

# **Abonnementsvilkår**

## **OiSTER**

**Maj 2018**

**Version 2.00**

<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>5</b>
<b>1.0 Aftalen</b>	<b>5</b>
1.1 Aftalen mellem dig og OiSTER	5
1.2 Aftalens Gyldighed	5
<b>2.0 Oprettelse og registrering</b>	<b>6</b>
2.1 Abonnement og mobilnummer	6
2.2 Kundeoplysninger og data	6
2.3 Behandling af personoplysninger og kundedata	7
2.4 Elektronisk kommunikation	10
<b>3.0 Nummerflytning</b>	<b>11</b>
3.1 Nummerflytning til OiSTER	11
3.2 Nummerflytning fra OiSTER	11
3.3 Kompensation ved fejlagtig nummerflytning	11
3.4 Fortrydelsesret ved nummerflytning	12
<b>4.0 Adgangskoder og SIM-kort</b>	<b>12</b>
4.1 Adgangskode til "Mit OiSTER"	12
4.2 SIM-kort og koder	13
4.3 Lov om betalingstjenester §62 stk. 1-9	13
<b>5.0 Levering</b>	<b>15</b>
5.1 Leveringsdatoer	15
5.2 Tilslutning af udstyr	15
<b>6.0 Betaling</b>	<b>16</b>
6.1 Betalingsvilkår	16
6.2 Abonnement og øvrige faste betalinger	16
6.3 Forbrug og øvrige variable betalinger	16
6.4 Automatisk betaling	17
6.5 Manuel Betaling	18
6.6 Elektronisk Regning	18
6.7 Manglende betaling, betalingsansvar og sikkerhedsstillelse	18
<b>7.0 Kreditvurdering</b>	<b>19</b>
<b>8.0 Ansvarsfuld anvendelse</b>	<b>19</b>
<b>9.0 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.</b>	<b>20</b>
9.1 Dækning og hastighed, data	21
<b>10.0 Brug i udlandet</b>	<b>21</b>
10.1 Brug i EU lande (undtaget i Danmark)	21
10.2 Regler for Fair Use i EU lande (undtaget i Danmark)	22
10.3 Brug i øvrige lande uden for EU	23
<b>11.0 OiSTERs ansvarsbegrænsninger</b>	<b>23</b>
<b>12.0 Kampagner</b>	<b>24</b>
<b>13.0 OiSTER afdrag og mobilrabat</b>	<b>24</b>

<b>14.0 Mobilabonnement</b>	<b>24</b>
14.1 Generelt	24
14.2 Taletid	25
14.3 Dataforbrug	25
14.4 Fri SMS	26
14.5 Fri MMS	26
14.6 Fri OiSTER ti OiSTER	27
14.7 Services	27
14.7.1 Saldokontrol	27
14.7.2 Service- og specialnumre	28
14.7.3 Takstoplysning	28
14.7.4 Spærring	28
14.7.5 Hemmeligt nummer	29
14.7.6 Skjult nummer	29
14.7.7 Standsning af viderestilling fra tredjepart	29
14.7.8 A-nummervisning	29
<b>15.0 Mobilt Bredbånd i Danmark og Bredbånd til hjemmet i Danmark</b>	<b>29</b>
<b>16.0 Til- og fravalg</b>	<b>30</b>
16.1 Udlandstelefoni uden data	30
16.2 Udlandstelefoni med data	30
16.3 Automatisk Betaling	30
16.4 Priser og fakturering	31
16.5 Takseringsintervaller	31
16.6 Mobilsvar i udlandet	31
16.7 Dataloft	32
16.8 OiSTER Ekstra data på Mobilabonnementer	32
16.9 OiSTER Ekstra data på Mobilt Bredbånd	33
16.10 Dobbelt data på udvalgte mobilabonnementer	33
16.11 Skift af abonnement	34
16.12 Indholdstakserede tjenester og varer	34
16.12.1 Indholdstjenester til levering på din OiSTER Mobil	34
16.12.2 Indholdstjenester og varer til levering udenfor din OiSTER Mobil	34
16.12.3 Tilmelding / Aktivering af indholdstakserede tjenester og varer	34
16.12.4 Beløbsgrænser	34
16.12.5 priser	35
16.12.6 Sådan gør du	35
16.12.7 Kundeservice	35
16.12.8 Fortrydelsesret	35
16.12.9 Overdragelse til andre	36
16.12.10 Hæftelse for tredjemandsmisbrug	36

<b>17.0 Justeringer af aftalen .....</b>	<b>36</b>
<b>18.0 Kundeservice og fejlretning .....</b>	<b>37</b>
18.1 Kundeservice .....	37
18.2 Fejlretning .....	37
<b>19.0 Opsigelse .....</b>	<b>37</b>
<b>20.0 Overdragelse .....</b>	<b>37</b>
<b>21.0 Ophævelse, spærring og lukning .....</b>	<b>38</b>
<b>22.0 Tvister og klager .....</b>	<b>39</b>
<b>23.0 Rettigheder .....</b>	<b>39</b>
<b>24.0 Version og ikrafttrædelse .....</b>	<b>39</b>
<b>Bilag 1. OiSTERs prislister .....</b>	<b>39</b>
<b>Services og tilvalg .....</b>	<b>40</b>
<b>Gebyrer .....</b>	<b>40</b>

