

# **OiSTER Salgsvilkår**

**Maj 2018**

**Version 2.00**

## 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 Køb med finansiering via Ekspres Bank – betaling og opkrævning .....	4
3.5 Kreditvurdering.....	4
<b>4. Fortrydelsesret</b> .....	<b>4</b>
4.1 Fortrydelsesfrist.....	4
4.2 Sådan fortryder du.....	4
4.2.1 Ved køb af abonnement .....	4
4.2.2 Ved køb af telefon, router eller andet hardware .....	4
4.3 Følger af fortrydelse .....	5
4.4 Fortrydelse af køb finansieret via låneaftale med Ekspres Bank.....	5
<b>5. Reklamationsret</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Behandling af personoplysninger og kundedata</b> .....	<b>6</b>
6.1 Kontaktoplysninger til databeskyttelsesrådgiveren hos OiSTER .....	6
6.2 Formålene og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger .....	6
6.3 OiSTERs retsgrundlag for behandling af personoplysninger .....	7
6.4 Kategorier af personoplysninger .....	7
6.5 Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til modtagere i tredjelande .....	8
6.6 Hvor dine personoplysninger stammer fra .....	8
6.7 Opbevaring af dine personoplysninger .....	8
6.8 Automatiske afgørelser, herunder profilering .....	8
6.9 Dine rettigheder vedrørende behandlingen af dine personoplysninger .....	9

## **1. Generelt**

Disse salgsvilkår gælder for ethvert køb indgået via fjernsalg, du som privatperson foretager hos OiSTER ApS, Scandiagade 8, 2450 København SV, CVR-nr. 26123445 ("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 indenfor 3-5 hverdage. Vi leverer kun til adresser i Danmark, dog ikke til Grønland og Færøerne.

Evt fragtgebyr vil blive pålagt jf. gældende prisliste på OiSTER.dk.

## **3. Betaling og kreditvurdering**

### **3.1 Kontantkøb - generelt**

Alle priser er oplyst inklusive 25 % moms. Du kan betale med Dankort, VISA/Dankort, VISA/Electron, Mastercard eller American Express.

### **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, 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**

Hvis du i forbindelse med køb af mobiltelefon og eller andet udstyr på OiSTER.dk vælger OiSTER afdrag, reduceres "her og nu prisen" på det købte udstyr.

Vælger du OiSTER afdrag, betales et fast månedligt beløb, udover dit abonnement, som opkræves via din OiSTER-konto. Fra 7. måned vil afdraget og betalingen automatisk bortfalde. OiSTER afdrag er forudbetalt pr. måned. Du vil således sammenlagt over de første 6 måneder have en ekstra ydelse udover dit OiSTER abonnement. OiSTER afdrag er kun muligt på de af OiSTER udvalgte telefoner og/eller udstyr.

OiSTER forbeholder sig ret til at afvise køb med OiSTER afdrag, jf. punkt 3.5 vedrørende kreditvurdering.

### **3.4 Køb med finansiering via Ekspres Bank – betaling og opkrævning**

Du har mulighed for at indgå en låneaftale med Ekspres Bank til at finansiere dit køb hos OiSTER. Hvis du finansierer dit køb ved optagelse af lån hos Ekspres Bank, så vil Ekspres Bank på dine vegne afregne OiSTER den fulde købesum for den købte vare. De månedlige betalinger, som du efterfølgende skal foretage til Ekspres Bank, sker i henhold til låneaftalen, der er indgået udelukkende mellem dig og Ekspres Bank. OiSTER er ikke part i låneaftalen, og dine betalinger til Ekspres Bank er derfor OiSTER uvedkommende.

### **3.5 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 køb af tjenesteydelser og digitalt indhold løber fristen fra den dag, du indgik aftalen med OiSTER, dvs. den dag du skrev under på kontrakten eller foretog bestillingen.

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 enkelte varer eller et abonnement for sig.

### **4.2 Sådan fortryder du**

#### **4.2.1 Ved køb af abonnement**

Ønsker du at fortryde dit abonnement inden for 14 dage, kan du gøre dette på Mit OiSTER. SIM-kortet kan du klippe over og smide ud. Du kan også sende os en e-mail på [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk), eller sende et brev til OiSTER, Scandiagade 8, 2450 København SV, hvori du gør opmærksom på du vil fortryde købet.

