

# OiSTER Salgs- og leveringsbetingelser

Juni 2023

Version 3.4

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Generelt.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Levering.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Betaling og kreditvurdering.....</b>	<b>3</b>
3.1 Kontantkøb - generelt .....	3
3.2 Kontantkøb - opkrævning .....	3
3.3 OiSTER Afdrag .....	3
3.4 Kreditvurdering .....	3
<b>4. Fortrydelsesret .....</b>	<b>3</b>
4.1 Fortrydelsesfrist.....	3
4.2 Ved køb af mobil, router eller andet hardware.....	3
<b>5. Reklamationsret.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Tvister og klager .....</b>	<b>5</b>
<b>7. Behandling af personoplysninger og kundedata .....</b>	<b>5</b>
7.1 Kontaktoplysninger til databeskyttelsesrådgiveren hos OiSTER .....	5
7.2 Formål for behandling af dine personoplysninger .....	5
7.3 OiSTERs retsgrundlag for behandling af personoplysninger.....	5
7.4 Kategorier af personoplysninger .....	6
7.5 Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til modtagere i tredjelande .....	6
7.6 Hvor dine personoplysninger stammer fra.....	6
7.7 Opbevaring af dine personoplysninger .....	6
7.8 Automatiske afgørelser, herunder profilering .....	6
7.9 Dine rettigheder vedrørende behandlingen af dine personoplysninger .....	7
7.10 Sikkerhed.....	7

## 1. Generelt

Disse salgsvilkår gælder for ethvert køb indgået via fjernsalg, du som privatperson foretager hos OiSTER (Hi3G Denmark ApS), Fadet 4, 1799 København V, CVR-nr. 26123445 (herefter "OiSTER"/"vi"). Du skal være fyldt 18 år og have folkeregisteradresse i Danmark (ekskl. Grønland og Færøerne) for at kunne foretage et køb hos OiSTER.

Alle aftaler indgås på dansk.

## 2. Levering

Vi sender varer med almindelig post og bestræber os på at levere varer inden for 2-5 hverdage. Vi leverer kun til adresser i Danmark, dog ikke til Grønland og Færøerne. Evt. fragtgebyr vil blive pålagt varen, se mere herom på OiSTER.dk.

## 3. Betaling og kreditvurdering

### 3.1 Kontantkøb - generelt

Alle priser er inkl. 25 % moms. Du kan betale med betalingskort og MobilePay hos OiSTER. Det er ikke muligt at betale via PBS, girokort eller kontooverførsler. Se hvilke betalingskort du kan betale med på OiSTER.dk.

### 3.2 Kontantkøb - opkrævning

Du betaler eventuelle engangsydelser, fx. oprettelsesgebyr, i forbindelse med købet. I det omfang du skal betale beløb udover det, du betaler i forbindelse med købet, fx OiSTER Afdrag, sender vi dig opkrævninger som nærmere oplyst i kontrakt og abonnementsvilkår.

Løbende betalinger foretages via din OiSTER-Konto i henhold til gældende abonnementsvilkår.

### 3.3 OiSTER Afdrag

Ved valg af OiSTER Afdrag betales et fast månedligt beløb i 30 måneder, som opkræves sammen med dit OiSTER-abonnement.

OiSTER forbeholder sig ret til at afvise køb med OiSTER Afdrag i henhold til vores kreditpolitik, se punkt 3.4 vedrørende kreditvurdering nedenfor. For at kunne få OiSTER Afdrag skal du have et OiSTER-abonnement. Se mere om vilkår for OiSTER Afdrag på [www.oister.dk/vilkaar](http://www.oister.dk/vilkaar).

### 3.4 Kreditvurdering

OiSTER er til enhver tid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af aftale. OiSTER forbeholder sig ret til at afvise eller annullere dit køb, hvis det ikke opfylder OiSTERs retningslinjer, herunder OiSTERs kreditpolitik.

## 4. Fortrydelsesret

### 4.1 Fortrydelsesfrist

Du har ret til, uden begrundelse, at fortryde købet inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du modtager varen/varerne. Har du ikke købt en vare, men alene tegnet et abonnement eller købt en anden ydelse, udløber fristen 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået.

Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesfristen fra du modtog varen/varerne. I disse tilfælde kan du kun fortryde hele købet samlet, dvs. at du ikke kan fortryde varen eller abonnementet hver for sig. Læs mere om fortrydelse af abonnement og følgerne deraf i vores abonnementsvilkår.