## 1.0 Aftalen

Abonnementsvilkårene for OiSTER, som beskrives i denne tekst, fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunde og OiSTER ApS, kendt under varemærket OiSTER, som herefter i denne tekst også benævnes som "vi", "os" og "vores". Abonnementsvilkårene gælder for dig som har et OiSTER SIM-kort. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte vores kundeservice på telefonnummer 70 31 30 70 eller per e-mail kundeservice@oister.dk. Se åbningstiderne under Kundeservice på OiSTER.dk

## 1.1 Aftalen mellem dig og OiSTER

Abonnementsvilkårene for OiSTER (herefter "Aftalen") gælder for aftaler om abonnement hos OiSTER, herunder også mobile tjenester, (herefter "abonnementet" eller "tjenesten"). Aftalen om abonnementet indgås mellem den person, der opretter abonnementet ("du" eller "dig") og OiSTER.

Aftalen forudsætter, at du har bopæl i Danmark, har en gyldig folkeregister adresse og e-mail-adresse, et gyldigt Dankort eller et andet betalingskort og er myndig.

Aftalen gælder kun for OiSTERs mobile tjenester og ikke køb eller brug af andre varer eller tjenester, som du f.eks. henter eller bestiller på internettet. Ved sådanne køb indgår du en aftale direkte med det firma, der leverer varen/tjenesten. Du hæfter selv for betalingen af de ydelser, der leveres i henhold til sådanne aftaler.

Ingen af dine rettigheder eller forpligtelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden vores skriftlige samtykke. Hvis du låner din mobiltelefon til en anden eller overlader brugen af abonnementet, hæfter du stadig for brugen af den, jf. punkt 6.1 & 20.

Aftalen består af:

- OiSTERs ordrebekræftelse i forbindelse med køb på OiSTER.dk
- Gældende abonnementsvilkår for OiSTER (denne tekst)
- Salgsvilkår
- Prisliste

Din ordrebekræftelse sendes til dig per e-mail. Sammen med ordrebekræftelsen modtager du gældende abonnementsvilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med abonnementsvilkår, salgsvilkår og priser grundlaget for Aftalen. I tilfælde af indbyrdes uoverensstemmelse i ovennævnte abonnementsvilkår, gælder første punkt frem for andet punkt og så videre.

Alle kontrakter indgås på dansk.

## 1.2 Aftalens Gyldighedsperiode

Aftalen, som indgås via OiSTERs website eller telefonisk, er bindende for dig fra det tidspunkt, hvor du modtager ordrebekræftelse fra os. Aftalen er bindende for os, når vi har bekræftet din tilmelding og aktiveret dit SIM-kort, din e-mail og dine tjenester.

Aftalen kan opsiges af begge parter, jf. pkt. 19.

Ved indgåelse af Aftalen har vi ret til at opkræve oprettelsesgebyrer. Størrelsen på disse gebyrer fremgår af prislisten.

## **2.0 Oprettelse og registrering**

### **2.1 Abonnement og mobilnummer**

Når du bestiller et abonnement hos OiSTER er indholdet: forbrug jf. Prislisten eller kampagne tilbud, et nummer, SIM-kort med tilhørende PIN- og PUK-koder samt adgangskode til "Mit OiSTER".

Ved bestilling af mobilabonnement vælger du et af de af OiSTER tilbudte mobilnumre eller nummerflytning af et eksisterende mobilnummer. Du har mulighed for at ændre dit mobilnummer efterfølgende. OiSTER er berettiget til at opkræve et gebyr for ændring af mobilnummer. OiSTER kan endvidere opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre. I særlige tilfælde kan mobiltelefonnummeret senere ændres af os, hvis driftmæssige, tekniske eller andre forhold nødvendiggør dette.

Ved bestilling med nummerflytning kan du først tage dit OiSTER SIM-kort i brug, når dit nummer er flyttet til OiSTER.

### **2.2 Kundeoplysninger og data**

Som en del af indgåelsen af Aftalen skal du give os oplysning om dit CPR-nummer, navn, folkeregisteradresse, evt. telefon/mobilnummer og en gyldig e-mail-adresse til at sende meddelelser fra OiSTER til dig vedrørende dine aftaler. Som enkeltmandsvirksomhed skal du oplyse CVR-nummer. Er du virksomhed/juridisk person skal du oplyse virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform, CVR-nummer, mobiltelefonnummer og gyldig e-mail- adresse. Du skal kunne dokumentere oplysningernes rigtighed. Vi foretager registreringen af dine personoplysninger med det formål at kunne levere abonnementet til dig. OiSTER kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation fremlagt, hvis det skønnes nødvendigt.

Med henblik på en vurdering af dine muligheder for brug af abonnementet i andre EU lande kan OiSTER ved aftaleindgåelsen også kræve dokumentation for at du har en fast forbindelse til Danmark som medfører længerevarende eller hyppige ophold i Danmark, såsom varig fuldtidsansættelse, deltagelse i fuldtidsstudier der kræver jævnligt fremmøde eller andre situationer der medfører et lignende niveau af ophold i Danmark. Kan du ikke fremlægge den nødvendige dokumentation, må vi nægte at oprette et abonnement, spærre abonnementet for brug i udlandet eller tillade brug i udlandet mod betaling af EU-takst. OiSTER kan også løbende under kundeforholdet kræve samme dokumentation. Kan dokumentation ikke fremlægges, er OiSTER i så fald også berettiget til at opkræve EU-takst. Se nærmere under punkt 10.

