du bruge din e-mail-adresse/brugernavn samt den adgangskode, du fik tildelt ved tilmeldingen. Denne information skal også bruges ved kontakt til kundeservice. Adgangskoden kan ændres på Mit OiSTER, såfremt du ønsker det. Hvis du glemmer din adgangskode kan du bestille en ny på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Du er selv ansvarlig for at gemme oplysningerne om e-mail-adresse/brugernavn og adgangskode et sted, hvor de ikke er tilgængelige for andre. OiSTER kan ikke holdes ansvarlig for mistede koder eller for, at du har givet tredjepart adgang til koderne.

### **2.5. Meddelelser mellem parterne**

Det er en forudsætning for indgåelse af aftalen, at du har en gyldig e-mail-adresse. Meddelelser fra OiSTER sendes til den e-mail-adresse og det mobilnummer, som du har oplyst ved tilmeldingen eller på din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). OiSTER udsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varsling om ændringer af vilkår og priser. Ved ændring af din e-mail-adresse er du forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) eller ved at kontakte kundeservice.

## **3. SIM-kort**

### **3.1. SIM-kort**

Som en del af aftalen modtager du et SIM-kort, som skal sættes i dit modem. OiSTER tildeler et teknisk telefonnummer til SIM-kortet. Nummeret oplyses ikke og kan ikke ændres. Bemærk at SIM-kortet ikke giver mulighed for SMS, MMS, videoopkald, tjenester eller taleopkald.

Til alle SIM-kort er der tilknyttet PIN- og PUK-koder. Det anbefales, at du ikke opbevarer koderne sammen med SIM-kortet, efter du har taget det i brug. For at gøre brug af SIM-kortet skal du indtaste korrekt PIN-kode. Hvis PIN-koden tages forkert 3 ganges, skal PUK-koden benyttes til at låse SIM-kortet op. Hvis PUK-koden tages forkert 10 gange, spærres SIM-kortet, og det er nødvendigt at bestille et nyt SIM-kort. Du hæfter selv for køb af nyt SIM-kort,

når koderne er tastet forkert. OiSTER hæfter ikke for den tid, hvor du ikke har Mobilt Bredbånd i forbindelse med spærring. Hvis du er i tvivl om koderne eller indtastningen, anbefales det at bruge vejledningen under Kundeservice på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) eller at kontakte kundeservice.

Du modtager PIN- og PUK-koderne sammen med dit SIM-kort. Du har altid mulighed for at se PIN- og PUK-koderne på din personlige side på Mit OiSTER.

### **3.2. Mistet SIM-kort**

Du skal straks give besked, hvis du har mistanke om, at nogen uberettiget har haft adgang til dine PIN- og PUK-koder. Du kan blive gjort ansvarlig for andres uberettigede anvendelse af dit SIM-kort, din PIN-kode og/eller din PUK-kode i overensstemmelse med regler og begrænsninger udstukket i Lov om betalingsmidler § 11 og § 12.

Du hæfter selv for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet, med de begrænsninger, som følger af Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 3.3.

Hvis du mister dit SIM-kort, skal dette straks spærres ved at ringe eller sende en e-mail til kundeservice. Du kan bestille et nyt SIM-kort eller få ophævet spærringen på det kort, som du har meddelt bortkommet. OiSTER er berettiget til at opkræve gebyr for bestilling af SIM-kort og/eller ophævnning af spærret SIM-kort.

### **3.3. 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.

## **4. Levering & tilslutning**

### **4.1. Levering**

Leveringsdato afhænger af det pågældende produkt, men OiSTER tilstræber at levere hurtigst muligt.

### **4.2. Tilslutning**

Hvis du ikke har købt udstyr igennem OiSTER, f.eks. USB-modem eller router, skal du sørge for, at det udstyr, som du bruger til tjenesten, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Det er din egen opgave at sikre, at udstyret kan bruges med OiSTERs tjenester, og at udstyret i øvrigt bruges i overensstemmelse med sit formål.

