

# Vilkår

## OiSTER Go! Startpakker

### Taletid til mobilen og Mobilt Bredbånd

December 2018

Version 3

<b>1. Aftalen</b> .....	<b>2</b>
1.1. Aftalen mellem dig og OiSTER.....	2
1.2. Aftalens gyldighedsperiode og fornyelse.....	2
<b>2. Indhold i Startpakke OiSTER Go! Taletidspakke</b> .....	<b>2</b>
2.1 Nummerflytning til OiSTER eller fra OiSTER .....	3
2.2. Kompensation ved fejlagtig nummerflytning .....	3
2.3 Køb af mere taletid eller data .....	3
<b>3. Indhold i OiSTER Go! Startpakke Mobilt Bredbånd</b> .....	<b>3</b>
3.2. Udstyr fra anden operatør .....	3
3.3. Roaming .....	3
3.4. Andre mobile tjenester.....	3
3.5. Dækning .....	3
<b>4. Ansvarsfuld anvendelse og Fair brug</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Dækning, afbrydelser mv</b> .....	<b>4</b>
<b>6. OiSTERs ansvarsbegrænsninger</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Justeringer af Aftalen</b> .....	<b>5</b>
<b>8. Kundeservice, fejlretning og reklamationsret</b> .....	<b>6</b>
8.2. Kundeservice .....	6
8.3. Fejlretning.....	6
8.4. Reklamationsret.....	6
<b>9. Ophævelse, spærring og lukning</b> .....	<b>6</b>
<b>10. Tvister og klager</b> .....	<b>6</b>

## 1. Aftalen

### 1.1. Aftalen mellem dig og OiSTER

Disse vilkår gælder for køb af forudbetalte OiSTER Go! SIM-kort til taletid eller Mobilt Bredbånd (herefter "Tjenesten", taletid eller data). Aftalen om forudbetalte SIM-kort indgås mellem personer, der køber og/eller anvender ydelsen ("Du" eller "Dig") og OiSTER. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte vores kundeservice på telefonnummer 70 31 30 70 eller e-mail [kundeservice@OiSTER.dk](mailto:kundeservice@OiSTER.dk). Se åbningstiderne under Kundeservice på [OiSTER.dk](http://OiSTER.dk).

### 1.2. Aftalens gyldighedsperiode og fornyelse

Aftalen og SIM-kortet er gyldigt i 12 måneder regnet fra SIM-kortets aktivering eller seneste optankning. Aftalen bliver automatisk fornyet i 12 måneder, hver gang du tanket op. Hvis du ikke tanket op indenfor 12 måneder, vil SIM-kortet blive deaktiveret og kan ikke genaktiveres efterfølgende. Du kan købe mere taletid og/eller data på 2 måder: Køb mere taletid eller data via mobilen eller web på [www.oister.dk/go](http://www.oister.dk/go). De til en hver tid gældende priser for taletid og mere data finder du på [www.oister.dk/go](http://www.oister.dk/go)

## 2. Indhold i Startpakke OiSTER Go! Taletidspakke

### 2.1 Det får du

OiSTER Go! startpakke med SIM-kort indeholder for 50 kr. taletid, tilhørende PIN-og Puk kode og mobilnummer. Taletid fra OiSTER kan inden for gyldighedsperioden (jævnfør punkt 1.2) - anvendes til:

- Opkald til numre på fastnettet
- Opkald til mobilnumre og opkald til telefonsvarer
- Afsendelse af SMS og MMS og Mobilt Internet
- Videokald via 3G
- Modtage opkald fra indland og udland fra mobil- og fastnettelefoner

Taletid fra OiSTER kan *ikke* anvendes til:

- Indholdstakseret SMS, f.eks. køb af busbillet
- Opkald i og til udlandet
- Opkald til 900-numre
- Udgående opkald når din saldo er 0 kr. - dog undtaget opkald til 112,114,118 og danske gratisnumre. Du kan forsat modtage opkald, SMS og kald til din telefonsvarer

Taletid fra OiSTER omfatter *uden* ekstra gebyrer:

- A-nummer visning
- Telefonsvarer
- Viderestilling
- Banke på/parkering

SMS-beskeder vil blive forsøgt afleveret/sendt i 3 dage, hvis modtagerens telefon er slukket eller lignende.