Det er din pligt straks at opdatere oplysningerne hos OiSTER, hvis du ændrer din e-mail-adresse og/eller folkeregisteradresse. Du skal opdatere dine personlige oplysninger, herunder adresse og e-mail, på din personlige side på OiSTER.dk eller ved at kontakte OiSTERs kundeservice.

Såfremt du ikke straks meddeler os din nye e-mail-adresse og/eller folkeregisteradresse, kan vi vælge at opsiges Aftalen eller begrænse, spærre eller lukke tjenesten samt opkræve betaling for evt. resterende bindingsperiode.

Eventuelle påførte gebyrer, spærring/opsigelse af abonnement eller overførsel til inkasso i forbindelse med returpost grundet manglende opdatering af e-mail-adresse eller fraflytning, der ikke bliver meddelt os, påhviler dig. Bemærk, at meddelelser til os ang. adresseændring kun kan registreres, såfremt adresseændringen er registeret af og foretaget i CPR-registeret eller KOB. En adresseændring og e-mail-adresseændring betragtes ikke som en opsigelse fra din side.

## 2.3 Behandling af personoplysninger og kundedata

### Kontaktoplysninger til den dataansvarlige og databeskyttelsesrådgiveren hos OiSTER.

2.3.1 I forbindelse med leveringen af de tjenester og produkter, som du har købt, vil OiSTER Denmark ApS, Scandiagade 8, 2450 København S behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabelandlingen i forbindelse med leveringen af tjenester er, at OiSTER er dataansvarlig, idet det er os, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske. I forhold til en række af de tillægstjenester og produkter, som vi tilbyder vores kunder, vil OiSTER dog ikke agere som dataansvarlig. I de tilfælde, hvor OiSTER ikke er dataansvarlig for brugen af f.eks. tillægsprodukter, vil dette fremgå direkte i vilkårene forbundet med tillægstjenesterne. OiSTER har udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål, om hvordan OiSTER behandler personoplysninger, skal stilles til OiSTER's databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via [databeskyttelse@oister.dk](mailto:databeskyttelse@oister.dk)

### Formålene og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

2.3.2 Vi behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt, proportionelt og rimeligt, og hvis der er et konkret formål med dette. OiSTER har løbende brug for at behandle oplysninger om dig og om, hvordan du benytter tjenesterne til følgende formål:

- A. Til administration af dit abonnement, herunder indhentning af kreditoplysninger, dannelselse samt vedligeholdelse af abonnements- og 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 mailadressen er aktiv og som dokumentation for, at du modtager og åbner vores mails.
- C. Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik eller lokaliseringsdata, som er nødvendig for overføring af kommunikation eller debitering heraf.
- D. Til at administrere og fejlsøge de tjenester, du anvender og for at kunne udvikle, teste og forbedre OiSTER's tjenester og de tekniske platforme, som der stilles til din rådighed, som f.eks. selvbetjeningen Mit OiSTER.
- E. For at kunne opfylde lovgivningen og for at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse, som på anden vis strider mod aftalen.
- F. For at fastslå, hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.
- G. For at videregive oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt en af hemmeligholdelsestjenesterne.
- H. 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.
- I. For at anvende data til statistik og analyseformål, med henblik på at kunne udvikle, teste og forbedre OiSTER's produkter og tjenester og de platforme, som stilles til rådighed.

### Retsgrundlag for behandlingen af personoplysninger

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

2.3.4 Du har givet dit samtykke til, at OiSTER må behandle dine personoplysninger; Hvis du i forbindelse med oprettelsen af dit abonnement 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 2.3.2, litra h). Hvis du fortryder dit samtykke, kan du til enhver tid

vælge at trække det tilbage ved at bruge selvbetjeningen Mit OiSTER, eller ved at kontakte OiSTER's kundeservice.

2.3.5 Behandlingen er nødvendig for udførelsen/opfyldelsen af den indgåede aftale med OiSTER, 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 2.3.2, litra a), b), c), d) er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for, at OiSTER kan opfylde OiSTER's aftale med dig.

2.3.6 Behandling er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler OiSTER. OiSTER er som teleselskab bl.a. underlagt telelovens regler (lbk. nr. 128 af 7. februar 2014 med senere ændringer), udbudsbekendtgørelsen (bkg. nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester) og logningsbekendtgørelsen (bkg. nr. 988 af 28. september 2006), som betyder, at OiSTER skal foretage registrering og opbevaring af en række af dine personoplysninger i henhold til de pågældende bestemmelser. Derudover er OiSTER forpligtet til at overholde både national og international lov, som gør at behandling af dine personoplysninger kan være nødvendig i medfør af sådanne bestemmelser.

De formål, der er oplyst i afsnit 2.3.2, litra e), og f), er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler OiSTER.

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

2.3.7 I en række tilfælde baseres OiSTER'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 pkt. 2.3.2 h), i).

OiSTER's legitime interesser i behandlingen er, at kunne udvikle, teste og forbedre OiSTER's produkter og tjenester og de tekniske platforme, som der stilles til din rådighed. OiSTER har en berettiget interesse i at udføre sådanne behandlinger for at kunne forbedre oplevelsen og funktionaliteten i de tjenester og produkter, som du tilbydes. Derudover støtter OiSTER behandlingen af dine oplysninger på interesseafvejningsreglen i de situationer, hvor OiSTER anvender dine personoplysninger til statistik og analyseformål. Se mere om formålet i afsnit 2.3.2. litra i).