## **5. Betaling & kreditvurdering**

### **5.1. Betaling**

Det er en forudsætning for indgåelse af aftalen, at du tilmelder dig betaling med Dankort eller andet betalingskort, der er godkendt af OiSTER og Nets/Dibs. Oplysning om hvilke kort, der kan benyttes findes på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Du accepterer, at betaling for tjenesten faktureres og opkræves automatisk hver måned forud for dit forbrug. OiSTER udsender ikke fysiske fakturaer. Dog har du altid mulighed for at se din faktura på Mit OiSTER, din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) og mod gebyr kan du desuden få tilsendt en fysisk faktura. Betalingen sker i danske kroner og alle priser er inklusiv moms. OiSTER sender dine kortoplysninger krypteret til Nets/Dibs og opbevarer ikke selv oplysningerne.

### **5.2. Betalingsperiode**

Den første betaling trækkes efter afsendelsen af dit SIM-kort.

Efterfølgende betalinger vil automatisk blive trukket fra dit kort den samme dato hver måned eller den første dag i måneden. OiSTER tilstræber at sende information om trækningen til dig på e-mail og SMS. Når en ny betalingsperiode er startet, er det ikke muligt at fortryde eller annullere den påbegyndte periode.

Specifikt for OiSTER Mobilt Bredbånd med binding gælder, at du er forpligtet til at betale månedligt abonnement til OiSTER i minimum 6 måneder fra aftalens indgåelse.

### **5.3. Betalingsansvar**

Hvis der sker ændringer i dine kortoplysninger, er du selv ansvarlig for at registrere og opdatere dette på din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Såfremt betalingen ikke kan trækkes

ud fra de angivne kortoplysninger, vil betalingsaftalen øjeblikkeligt bortfalde. Dette gælder uanset årsagen til, at betalingen ikke kunne gennemføres. OiSTER er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, hvis en betaling ikke bliver gennemført. OiSTER tilsigter at gøre dig opmærksom på e-mail og SMS, når dit betalingskort nærmer sig sin udløbsdato.

#### **5.4. Manglende betaling**

Hvis din betaling afvises eller på anden måde ikke kan gennemføres, kontakter OiSTER dig på e-mail, hvor du gøres opmærksom på den manglende betaling. Du skal derefter straks registrere nye kortoplysninger på din personlige side på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Hvis OiSTER ikke har modtaget betalingen inden for 7 dage fra betalingen skulle have været gennemført, er OiSTER berettiget til at spærre tjenesten uden yderligere varsel.

Hvis du, uden forudindgået aftale med OiSTER, annullerer en betaling igennem din bank, vil tjenesten straks blive afbrudt uden varsel. En annullering af en betaling godtages ikke som en opsigelse. OiSTER kontakter dig omkring annulleringen af betalingen.

Så snart en ny betaling er gennemført, vil OiSTER igen åbne for tjenesten. OiSTER er berettiget til at opkræve gebyr for spærringen af tjenesten, for fremsendelse af rykkere samt for overgivelse til inkasso. Størrelsen på gebyr vil fremgå af prislisten på [www.OiSTER.dk/Mobilt-Bredband-priser/](http://www.OiSTER.dk/Mobilt-Bredband-priser/)

I henhold til dansk rets regler herom kan OiSTER foretage opkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke har været opkrævet tidligere.

#### **5.5. Kreditvurdering**

OiSTER har ret til ved indgåelse af aftalen eller på et senere tidspunkt at foretage en kreditvurdering af dig. Dette gælder også såfremt du er erhvervskunde. I sådanne tilfælde indhenter vi kreditoplysninger om virksomheden såvel som om dig, såfremt virksomheden er enkeltmandsejet. OiSTER har ret til at indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre. På baggrund af kreditoplysninger er OiSTER berettiget til at give afslag på din anmodning om at indgå en abonnementsaftale. I løbende abonnementsforhold har OiSTER til enhver tid ret til at kræve sikkerhed for betalinger, spærre eller at ophæve aftalen. Vi er til enhver tid berettiget til løbende at ændre den tildelte kreditgrænse. I tilfælde hvor din kreditgrænse ændres, vil du modtage besked herom.