### 4.2 Ved køb af mobil, router eller andet hardware

Har du købt en mobil, router eller andet hardware og ønsker at fortryde inden for 14 dage, skal du kontakte Kundeservice via email [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk) eller sende et brev til OiSTER, Fadet 4, 1799 København V, hvori du gør opmærksom på du vil fortryde købet.

Informerer du os om din udnyttelse af fortrydelsesretten ved at sende os et brev, email eller ved at returnere varen, er fortrydelsesfristen overholdt, hvis du sender meddelelsen inden fortrydelsesfristen er udløbet, dvs. 14 dage efter den dag, hvor du modtager varen.

Du kan benytte fortrydelsesformularen (sidste side i dette dokument), men det er ikke obligatorisk.

Du skal returnere varen/varerne til OiSTER, Postboks 200, 0914 København Pakkecenter senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret os om, at du ønsker at fortryde købet.

Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af de 14 dage. Du skal selv afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.

Vigtigt:

Ved returnering af mobil, router eller andet hardware skal du returnere al indhold du har fået inkl. den originale salgsæske. Hvis der mangler indhold ved returneringen, har OiSTER ret til at opkræve betaling for det manglende indhold. Ved manglende tilbehør opkræves betaling ud fra OiSTERs kostpris.

Mobil, router eller andet hardware skal returneres i samme stand som modtaget. Hvis der konstateres en værdiforringelse på en vare, forbeholder vi os retten til at opkræve betaling svarende til værdiforringelsen. Værdiforringelsen fastsættes ud fra vores autoriserede værksteds vurdering af, hvad det vil koste at udbedre det konstaterede.

Ved returnering af en iPhone/iPad, skal du huske at slå "Find min iPhone" fra. Det kan du gøre via indstillinger/iCloud/Find min iPhone inden returnering. Gør du ikke dette, er produktet værdiløst for OiSTER, og du vil blive opkrævet betaling for produktets fulde pris.

Læs mere om fortrydelse af abonnement og følgerne deraf i vores abonnementsvilkår.

## 5. Reklamationsret

Du har to års reklamationsret på hardware købt hos OiSTER i henhold til købeloven. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af at reklamationen er berettiget.

Fristen regnes fra den dag, du modtager varen, og du skal reklamere inden for rimelig tid, efter at du opdager fejlen.

Vi anbefaler, at du altid kontakter OiSTER Kundeservice, før du indsender en vare til reparation. I så fald får du tilsendt en pakkelabel, så du kan indsende varen til reparation uden omkostninger.

Hvis du vælger at sende en defekt vare uden at kontakte os først, skal du selv betale fragt:

OiSTER  
Fadet 4  
1799 København V

Husk at sende varen forsvarligt indpakket og få altid en kvittering for afsendelse, så du kan dokumentere, at varen er indsendt. Vi beder dig vedlægge en detaljeret beskrivelse af, hvad der er galt med varen.

Vi bestræber os på at håndtere alle reparationssager inden for 14 dage inkl. forsendelse.

## 6. Tvister og klager

I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan du klage til Kundeservice på 70 31 30 70 eller [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk). Såfremt du efterfølgende ikke mener, at problemet er løst, henviser vi til at du sender en skriftlig klage til vores e-mailadresse eller fysiske adresse. Vi skal senest 14 dage efter modtagelse af klage bekræfte modtagelsen til dig. Vi træffer afgørelse i klagen hurtigst muligt og som udgangspunkt senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, som kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse.

Vores afgørelse i en klagesag om abonnement eller anden teletjeneste kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk). Det koster et gebyr. Hvis klagen udelukkende vedrører selve varen, fx en defekt mobil, kan klagen indgives til Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg via Klageportalen for Nævnenes Hus: <https://naevneshus.dk/>. Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen, du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

Vores afgørelse i en klagesag kan også indbringes ved anvendelse af Europa-Kommissionens online klageportal <http://ec.europa.eu/odr>. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse [klage@3.dk](mailto:klage@3.dk).

Eventuelle uenigheder mellem dig og os kan endvidere af begge parter indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom. Sådanne uenigheder vil blive afgjort i henhold til dansk lovgivning.