### **Kategorier af personoplysninger**

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

2.3.9 De formål, der er oplyst i afsnit 2.3.2.2, litra a), b), f), g) er formål, som vedrører vores administration af dit abonnement og vores mulighed for at komme i kontakt med dig og til brug for nummeroplysningen. De kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger (så som CPR-nummer, navn, mailadresse, adresse, telefonnummer).

2.3.10 De formål, der er oplyst i afsnit 2.3.2 litra c), d), e), i) er formål, som er nødvendige for vi kan levere vores tjenester og for at opfylde vores lovmæssige forpligtelser og til brug til statistik og analyseformål. De kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig til disse formål er oplysninger om dit udstyr, trafik- og lokaliseringsdata (så som type af mobiltelefon eller hardware, telefonnummer, simkort-nummer, IMEI-nummer, oplysninger om kommunikationens start og afslutning, IP-adresse, brugernavn og passwords til selvbetjeningen Mit OiSTER).

2.3.11 De formål, der er oplyst i afsnit 2.3.2 litra h), er formål, som vedrører vores markedsføring



af produkter og tjenester. De kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger (så som navn, mailadresse, adresse, telefonnummer).

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

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

2.3.13 Ved OiSTER's 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 OiSTER's 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.

2.3.14 Oplysninger angivet til OiSTER videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand, og vi registrerer ingen personfølsomme data.

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

2.3.15 Dine personoplysninger stammer fra de oplysninger, som du har givet OiSTER i forbindelse med oprettelsen af din aftale. Derudover er der en række personoplysninger, som f.eks. trafikdata, der indsamles i forbindelse med din brug af OiSTER's tjenester og produkter.

2.3.16 Personoplysninger om dig vedrørende din kreditvurdering stammer fra de uafhængige kreditvurderingsbureauer, som OiSTER benytter sig af i forbindelse med aftalen.

### **Opbevaring af dine personoplysninger**

2.3.17 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 OiSTER's opbevaring af dine personoplysninger afhænger af, hvilke personoplysninger det er:

2.3.18 Dine trafikdata slettes eller anonymiseres, når de ikke længere er nødvendige for fremføringen af kommunikationen i medfør af Udbudsbekendtgørelsens § 23.

2.3.19 Dine trafikdata som behandles og opbevares med henblik på debitering af dit abonnement eller til afregning opbevares indtil udløbet af den lovhjemlede forældelsesfrist for de omhandlede gældsforpligtelser og afregninger se Udbudsbekendtgørelsens § 23, stk. 2.

2.3.20 Dine trafikdata, der giver politiet mulighed for at fastslå, hvem du har kommunikeret med, hvornår du har kommunikeret, og hvor du befandt dig på tidspunktet for kommunikationen opbevares af OiSTER i 1 år i medfør af Logningsbekendtgørelsen § 9.

2.3.21 Personoplysninger indhentet med henblik på direkte markedsføring, opbevarer OiSTER i en periode på maksimalt et år, hvis OiSTER ikke har gjort brug af samtykket i løbet af et år. Et samtykke til markedsføring, som ikke aktivt trækkes tilbage opbevares indtil det tilbagekaldes.

2.3.22 Personoplysninger, som er afgivet til behandlinger med formål oplyst i afsnit 2.3.2, med undtagelse af litra f), i forbindelse med leveringen og vedligeholdelsen af de tjenester og produkter, som du har købt, og øvrig administration af kundeforholdet, opbevares af OiSTER i maksimalt 5 år

efter aftalens ophør og fra udgangen af det pågældende regnskabsår i medfør af Bogføringslovens § 10, stk. 1.

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

2.3.23 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. Se mere herom i afsnit 7.

Hvis den automatiske afgørelse ikke foretages, kan OiSTER ikke tilbyde en aftale med dig.

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

2.3.24 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 OiSTER's 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, læs mere i afsnit 2.3.1. herom. 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).

## **2.4 Elektronisk kommunikation**

Samtlige meddelelser fra os vedrørende aftalen sendes til din e-mail-adresse og/eller via SMS til dit mobiltelefonnummer. OiSTER udsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarsling, meddelelser vedrørende Aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser, via e-mail til den e-mail-adresse, som du har oplyst og/eller via SMS til det mobiltelefonnummer, som du har oplyst. Du modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. OiSTER kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til dig som almindeligt brev. Ved ændring af din e-mail-adresse og/eller mobiltelefonnummer er du forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på din personlige side på OiSTER.dk eller ved at kontakte kundeservice, da det ellers er misligholdelse af Aftalen.

Meddelelser mv., som du modtager fra OiSTER pr. e-mail og/eller SMS på den aftalte e-mail-adresse og/eller mobiltelefonnummer, har samme juridiske retsvirkning mht. bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget med almindelig post. Det betyder, at du skal åbne og kontrollere det, der sendes til dig elektronisk, på samme måde som almindelig post.

Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er OiSTER berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til dig.

## 3.0 Nummerflytning

### 3.1 Nummerflytning til OiSTER

Hvis du har et eksisterende mobilnummer hos en anden udbyder, som du ønsker overført til OiSTER, skal du oplyse dette, når du tilmelder dig. Nummerflytning kan kun ske efter anmodning fra dig. Det er vigtigt, du ikke opsiger dit abonnement hos din udbyder, da vi i så fald ikke kan flytte dit nummer. Vi klarer opsigelsen for dig.