### **6. Dit ansvar**

#### **6.1. Ansvarsfuld anvendelse**

Du må kun anvende OiSTERs tjeneste til dit eget private brug. Tjenesten må ikke videresælges eller anvendes i kommerciel sammenhæng. Du er selv ansvarlig for de informationer, du deler med andre via internettjenesten. Du er selv ansvarlig for det materiale, du henter/downloader fra internettet, åbning af programmer eller links sendt via e-mail og/eller chattjenester. OiSTER kan ikke holdes ansvarlig for skadelige applikationer, spyware, virusinficering af hardware eller software, der skyldes din brug af tjenesten. OiSTER anbefaler dig at læse om sikkerhed ved brug af internettet under Kundeservice på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) eller på <http://borger.itst.dk/>

Det er dit ansvar, at tjenesten ikke bliver anvendt ulovligt eller uetisk. Du må ikke bruge tjenesten til at:

- Udsende spam, kædebrev eller materiale, der besværer andre.
- Spredde virus eller foretage phishing.

- Udsende eller modtage materiale, der er ulovligt eller manipuleret, i en sådan grad, at det krænker tredjemands rettigheder.
- Udsende materiale som er manipuleret, så det fremstår, som om det er sendt fra andre end dig selv som den ansvarlige afsender.
- Slette eller forfalske transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- Forsøge på ulovlig indtrængen i netværk eller udførelse af serverangreb.
- Gentagende gange bryde de uskrevne regler om god skik ved brug af internettet.

Alvorlige brud på aftalen kan medføre, at OiSTER spærres, begrænser eller opsiger tjenesten. Hvis du anvender tjenesten ulovligt, er OiSTER berettiget til at politianmelde det.

## **7. OiSTERs ansvar**

### **7.1. Dækning og afbrydelser**

Der kan forekomme situationer, hvor tjenesten ikke er tilgængelig, eller hvor kvaliteten eller dækningen påvirkes. Det kan f.eks. være:

- Når der udføres arbejde på netværket eller tjenester samt når dette opgraderes og vedligeholdes.
- Grundet omstændigheder, der ligger udenfor OiSTERs eller Hi3Gs kontrol, såsom forhold, der har at gøre med dit udstyr, kapacitetsbrister, afbrydelser i tjenester fra underleverandører, vejrproblemer eller radioforstyrrelser på grund af tunneller eller andre fysiske forhindringer.

Opdateret dækningskort kan findes på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) eller [www.3.dk](http://www.3.dk). OiSTER tilstræber så vidt muligt at informere om driftsforstyrrelser under Kundeservice på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). OiSTER er berettiget til at afbryde, indskrænke eller ændre din mulighed for brug af tjenester, for at sikre tilfredsstillende drift og vedligeholdelse heraf eller for at imødekomme myndighedskrav.

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden ved adgang til internettet via tjenesten. I visse tilfælde kan dit udstyr kræve en opdatering for, at tjenesten kan fungere optimalt.

OiSTER kan ikke garantere for den teoretiske hastighed på den mobile datatjeneste. Du skal desuden være opmærksom på, at hastigheden blandt andet er påvirket af afstand til sender, aktuelle terræn- og bygningsforhold, antal samtidige brugere på sendemasten samt den hardware, der anvendes. Endvidere er det en forudsætning, at der benyttes hardware, der understøtter de pågældende hastigheder.

### **7.2. Erstatning**

Hvis du mener, du har ret til erstatning, skal du indsende et skriftligt krav. Krav om erstatning skal indsendes umiddelbart efter tabet eller skaden er opstået eller burde være opdaget.

### **7.3. Ansvarsbegrænsninger**

OiSTER er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog med de begrænsninger der er listet her:

OiSTER hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftmæssige indgreb eller besvær der skyldes afbrydelser eller forstyrrelser i netværket.