## 7. Behandling af personoplysninger og kundedata

### 7.1 Kontaktoplysninger til databeskyttelsesrådgiveren hos OiSTER

I forbindelse med købet af dine varer, vil OiSTER behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabehandlingen i forbindelse med dit køb af varer er, at OiSTER er dataansvarlig, idet det er os, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske i forbindelse med dit køb.

Spørgsmål, om hvordan OiSTER behandler dine personoplysninger, skal stilles til OiSTERs databeskyttelsesrådgiver, som kan kontaktes på [databeskyttelse@oister.dk](mailto:databeskyttelse@oister.dk).

### 7.2 Formål for behandling af dine personoplysninger

Vi behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt, proportionelt og rimeligt, og hvis der er et konkret formål med dette. OiSTER har brug for at behandle oplysninger om dig i forbindelse med dit køb til følgende formål:

- a) Til administration af din aftale, herunder indhentning af kreditoplysninger, dannelse samt vedligeholdelse af regningsinformationer.
- b) For at kunne kommunikere med dig via Kundeservice, ved køb af tjenester og produkter og ved reklamation og returnering og for at registrere om du modtager og åbner de mails, vi sender dig, sidstnævnte med henblik på løbende opfølgning på om emailadressen er aktiv og som dokumentation for, at du modtager og åbner vores mails.
- c) For at kunne markedsføre produkter, tjenester, abonnementspakker, konkurrencer, tilbud, reklamer eller anden information om OiSTER og andre ydelser, som udbydes af os eller vores samarbejdspartnere via vores netværk og systemer, i det omfang du har anmodet herom.
- d) For at anvende dataene til statistik og analyseformål, med henblik på at kunne udvikle, teste og forbedre OiSTERs produkter og tjenester og de platforme, som stilles til rådighed.

### 7.3 OiSTERs retsgrundlag for behandling af personoplysninger

Det er et krav, at behandling af personoplysninger skal ske med et lovligt behandlingsgrundlag. OiSTERs behandling af dine personoplysninger foretages med følgende behandlingsgrundlag:

**a) Samtykke**

Hvis du i forbindelse med dit køb har givet dit samtykke til, at OiSTER må kontakte dig med henblik på markedsføring. Derudover må OiSTER bruge automatiserede afgørelser, hvis du har givet dit samtykke til, at OiSTER må behandle oplysninger om dig til dette formål. Se mere herom i afsnit 6.2, litra c) og afsnit 6.8. Hvis du fortryder dit samtykke, kan du til enhver tid vælge at trække det tilbage ved at bruge selvbetjeningen på Mit OiSTER eller ved at kontakte OiSTERs Kundeservice.

**b) Indgåelse af en aftale**

OiSTERs retsgrundlag for behandlingen af dine personoplysninger er at behandlingen er nødvendig for udførelsen/opfyldelsen af den indgåede aftale med OiSTER i forbindelse med dit køb, hvor du er aftalepart eller behandlingen er nødvendig for at træffe foranstaltninger på anmodning fra dig forud for indgåelse af aftalen med OiSTER;

De formål, der er oplyst i afsnit 6.2, litra a) og b) er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for, at OiSTER kan opfylde OiSTERs aftale med dig.

**c) OiSTERs legitime interesser ved behandlingen af dine personoplysninger**

I en række tilfælde baseres OiSTERs behandling af dine personoplysninger (delvist) på baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f. Behandlingen støttes på interesseafvejningsreglen, for at kunne behandle personoplysninger med formål beskrevet i afsnit 6.2, litra d).

#### **7.4 Kategorier af personoplysninger**

De personoplysninger, som OiSTER registrerer og indsamler om dig, er almindelige personoplysninger. OiSTER vil behandle følgende kategorier af personoplysninger om dig:

De kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig til de formål, som er angivet i afsnit 6.2 er identifikationsoplysninger og udstyrsoplysninger (så som CPR-nummer, navn, mailadresse, adresse, telefonnummer, type af mobiltelefon eller hardware og hardwarens serienummer).

#### **7.5 Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til modtagere i tredjelande**

OiSTER videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere: databehandlere, leverandører, rådgivere, marketingbureauer, pengeinstitutter kreditvurderingsbureauer, inkassobureauer, teleselskaber, politiet og andre offentlige myndigheder.