Det er vigtigt, at vi modtager de korrekte informationer fra dig, herunder SIM-kortnummer, da det ellers kan påvirke, hvor hurtigt dit nummer bliver flyttet.

Ved nummerflytning aktiveres dit OiSTER-abonnement først, når nummerflytningen er gennemført, og du kan derfor først på dette tidspunkt bruge dit OiSTER-abonnement. Du tager abonnementet i brug ved at indsætte OiSTER SIM-kortet i en 3G-mobiltelefon eller nyere.

Når du flytter dit nummer til OiSTER, kan du vælge mellem

- Nummerflytning efter udløb af opsigelses-/bindingsperiode hos din gamle udbyder. Her anmoder vi din gamle udbyder om at frigive dit nummer, når din opsigelses- eller bindingsperiode slutter. Dit nummer vil i så fald blive flyttet fra din gamle udbyder førstkommande arbejdsdag efter din opsigelses- eller bindingsperiode
- Nummerflytning hurtigst muligt. Her anmoder vi din gamle udbyder om at frigive dit nummer hurtigst muligt, uafhængigt af en eventuel opsigelses- eller bindingsperiode. Ved nummerflytning hurtigst muligt risikerer du derfor i en periode at komme til at betale abonnement til både OiSTER og din gamle udbyder.

For at sikre, at du på intet tidspunkt står uden dit telefonnummer, starter OiSTER først din nummerflytning op til 5 dage efter dit OiSTER SIM-kort er sendt ud. Bemærk at dit nummer ikke kan flyttes i weekender og på helligdage.

### 3.2 Nummerflytning fra OiSTER

Ønsker du at flytte dit nummer fra OiSTER til et andet selskab, skal du kontakte det modtagende selskab, der herefter vil stå for flytningen.

Som udgangspunkt vil dit nummer blive flyttet, så snart din opsigelsesperiode hos OiSTER ophører.

Hvis dit nuværende teleselskab tilbyder det, kan du også vælge at flytte dit nummer omgående eller på en specifik dato uanset din opsigelsesperiode. Såfremt du ønsker at flytte dit nummer inden for din opsigelsesperiode vil du senest 30 dage efter dit nummer er flyttet fra OiSTER, blive opkrævet for evt. yderligere forbrug, idet fakturering af visse tjenester, for eksempel udlandstelefonti, kan være forsinket. Du skal være opmærksom på, at du i en overgangsperiode risikerer at være forpligtet til at betale til både OiSTER og den udbyder du flytter til.

Opkrævningerne vil ske fra dit tilmeldte betalingskort. Såfremt du har Manuel Betaling skal du selv sørge for, at der er penge på din OiSTER-konto. Hvis du er tilmeldt Automatisk Betaling, er du ansvarlig for, at dine betalingskortoplysninger er opdaterede.

### 3.3 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 i form af modregning på din OiSTER-konto.

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)

Du har ret til kompensation i tilfælde af:

- Uretmæssig nummerflytning: Såfremt dit nummer er blevet flyttet uden at du har bedt om dette, er du berettiget til et engangsbeløb.
- Forsinket nummerflytning: Såfremt det aftalte tidspunkt for nummerflytning er overskredet, kompenseres du med et engangsbeløb samt et tillæg pr. efterfølgende kalenderdag, opgjort i hele antal kalenderdage.
- Afbrudt telefonforbindelse: Såfremt du i forbindelse med en nummerflytning er helt uden telefonforbindelse i over 24 timer, kompenseres du med et engangsbeløb samt et tillæg pr. efterfølgende kalenderdag, opgjort i hele antal kalenderdage.

Telefonforbindelsen anses først for endeligt etableret når der kan ringes til alle danske operatørers net. Kan der ringes til nogle operatører, men ikke andre, er der tale om en forsinket nummerflytning. Kan der ikke ringes til nogen operatører, er der tale om en afbrudt telefonforbindelse.

### **3.4 Fortrydelsesret ved nummerflytning**

Såfremt du har fortrydelsesret efter punkt 4. i vores Salgsvilkår og ønsker at gøre brug af retten efter du har flyttet dit nummer til OiSTER, skal du inden 14 dage fra dit nummer er flyttet til OiSTER beslutte dig for, hvilket selskab der i stedet skal overtage dit nummer. Det modtagende selskab skal inden denne frist have anmodet OiSTER om, at nummeret flyttes til dem. Har OiSTER ikke modtaget en anmodning om nummerflytning inden 14 dage, kan nummeret ikke længere flyttes ud, som en del af fortrydelsesretten. Nummeret vil herefter ligge i karantæne i en periode, hvorefter det bliver frigivet på markedet igen. Du skal være opmærksom på, at dit tidligere selskab ikke er forpligtet til at tage dig tilbage igen.

## **4.0 Adgangskoder og SIM-kort**

### **4.1 Adgangskode til "Mit OiSTER"**

Som en del af Aftalen får du tildelt en adgangskode til din personlige side "Mit OiSTER" på OiSTER.dk. Adgangskoden skal du bruge sammen med din e-mail-adresse eller dit OiSTER mobilnummer til at logge ind på "Mit OiSTER" eller ved kontakt til kundeservice. Du skal være opmærksom på, at OiSTER kan stille krav om adgangskode ved enhver henvendelse. Dette sker af sikkerhedsmæssige årsager.