OiSTER er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.

OiSTER bærer ikke ansvaret for rigtigheden af eller anvendelsesmulighederne af information, data, tips, som formidles af OiSTER, samarbejdspartnere eller andre tredjemænd via tjenester, indholdstjenester, netværk (f.eks. videoklip), eller for dispositioner eller beslutninger (f.eks. investerings- og spilbeslutninger), som tages på baggrund af sådanne informationer, data eller tips.

OiSTER hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk tab som følge af, at tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

OiSTER hæfter ikke for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til dig, eller som følge af dit tab af personlige data eller installeret software.

OiSTER er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til dine data og/eller systemer.

OiSTER bærer intet ansvar og friholdes for eventuelt erstatningskrav og andre afledte krav, hvis OiSTER ikke kan opfylde en forpligtigelse overfor dig på grund af omstændigheder OiSTER ikke er herre over, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, vejrforhold, ildebrand, fejl i andre operatørers net, myndighedsbestemmelser eller andre offentlige bestemmelser, fejl på transporter, varer eller energi, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt OiSTERs egne medarbejdere.

OiSTER er ikke ansvarlig for anvendelsen af tjenesten i strid med afsnit 6 (Dit ansvar). Medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning er OiSTER ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre operatørers netværk.

OiSTER bærer ikke ansvaret for andre operatørers uautoriserede brug af kundedata i forbindelse med samtrafik, national roaming og lignende.

Ovenstående bestemmelser om ansvarsbegrænsninger gælder også ved og efter opsigelse af aftalen.

## **8. Kampagner**

Såfremt der indgår bonus, tilbud, fri data eller andre bonusservices, som en del af en kampagne eller i tilfælde hvor OiSTER tildeler dig en bonus, kan denne ikke overflyttes til en anden kunde eller aftale. Bonus, tilbud, fri data eller andre bonusservices kan ikke ombyttes til kontanter eller udbetales i forbindelse med opsigelse. OiSTER har ret til at begrænse tilbud og bonus til et CPR/CVR nummer.

Hvis du tilmelder dig en kampagne, som angiver en speciel pris eller rabat i en begrænset periode, skal du være opmærksom på, at du automatisk vil komme til at betale fuld pris for dit abonnement, når kampagnen ophører.

## **9. Forbrug og Roaming**

### **9.1. Forbrug**

Mængden af inkluderede GB afhænger af, hvilket OiSTER Mobilt Bredbånd abonnement, du er tilmeldt, jf. punkt 2.1.

Såfremt dit forbrug overstiger det inkluderede antal GB skal du ikke betale ekstra, men OiSTER forbeholder sig retten til at reducere hastigheden til 200 Kbit/s download og 64 Kbit/s upload.

## **9.2. Roaming**

Dit OiSTER SIM-kort kan udelukkende benyttes i Hi3G's net i Danmark. Det er ikke muligt at roame på andre danske net eller bruge tjenesten i udlandet.

## **10. Vilkår og priser**

### **10.1. Ændringer**

OiSTER kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Ændringer, som er til din fordel, herunder for eksempel prisnedsættelser, kan gennemføres uden varsel. Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter mv., kan ske uden varsel ved indførelse i OiSTERs prisliste. Yderligere ændringer bliver varslet mindst en måned før de træder i kraft. Ændringerne varsles over for dig via information til din e-mail, på SMS, i dagspressen og/eller på OiSTERs hjemmeside [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). I varslingsperioden har du ret til at opsige aftalen med 14 dages varsel med virkning senest fra den dato, hvor ændringen træder i kraft. Hvis du stadig benytter tjenesten efter ændringen er trådt i kraft, betragtes dette som en accept af ændringen.

### **10.2. Priser**

Du kan til enhver tid se de gældende priser på [www.OiSTER.dk/priser](http://www.OiSTER.dk/priser).