### **2.1 Nummerflytning til OiSTER eller fra OiSTER**

Kontakt OiSTER kundeservice per telefon 7031 3070 eller via e-mail [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk)

### **2.2. Kompensation ved fejlagtig nummerflytning**

I forbindelse med nummerflytning kan der opstå fejl der gør, at du har ret til kompensation. Krav om kompensation skal altid rettes til det selskab, hvor du fremadrettet skal have dit nummer. I tilfælde af uretmæssig nummerflytning kan du dog vælge at henvende dig til såvel det afgivende som modtagende selskab. Får du medhold i et krav mod OiSTER, vil OiSTER kompensere dig.

Er OiSTER modtager af dit nummer, skal en anmodning om kompensation være OiSTER i hænde hurtigst muligt og senest 30 dage efter, at der er rettet op på fejlen og flytningen er korrekt gennemført. Anmodning om kompensation kan ske til OiSTER kundeservice per telefon 70 31 30 70 i åbningstiden eller ved e-mail til [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk)

### **2.3 Køb af mere taletid eller data**

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

## **3. Indhold i OiSTER Go! Startpakke Mobilt Bredbånd**

A. Startpakke med SIM-kort: Denne indeholder et OiSTER SIM-kort med mobilt bredbånds forbrug på 300 mb., tilhørende PIN- og PUK-koder, der giver adgang til internet samt et OiSTER kundenummer.

B. Startpakke med SIM-kort og modem: Denne indeholder et OiSTER modem og et OiSTER SIMkort med mobilt bredbåndsforbrug på 10 GB. , tilhørende PIN- og PUK-koder, der giver adgang til internetperioden samt et OiSTER kundenummer.

### **3.2. Udstyr fra anden operatør**

Bemærk, at OiSTER ikke garanterer, at du kan anvende købt udstyr med SIM-kort fra en anden operatør.

### **3.3. 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 at bruge tjenesten i udlandet.

### **3.4. Andre mobile tjenester**

Dit OiSTER Mobilt Bredbånds SIM-kort giver ikke mulighed for sms, mms, videoopkald, mobile tjenester eller taleopkald.

### **3.5. Dækning**

Hi3G's netværk og dets dækning har visse begrænsninger. Du kan se vejledende information på [OiSTER.dk](http://OiSTER.dk). OiSTER kan ikke garantere for den opnåelige hastighed på den mobile internettjeneste. 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.

#### **4. Ansvarsfuld anvendelse og Fair brug**

Du må kun anvende OiSTERs tjeneste til dit eget private brug fra person til person. Tjenesten må ikke videresælges eller anvendes i kommerciel sammenhæng, herunder til markedsføring.

Det er ikke tilladt at:

- Sende eller bevidst modtage rettighedsbeskyttet materiale modtaget uden tilladelse eller materiale som indeholder ulovlige tjenester
- Udsende spam, kædebrev eller materiale, der besværer andre
- Spredde virus eller foretage phishing
- Slette eller forfalske transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller headerinformation
- Forsøge på ulovlig indtrængen i netværk eller udføre serverangreb
- Tilslutte terminaler, bokse eller andet udstyr til Tjenesten, hvor SMS eller opkald genereres automatisk/maskinelt
- Foretage omfattende brug af gruppeopkald

Alvorlige brud på ovenstående kan medføre, at OiSTER begrænser, spærre eller opsiger tjenesten. Hvis du anvender tjenesterne ulovligt, kan vi politianmelde det.

#### **5. Dækning, afbrydelser mv.**

Oplysning om den til enhver tid sandsynlige dækning i Danmark fremgår af Hi3G's dækningskort. Opdateret dækningskort kan findes på OiSTER.dk eller [www.3.dk](http://www.3.dk). OiSTER tilstræber så vidt muligt at informere om driftsforstyrrelser under Kundeservice på 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.