Adgangskoden kan ændres på din personlige side, hvis du ønsker det. Ved glemt adgangskode kan du bestille en ny på OiSTER.dk. Adgangskoden er personlig, og du er selv ansvarlig for at gemme oplysningerne om e-mail-adresse og adgangskode et sikkert sted. Vi kan ikke holdes ansvarlig, hvis du har mistet din kode, eller hvis du har givet tredjemand adgang til koderne.

## 4.2 SIM-kort og koder

Som en del af aftalen modtager du et SIM-kort (bemærk at Oisters simkort ikke understøtter 2G-telefoner). Til alle SIM-kort er der tilknyttet PIN- og PUK-koder. Disse koder er personlige og skal opbevares på et sikkert sted separat fra SIM-kortet. For at gøre brug af SIM-kortet skal du indtaste korrekt PIN-kode. Hvis PIN-koden tages forkert 3 gange, 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 adgang til tjenesten i forbindelse med spærring.

Du modtager PIN- og PUK-koderne i forbindelse med afsendelse af SIM-kortet. Du kan altid se PIN- og PUK-koderne på din personlige side på OiSTER.dk. Hvis du er i tvivl om koderne eller indtastningen, anbefaler vi at bruge vejledningen under Kundeservice på OiSTER.dk eller kontakte kundeservice.

Hvis du mister dit SIM-kort, skal du straks meddele dette til os. Du kan spærre SIM-kortet på telefon 7031 3070 hele døgnet eller ved at kontakte kundeservice. Du kan bestille et nyt SIM-kort eller få ophævet spærringen på det kort, som du har meddelt bortkommet. Vi er berettiget til at opkræve gebyr for bestilling af et nyt SIM-kort og/eller ophævelse af spærret SIM-kort.

Du hæfter 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. 4.3.

## 4.3 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 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, 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 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.

### **Lov om betalinger § 100, stk. 1-10**

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1. at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at den til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2. at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
3. at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.



Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt 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. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, 1. efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret 2. når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller 3. fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

## **5.0 Levering**

### **5.1 Leveringsdatoer**

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

Levering af tjenesteydelser har fundet sted, når udførelsen af tjenesteydelsen er påbegyndt.

Levering af hardware har fundet sted, når hardwaren er udleveret eller kommet frem til dig eller posthuset.

### **5.2 Tilslutning af udstyr**

Hvis du ikke har købt dit udstyr (mobiltelefon eller telekommunikationsudstyr) igennem OiSTER, 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.

Det er en forudsætning for at kunne bruge OiSTER, at dit udstyr understøtter 3G/UMTS/HSDPA/4G. Du kan finde ud af, om din mobil er en som min. 3G-mobiltelefon på producentens hjemmeside eller på [support.oister.dk](http://support.oister.dk)

## **6.0 Betaling**

### **6.1 Betalingsvilkår**

Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen og for at have et abonnement hos OiSTER, at betaling af abonnement og forbrug sker med Dankort eller andet betalingskort accepteret af OiSTER. Oplysning om, hvilke betalingskort der kan benyttes, findes på OiSTER.dk.

Du begynder at betale for dit abonnement fra det tidspunkt, hvor dit SIM-kort aktiveres. Ved oprettelse af abonnement uden nummerflytning aktiveres SIM-kortet, når du modtager det. Ved oprettelse af abonnement med nummerflytning aktiveres SIM-kortet, når dit mobilnummer er blevet flyttet til OiSTER.

Når du tilmelder dig OiSTER, får du tildelt en personlig side "Mit OiSTER" og en OiSTER-konto på OiSTERs hjemmeside, hvor du kan opdatere dine betalingskortoplysninger, indbetale og følge med i dit forbrug jf. punkt 4.1.

Betalingen sker i danske kroner og alle priser er inklusiv moms.

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.

### **6.2 Abonnement og øvrige faste betalinger**

Abonnementsprisen og øvrige faste betalinger som f.eks. tilvalgs pakker betaler du månedsvist forud hver den 1. i måneden.

Første opkrævning for abonnement finder sted den 1. i måneden efter at dit abonnement er blevet aktiveret og opkræver for den resterende del af den måned hvori abonnementet blev aktiveret samt den følgende måned.

### **6.3 Forbrug og øvrige variable betalinger**

Forbrug udover det, der er inkluderet i dit abonnement og øvrige variable afgifter og gebyrer trækkes løbende fra din OiSTER-konto inden for 24 timer efter forbruget har fundet sted, også selvom saldoen derved bliver negativ. Ved forbrug foretaget i udlandet kan der dog forekomme forsinkelser på helt op til 30 dage. Det er din pligt at sørge for, at saldoen på din OiSTER-konto forbliver positiv.

Du hæfter for samtlige udgifter for anvendelse af tjenester og alle køb, som foretages ved hjælp af din mobiltelefon, uanset om tjenesterne har været anvendt af dig selv eller anden person, dog med undtagelse af Lov om betalingstjenester § 62, jf. pkt. 4.3. Hvis du mener, at nogle omkostninger, som vi har påført din OiSTER-konto er fejlagtige, bedes du hurtigst muligt kontakte vores kundeservice med denne oplysning.