#### **4.2.2 Ved køb af telefon, router eller andet hardware**

Har du købt en telefon, router eller andet hardware og ønsker at fortryde inden for 14 dage, skal du kontakte kundeservice via e-mail [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk) eller sende et brev til OiSTER, Scandiagade 8, 2450 København SV, hvori du gør opmærksom på du vil fortryde købet.

Informerer du os om din udnyttelse af fortrydelsesretten ved at sende os et brev, e-mail 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: Hvis du fortryder købet af en iPhone eller en iPad, skal du slå funktionen "Find min iPhone" fra (Indstillinger > iCloud > Find min iPhone), inden du returnerer den. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for OiSTER, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris.

#### **4.3 Følger af fortrydelse**

Hvis du gør brug af din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde aftalen. Vi kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen/varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for returnering, alt efter hvad der sker tidligst.

Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Du pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varen/varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den/de fungerer på.

Selv om du har taget et abonnement eller en af vores andre tjenesteydelser i brug inden for fortrydelsesfristen, vil du normalt ikke blive opkrævet betaling herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Du kan dog blive opkrævet for forbrug ud over det, der er inkluderet i abonnementet, ligesom du kan blive opkrævet abonnement for de dage, du har anvendt abonnementet, hvis du har anvendt abonnementet til mere end 2 timers tale og/eller 2 GB data.

#### **4.4 Fortrydelse af køb finansieret via låneaftale med Ekspres Bank**

Hvis du benytter din fortrydelsesret til at fortryde dit køb i OiSTERs mobilshop, og dette køb er finansieret via låneaftale med Ekspres Bank, skal du følge den overfor beskrevne almindelige procedure i relation til at tilbagelevere det købte til OiSTER.

Idet Ekspres Bank ved køkets indgåelse afregnede den fulde købesum til OiSTER på dine vegne, vil OiSTER i tilfælde af at du fortryder det finansierede køb, tilbageføre den fulde købesum til Ekspres Bank. Eventuelt udestående mellemværende mellem dig og Ekspres Bank er herefter OiSTER uvedkommende.

Ved accept af disse salgsvilkår accepterer du således, at OiSTER kan efterleve sin tilbagebetalingspligt i henhold til reglerne om fortrydelsesret ved at tilbagebetale beløbet til Ekspres Bank.

## 5. Reklamationsret

Du har 2 års reklamationsret på hardware og varer 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 indenfor rimelig tid, efter at du opdager fejlen eller manglen.

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  
Scandiagade 8  
2450 København SV

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 inklusiv forsendelse.

## 6. Behandling af personoplysninger og kundedata

### 6.1 Kontaktoplysninger til databeskyttelsesrådgiveren hos OiSTER

I forbindelse med købet af dine varer, vil OiSTER behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabelandlingen 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 nås via [databeskyttelse@oister.dk](mailto:databeskyttelse@oister.dk)

### 6.2 Formålene og retsgrundlaget for behandlingen 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 mail adressen 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's produkter og tjenester og de platforme, som stilles til rådighed.

### **6.3 OiSTERS retsgrundlag for behandling af personoplysninger**

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

#### **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.

#### **Indgåelse af en aftale**

OiSTERS's 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's aftale med dig.

#### **OiSTERS's legitime interesser ved behandlingen af dine personoplysninger**

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

### **6.4 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, hardwarens serienummer).

## **6.5 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 der 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 databehandleraftale 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.

## **6.6 Hvor dine personoplysninger stammer fra**

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

## **6.7 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.

## **6.8 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



## 6.9 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 personoplysningerne behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## 6.10 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 ApS  
Postboks 200  
0914 Københavns Pakkecenter  
E-mail: [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 omprodukt(er)/abonnement(er): \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

E-mail: \_\_\_\_\_

Du har 14 dages fortrydelsesret på dit køb, hvis du har købt via OiSTER.dk, via telefon/e-mail 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) ringe til kundeservice på 70 31 3070.