## **11. Kundeservice og fejlretning**

### **11.1. Vejledning og kundeservice**

Velkomstbrev med vejledning fremsendes til din e-mail. Du kan altid få hjælp og svar på spørgsmål på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) under Kundeservice. Kundeservice kan desuden kontaktes på telefon 70 31 30 70, via [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk) eller på e-mail. Åbningstiderne for kundeservice kan du se på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk). Opkald til OiSTER kundeservice koster normal takst.

### **11.2. Fejlretning**

Alle henvendelser om fejlretning skal ske til kundeservice på e-mail eller telefon. OiSTER afhjælper hurtigst muligt fejl og driftsforstyrrelser, som skyldes forhold i OiSTERs egne systemer, og som er under OiSTERs kontrol. Fejlretning sker på hverdage i tidsrummet 09:00-16:00. Ved fejlsøgning skal du i et nødvendigt omfang deltage i fejlsøgning og fejlretning af udstyr. Hvis fejlen skyldes din egen fejlhåndtering eller fejlen skyldes forhold, der ligger udenfor OiSTERs kontrol, hæfter du selv for omkostningerne af fejlretningen.

### **11.3. Reklamationsret**

Ved køb af udstyr igennem OiSTER har du 2 års reklamationsret i henhold til købeloven. Såfremt dit udstyr er behæftet med fejl og/eller mangler, kan du enten få varen repareret, ombyttet, få pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Dette kræver, at reklamationen er berettiget, og manglen dermed ikke er opstået grundet fejlagtig brug af varen. Du skal kontakte OiSTER indenfor rimelig tid fra, du har opdaget mangler på varen, dog senest 60 dage efter, du har opdaget manglen. Du har ikke reklamationsret, hvis fejlen på varen er selvforskyldt. Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis du har udsat udstyret for overlast eller der er sket væske-, knæk-, slag-, eller fugtskader. Alle henvendelser omkring reparation eller defekt udstyr, købt igennem OiSTER, skal ske til kundeservice på e-mail eller telefon. OiSTER vurderer nødvendigheden af reparation og aftaler med dig, hvor udstyret skal sendes hen og nødvendigheden for erstatningsudstyr. I tilfælde af udsendelse af

erstatningsudstyr er du som kunde ansvarlig for at sende defekt udstyr til OiSTER eller til en af OiSTER udpeget reparatør. OiSTER er berettiget til at opkræve gebyr ved manglende tilbagesendelse af udstyr.

## **12. Fortrydelse, opsigelse og kompatibilitet**

### **12.1. Fortrydelsesret ved fjernsalg**

Du er berettiget til at fortryde aftalen, hvis du inden en frist på 14 dage sender SIM-kortet samt eventuel hardware inkl. original emballage retur til os i væsentlig samme stand og mængde, sammen med en skriftlig angivelse af dit navn og din adresse. Bemærk at du selv dækker omkostninger til returforsendelse. Send venligst varen forsvarligt indpakket i en kasse. Original emballage er ikke tilstrækkelig og må ikke bruges som indpakning ligesom der heller ikke må påklæbes labels eller andet direkte på den originale emballage. Det er tilstrækkeligt, at du inden fristens udløb har overgivet det modtagne til postvæsnet eller anden virksomhed, som har påtaget sig forsendelsen. Af bevismæssige årsager anbefaler vi, at du gemmer din kvittering for afsendelse. Fristen regnes fra det seneste af følgende tidspunkter:

Den dag du afhentede/modtog pakken fra OiSTER eller OiSTERs logistik partner, eller den dag du modtog dit SIM-kort. Den dag du modtog oplysninger fra os på varigt medium (pr. e-mail eller brev) i overensstemmelse med Forbrugeraftaleloven kapitel 3 og 4. Fristen udløber dog senest 3 måneder efter den dag, du modtog SIM-kortet eller anden hardware.