Du kan tilmelde dig Saldokontrol, så dit abonnement spærres for yderligere forbrug ved registrering af en saldo på 0,00 kr. Hvis saldoen på din konto er negativ i mere end 7 dage eller med mere end 200 kr., er OiSTER berettiget til helt eller delvist at spærre eller lukke dit abonnement. Du hæfter til enhver tid selv for forbrug ud over det forudbetalte beløb, uanset om OiSTER har fremsendt information herom. OiSTER er ikke ansvarlig i tilfælde af forsinket eller manglende information om saldoens størrelse.

450 kr. spærringen er en gratis service, der som standard er aktiveret på dit mobilabonnement. Der sættes hermed en øvre grænse for dit dataforbrug i udlandet på 450 kr. Overskrides grænsen, spærres der for datatrafik. Du vil modtage en meddelelse, når 80% af grænsen er nået samt når grænsen er nået. Du vil heri også blive oplyst om, hvordan du kan undgå spærring, såfremt du ikke ønsker dette. Ændring eller deaktivering af standardbeløbsgrænsen kan ske ved at kontakte kundeservice.

#### **6.4 Automatisk betaling**

Du bliver som en del af din tilmelding til OiSTER tilmeldt Automatisk Betaling.

Når du er tilmeldt Automatisk Betaling, hæver OiSTER de under 6.2 nævnte betalinger på dit tilmeldte betalingskort hver den 1. i måneden. Hvis en betaling fejler, hæver vi i stedet beløbet på din OiSTER-konto.

De under 6.3 nævnte betalinger hæves fra din OiSTER-konto. OiSTER konstaterer automatisk, hvis saldoen på din OiSTER-konto er negativ og sørger for, at der sker en overførsel fra dit tilmeldte betalingskort til din OiSTER-konto, således at din saldo på OiSTER-kontoen bliver positiv med det valgte beløb. Vi har forvalgt beløbet til at være 100 kr. Det vil sige, at der tankes automatisk op, så saldoen på din OiSTER-konto bliver +100 kr. Er din saldo eksempelvis på -22 kr. når den automatiske optankning foretages, tankes kontoen op med 122 kr., som trækkes på det tilmeldte betalingskort. OiSTER bestræber sig på, at sende dig en e-mail og en SMS efter hver optankning på OiSTER-kontoen.

Din saldo tjekkes flere gange i døgnet, men din OiSTER-konto kan nå at blive negativ, inden den automatiske optankning finder sted.

Ved tilmelding til Automatisk Betaling giver du OiSTER tilladelse til at gemme samtlige nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af dit betalingskort. Hvis en automatisk betaling fejler som følge af manglende dækning, at betalingskortet er udløbet, at det er blevet spærret eller andet, bortfalder aftalen om Automatisk Betaling, og du overgår automatisk til Manuel Betaling. Såfremt du fortsat ønsker at være tilmeldt Automatisk Betaling, skal du foretage en ny tilmelding med brug af et gyldigt betalingskort. Beløbet trækkes fra det betalingskort, som du har oplyst.

Det er dit ansvar at sørge for, at OiSTER altid har dine opdaterede betalingskortoplysninger, hvorfra vi kan trække betalinger for beløb nævnt under 6.2 og 6.3.

Du kan til enhver tid ændre optankningsbeløbet, ændre betalingskort eller framelde Automatisk Betaling under den personlige side på OiSTER.dk. Optankninger foretaget før afmelding refunderes ikke. Frameldes Automatisk Betaling, gælder det under 6.5 anførte om Manuel Betaling. Bemærk at OiSTER grundet intern kreditpolitik har ret til at fjerne din mulighed for at framelde Automatisk Betaling.

Tilvalgte tjenester og services, der forudsætter Automatisk Betaling vil straks blive afmeldt abonnementet ved manglende betaling eller såfremt betaling ikke kan gennemføres.

## **6.5 Manuel Betaling**

Såfremt du framelder dig Automatisk Betaling, er du forpligtet til selv at logge ind på "Mit OiSTER" og tanke op manuelt.

Du modtager besked fra OiSTER, når saldoen nærmer sig 0 kr. OiSTER informerer dig herom via SMS og e-mail. OiSTER tilsigter også at informere dig, når din saldo er 0 kr.

Du skal til enhver tid sikre, at der på din OiSTER-konto er penge til de under 6.2 og 6.3 nævnte betalinger.

Hvis en Manuel Betaling ikke foretages ved negativ saldo på din OiSTER-konto, anses det for at være en manglende betaling jf. punkt 6.7.

OiSTER sender information til dig om dine betalinger og optankninger via e-mail og SMS.

## **6.6 Elektronisk Regning**

Når du logger ind på "Mit OiSTER" har du mulighed for at se og hente dine betalingskvitteringer elektronisk og specificeret, samt se dit forbrug i detaljer. Du kan imod betaling af et gebyr få tilsendt din forbrugsoversigt og betalingskvittering fysisk til din hjemmeadresse. Se gebyrets størrelse i prislisten på OiSTER.dk eller Bilag 1: OiSTERs prisliste. Du kan se dine betalingskvitteringer på Mit OiSTER, så længe du er kunde hos OiSTER. OiSTER opbevarer dog kun dine betalingskvitteringer og forbrugsoversigter i op til 5 år efter endt kundeforhold.