Ved OiSTERs brug af samarbejdspartnere er det samarbejdspartnere både i og uden for EU/EØS, som får dine personoplysninger. OiSTER sikrer, at samarbejdspartnere har de nødvendige garantier og sikkerhedsforanstaltninger i forhold til håndtering af personoplysninger. OiSTER kræver, at virksomheder, som får adgang til og behandler dine personoplysninger på OiSTERs vegne, altid skal indgå en databehandlaftale med OiSTER. I forhold til samarbejdspartnere uden for EU/EØS stiller OiSTER krav om, at der indgås aftaler, der indeholder de standardkontraktbestemmelser for overførsel af personoplysninger, som er godkendt af EU-Kommissionen og tilgængelige på EU-Kommissionens hjemmeside. Desuden kan OiSTER være forpligtet til at udlevere personoplysninger til tredjeparter, som f.eks. politiet eller andre myndigheder i forbindelse med efterforskning af kriminalitet, eller hvis OiSTER i øvrigt har pligt til at udlevere sådanne oplysninger i henhold til lovgivning eller myndighedsafgørelser.

#### **7.6 Hvor dine personoplysninger stammer fra**

Dine personoplysninger stammer fra de oplysninger, som du har givet OiSTER i forbindelse med dit køb af varer.

#### **7.7 Opbevaring af dine personoplysninger**

Dine personoplysninger bliver kun behandlet af OiSTER så længe, det er nødvendigt for at opfylde formålene med behandlingen eller for at opfylde de lovmæssige forpligtelser, som OiSTER er underlagt, derefter slettes eller anonymiseres dine personoplysninger. Tidsrummet for OiSTERs opbevaring af dine personoplysninger er i maksimalt 5 år efter aftalens ophør og fra udgangen af det pågældende regnskabsår i medfør af Bogføringslovens § 10, stk. 1.

#### **7.8 Automatiske afgørelser, herunder profilering**

OiSTER anvender automatiske afgørelser, som indhentes fra uafhængige kreditvurderingsbureauer til brug for din kreditvurdering. På baggrund af offentligt tilgængelige oplysninger om dig foretages en vurdering af din evne til at tilbagebetale. Det er en betingelse for

at indgå en aftale med OiSTER, at der foretages en sådan kreditvurdering. Konsekvensen forbundet hermed er, at den kan have en betydning i forhold til hvilke tjenester og produkter, som kan købes på afbetaling

### **7.9 Dine rettigheder vedrørende behandlingen af dine personoplysninger**

Du har ret til på et hvilket som helst tidspunkt at anmode om indsigt i de personoplysninger, OiSTER behandler om dig. Endvidere har du, når en række forhold gør sig gældende, ret til at få berigtiget urigtige personoplysninger, at anmode om at behandlingen af personoplysningerne begrænses, at få slettet personoplysninger om dig når behandlingen ikke længere er nødvendig til at opfylde formålet, at gøre indsigelse mod OiSTERs behandling af dine personoplysninger og udøve din ret til dataportabilitet, ret til indsigelse mod behandling med henblik på direkte markedsføring og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der er baseret på en automatisk behandling, herunder profilering. Såfremt du vil gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte OiSTER (se kontaktoplysninger på første side i dette dokument). Du kan klage til Datatilsynet, hvis du mener, at dine personoplysninger behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### **7.10 Sikkerhed**

Alle personoplysninger er sikret mod uvedkommendes adgang. Selskabet opbevarer dine data sikkert, men ukrypteret. Oplysninger transmitteres via krypterede kommunikationslinjer, internt via Virtual Private Network (VPN) og eksternt ved brug af Secure Sockets Layer (SSL)-kryptering.

Til:

OiSTER Postboks 200  
0914 Københavns Pakkecenter  
Email: [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk)

#### FORTRYDELSESFORMULAR

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om produkt(er)/abonnement(er): \_\_\_\_\_

Dato for bestilling: \_\_\_\_\_ Dato for modtagelse: \_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Postnr. og by: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Du har 14 dages fortrydelsesret på dit køb, hvis du har købt via OiSTER.dk, via telefon/email eller via en mobil salgsstand. Fristen løber fra den dag, du har modtaget din pakke. Du kan se vejledning om, hvordan du fortryder i din ordrebekræftelse og på OiSTER.dk/vilkaar. Du er også altid velkommen til at sende en mail til [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk) eller ringe til Kundeservice på 70 31 30 70.