Du kan også benytte din fortrydelsesret ved at undlade at modtage eller indløse vores forsendelse af SIM-kortet og evt. hardware. Hvis du vælger at fortryde aftalen indenfor de første 14 dage, hæfter du ikke for aftalen. Forbrugeraftaleloven kapitel 3 og 4 om oplysningspligt og fortrydelsesret ved fjernsalg kan findes på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk)

Reglerne i Forbrugeraftaleloven vedrørende fortrydelsesret ved fjernslag træder i kraft, når du tanker op via OiSTERs hjemmeside. Ved indgåelse af denne aftale giver du imidlertid samtidig samtykke til, at OiSTER, når du tanker dit SIM-kort op via vores hjemmeside, straks kan påbegynde udførelsen af de tjenester, som du ved optankningen får tilgang til, hvorved din fortrydelsesret vedrørende optankningen samtidig bortfalder.

#### **12.1.1. Undtagelser**

Såfremt SIM-kortet eller anden hardware ikke kan tilbageleveres i væsentlig samme stand og mængde, gælder den i punkt 12.1 anførte fortrydelsesret ikke, og du kan derfor ikke fortryde aftalen, men er bundet af denne i hele bindingsperioden fra aktiveringsdato.

Hvis du ved ibrugtagningen vælger ikke at acceptere en eventuel operativsystemlicens, accepterer OiSTER alene at tage hele produktet retur og refundere købsprisen, hvis dette sker inden for de i punkt 12.1 nævnte frister.

Hvis du ved bestillingen af tjenesten har accepteret, at levering af tjenesten/tillægstjenesten påbegyndes inden fortrydelsesfristens udløb, ophører din fortrydelsesret, når OiSTER påbegynder leveringen.

## **12.2. Opsigelse**

### **12.2.1. OiSTERs opsigelse**

OiSTER kan opsige aftalen:

- a. Med en måneds varsel
- b. Øjeblikkeligt i tilfælde som nævnes i afsnit 13
- c. Hvis gyldighedsperioden udløber

- d. Hvis OiSTER helt eller delvist ophører med at udbyde tjenesten, abonnementsformer eller tillægsydelser, funktioner eller faciliteter kan OiSTER opsige aftalen helt eller delvist med mindst en måneds varsel.

### **12.2.2. Din opsigelse - OiSTER Mobilt Bredbånd uden binding**

Beløb trækkes automatisk hver måned, indtil du opsiger aftalen. Du kan altid opsige aftalen til udgangen af en måned. Aftalen opsiges ved at kontakte OiSTERs kundeservice på telefon 70 31 30 70 eller ved at sende din opsigelse til [info@oister.dk](mailto:info@oister.dk). Du skal, som en del af opsigelsen, oplyse de 3 første tegn i din adgangskode til Mit OiSTER.

Efter gennemført opsigelse vil du modtage en kvittering på opsigelsen på e-mail. Når SIM-kortet lukkes ned og aftalen afsluttes, vil du modtage en endelig bekræftelse på opsigelsen på e-mail. Det er kun den person, der har oprettet aftalen, der kan opsige den. Opsigelse fra eventuel bruger vil blive afvist.

### **12.2.3. Din opsigelse – OiSTER Mobilt Bredbånd med binding**

Aftalen er uopsigelig i 6 måneder fra indgåelse. Efter bindingsperiodens udløb, kan aftalen opsiges til udgangen af en betalingsperiode. Aftalen opsiges ved at kontakte OiSTERs kundeservice på telefon 70 31 30 70 eller ved at sende din opsigelse til [info@oister.dk](mailto:info@oister.dk). Du skal, som en del af opsigelsen, oplyse de 3 første tegn i din adgangskode til Mit OiSTER. Ved opsigelse i bindingsperioden forbliver forbindelsen åben til og med den sidste dag i bindingsperioden og den månedlige betalingsopkrævning forsætter til aftalen er endeligt lukket. Ønsker du at forbindelsen skal lukkes i bindingsperioden, kan dette ske ved at kontakte OiSTERs kundeservice, der mod betaling af det samlede udestående for den resterende del af bindingsperioden kan lukke tjenesten.