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

A. Når vi opgraderer, vedligeholder og udfører arbejde på netværket eller tjenester.

B. På grund af omstændigheder som ligger uden for vores eller Hi3Gs kontrol

(forhold som har at gøre med dit udstyr, kapacitetsbrister, afbrydelser i tjenester fra underleverandører, vejrproblemer eller radioforstyrrelser på grund af tunneller eller andre fysiske forhindringer).

C. Såfremt vi i henhold til lovgivningen skal træffe fornødne juridiske, organisatoriske, driftsmæssige, tekniske og sikkerhedsmæssige foranstaltninger for, at der er tale om et sikkert og velfungerende system, herunder til sikring mod, at person-oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes, forringes, kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lovgivningen.

#### **6. OiSTERs 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, sikkerhedsmæssige 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 så som f.eks tab af data, driftstab, tab af avance eller krav fra tredjemand som følge af, at du ikke kan opfylde en aftale overfor denne.
- 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 transport, 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 3 (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. OiSTER kan ikke holdes ansvarlig for indholdet i SMS'er, der afsendes eller modtages af dig.

## 7. Justeringer af Aftalen

Vi kan løbende være nødt til at ændre Aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst en måned før de træder i kraft. I varslingsperioden har du ret til at opsiges aftalen med 14 dages varsel med virkning senest fra den dato, hvor ændringen træder i kraft. Hvis du fortsat benytter tjenesten eller abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil vi betragte dette som en accept af ændringen. Ændringer til fordel for dig, kan vi gennemføre uden forudgående varsel, og disse giver dig ikke ret til opsigelse.

Varsling af ændringer sker via information til din e-mail-adresse, på SMS, i dagspressen og/eller på OiSTER.dk.

## **8. Kundeservice, fejlretning og reklamationsret**

### **8.2. Kundeservice**

Du kan altid få hjælp og svar på spørgsmål på OiSTER.dk under Kundeservice. Kundeservice kan kontaktes på telefon, via OiSTER.dk eller på e-mail. Åbningstiderne for kundeservice kan du se på OiSTER.dk. Opkald til OiSTERs kundeservice koster normal takst.

### **8.3. Fejlretning**

Alle henvendelser om fejlretning skal ske til kundeservice på e-mail eller per telefon. OiSTER afhjælper hurtigst muligt fejl og driftsforstyrrelser, som skyldes forhold i OiSTERs egne systemer, og som er under OiSTERs kontrol. Fejlretning sker i hverdage i tidsrummet 10:00-16:00. Ved fejlsøgning skal du i et nødvendigt omfang deltage i fejlsøgning og fejlretning i udstyr.

Hvis fejlen skyldes din egen fejlhåndtering, eller fejlen skyldes forhold, der ligger udenfor OiSTERs kontrol, hæfter du selv for omkostningerne af fejlretningen.

### **8.4. Reklamationsret**

Såfremt Tjenesten er behæftet med fejl eller mangler, kan du enten få den repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Dette kræver at reklamationen er berettiget, og manglen ikke er opstået grundet fejlagtig brug af tjenesten. Du skal kontakte OiSTER indenfor rimelig tid fra du har opdaget manglen. Du har ikke reklamationsret, hvis fejlen på varen er selvforskyldt. Alle henvendelser omkring dette skal ske til kundeservice. Er reklamationen berettiget refunderer vi naturligvis dine (rimelige) fragtomkostninger.

## **9. Ophævelse, spærring og lukning**

OiSTER er berettiget til at begrænse, spærre, eller lukke tjenesten i følgende situationer:

- Du gør dig skyldig i væsentlige aftalebrud, herunder benytter tjenesten uansvarligt (se punkt 3)
- Myndighederne begærer det
- Din bank afviser din betaling
- Du udøver chikane mod OiSTER eller OiSTERs medarbejdere, eller du ved din adfærd forårsager forstyrrelser af OiSTERs tjenester

## **10. Tvister og klager**

Hvis du er utilfreds over vores opfyldelse af aftalen, kan du sende en klage til OiSTER. OiSTER svarer som udgangspunkt inden 14 dage efter, at vi har modtaget din klage. Hvis der er længere behandlingstid, får du det at vide. Du kan indbringe OiSTERs afgørelse for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal Th., 1609 København V, telefon 33 186 900. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.