Efter gennemført opsigelse vil du modtage en kvittering på opsigelsen på e-mail. Når SIM-kortet lukkes ned og aftalen afsluttes, vil du modtage en endelig bekræftelse på opsigelsen på e-mail. Det er kun den person, der har oprettet aftalen, der kan opsige den. Opsigelse fra eventuel bruger vil blive afvist.

### **12.3. Kompatibilitet**

Det kan ikke garanteres, at du kan benytte SIM-kort fra andre operatører i udstyr købt hos OiSTER.

## **13. Lukning og spærring**

OiSTER er berettiget til at spærre, begrænse eller opsige tjenesten, hvis du misligholder aftalen. Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- Du gør dig skyldig i væsentlige aftalebrud.
- Du benytter tjenesten uansvarligt (se pkt. 6).
- Du udøver chikane mod OiSTER eller OiSTERs medarbejdere, eller forårsager forstyrrelser i OiSTERs tjenester ved din adfærd.
- Du bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til OiSTERs tjeneste, da det kan give anledning til forstyrrelser på OiSTERs tjenester.
- Manglende og/eller forkert opdatering af personlige oplysninger (adresse, e-mail og mobilnummer) og/eller kortoplysninger.
- Manglende betaling/din bank afviser din betaling.
- Du er insolvent eller formodes ikke at kunne overholde dine forpligtelser.

OiSTER er desuden berettiget til at spærre, begrænse eller opsige tjenesten, såfremt myndighederne begærer det.

OiSTER kan spærre tjenesten for at beskytte dig eller os mod, at en uberettiget person anvender dit SIM-kort og PIN- og PUK-koder, hvis der er mistanke om, at dit SIM-kort er bortkommet/stjålet, hvis PIN-kode er tastet forkert tre gange i træk, hvis PUK-kode er tastet forkert ti gange i træk, eller hvis der er begrundet mistanke om misbrug. I ovenstående tilfælde er spærringen ikke en ophævelse af aftalen og medfører ikke nedslag i betalingen eller andre udgifter i perioden.

Forbindelsen genåbnes såfremt du retter det forhold, der gav anledning til spærringen. Hvis du har OiSTER Mobilt Bredbånd med binding har du desuden ikke mulighed for på ny at indgå aftale om abonnement på OiSTERs tjenester, før gælden evt. forfalden gæld er betalt.

Hvis der foreligger svig eller gentagne tilfælde af sen eller manglende betaling, kan OiSTER modregne mellem inde- og udeståender på dine konti i fald dette er muligt. OiSTER giver dig meddelelse om modregning når den gennemføres.

#### **14. Tvister og klager**

Hvis du er utilfreds med vores opfyldelse af aftalen, kan du sende en klage til OiSTER. OiSTER svarer som udgangspunkt inden for 14 dage efter, at din klage er modtaget. Hvis der er længere behandlingstid, vil du få besked.

Du kan indbringe OiSTERs afgørelse for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, telefon 33 18 69 00. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for domstolene efter gældende regler herom.

#### **15. Rettigheder**

Alle rettigheder tilhører OiSTER og de partnere, som OiSTER har aftaler med.

Varemærket og andre logotyper, kendetegn eller billeder, som findes på indholdstjenesterne, tilhører OiSTER eller vores samarbejdspartnere.

Hvis du sender tekst, billeder eller lydmateriale til vores redaktion, giver du OiSTER ubegrænset ret til at kopiere, bearbejde, offentliggøre eller videresende materialet, såfremt du ikke selv angiver andet. OiSTER skal kunne gå ud fra, at det materiale du sender til OiSTER, er noget, som du selv ret og frit kan råde over, og at det ikke er forfalsket, omdannet eller ulovligt på nogen måde.

#### **16. Version og ikrafttrædelse**

Dette er version 1.4 af OiSTERs vilkår for Mobilt Bredbånd. De træder i kraft den 12.1.2012.