## **6.7 Manglende betaling, betalingsansvar og sikkerhedsstillelse**

Det er misligholdelse af aftalen, såfremt saldoen på din OiSTER-konto er negativ. Er din OiSTER-konto negativ, kontaktes du af OiSTER via e-mail og SMS med meddelelse om, at din konto er negativ og vil blive spærret, hvis du ikke indbetaler eller registrerer nye betalingskortoplysninger på den personlige side på OiSTER.dk inden 8 dage. Hvis kontoen fortsat er negativ efter udløbet af fristen på de 8 dage eller negativ med mere end 200 kr., er OiSTER berettiget til at spærre tjenesten uden yderligere varsel. OiSTER opkræver et lukningsgebyr jf. Bilag 1: OiSTERs prisliste for hvert nummer, der spærres.

Specifikt for Manuel Betaling gælder, at du vil få besked, når din konto er 0 kr. OiSTER er berettiget til at spærre tjenesterne uden yderligere varsel, når din OiSTER konto bliver negativ. Hvis du uden forudgående aftale med OiSTER annullerer en betaling igennem din bank, vil vi straks spærre tjenesten uden varsel. En annullering af en betaling godtages ikke som en opsigelse. OiSTER kontakter dig omkring annulleringen af betalingen.

Ved forsinket betaling forbeholder vi os ret til, helt eller delvist, at spærre for alle tjenester på alle dine abonnementer (dvs. alle abonnementer under dit CPR-nummer) samt eventuelt ophæve aftalen med krav om betaling af abonnement for evt. resterende bindingsperiode. Selvom tjenesten er spærret er du stadigvæk betalingsansvarlig for udestående.

I henhold til Rentelovens bestemmelser er OiSTER ydermere berettiget til at opkræve gebyr ved fremsendelse af rykkere samt for overgivelse til inkasso. Gebyrets størrelse fremgår af prislisten. Ved forsinket betaling er OiSTER i øvrigt berettiget til at opkræve renter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til Rentelovens bestemmelser.

Vi forbeholder os ret til at spærre tjenesterne, hvis det erfarer, at du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene. Væsentlig misligholdelse inkluderer, men er ikke begrænset til:

- At krav om sikkerhedsstillelse ikke opfyldes til tiden.
- At du undlader at melde adresseændring og ændring af e-mailadresse.
- At betaling for startpakken ikke sker til tiden.
- At du undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed.
- At du afgiver urigtige oplysninger ved denne Aftalens indgåelse og/eller efterfølgende ikke oplyser os om ændringer.
- At der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale.

OiSTER kan desuden spærre forbindelsen med øjeblikkelig virkning og uden ansvar, hvis der er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget, og der er begrundet anledning til at tro, at betaling ikke vil ske rettidigt. Derudover kan vi spærre forbindelsen, hvis du ikke straks betaler din gæld samt hvis der er begrundet mistanke om misbrug. Spærringen er ikke en ophævelse af Aftalen og medfører ikke nedslag i betalingen af abonnementet, evt. minimumforbrug eller andre faste udgifter i perioden, hvor du har misligholdt Aftalen.

## 7.0 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 kreditoplysnings- bureauer 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.

## 8.0 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 internettjenester. Du er selv ansvarlig for det materiale, du henter/downloader til din mobiltelefon, 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. Det er dit ansvar, at tjenester der sendes fra eller modtages på din mobiltelefon ikke bliver anvendt ulovligt eller uetisk. OiSTERs mobil- abonnementer må kun benyttes i mobiltelefoner.

Det er ikke tilladt at:

- Sende eller bevidst at modtage rettighedsbeskyttet materiale, materiale modtaget uden tilladelse eller materiale som indeholder ulovlige tjenester.
- Udsende spam, kædebreve eller materiale, der besværer andre.
- Spredning af virus eller foretage phishing.
- Udsende eller modtage materiale der er ulovligt eller manipuleret så det krænker tredjemandes rettigheder.
- Slette eller forfalske transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- Forsøge på ulovlig indtrængen i netværk eller udføre serverangreb.
- Gentagne gange bryde de uskrevne regler om god skik og brug af internettet.

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

## 9.0 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.

Oplysning om den til enhver tid sandsynlige dækning i Danmark fremgår af OiSTERs 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.

I nogle områder i Danmark vil du bevæge dig mellem det danske netværk og et udenlandsk netværk. I disse tilfælde kan du risikere at roame over på det udenlandske netværk, selvom du befinder dig i Danmark. Det betyder, at dit forbrug vil blive takseret som udlandsforbrug. Det er dit eget ansvar at sikre, hvilket netværk du benytter.

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 tjenester eller netværket samt når dette opgraderes og vedligeholdes.
- Ved national eller international roaming, det vil sige, når bestemte tjenester benyttes via en anden operatørs netværk, som vi ikke har kontrol over, og hvor nogle af vores tjenester ikke er tilgængelige.
- Hvis din mobil er en model, der ikke understøtter den pågældende tjeneste.
- Grundet omstændigheder, der ligger udenfor OiSTERs eller Hi3Gs kontrol, såsom forhold, der har at gøre med din mobil, kapacitetsbrister, afbrydelser i tjenester fra underleverandører, fejl i andres kommunikationsnetværk, vejrproblemer eller radioforstyrrelser på grund af tunneller eller andre fysiske forhindringer.

I visse tilfælde kan din mobil have brug for opgradering, for at tjenesterne kan fungere optimalt, f.eks. ved nye eller ændrede tjenester. Hvis det ikke lykkes for os at tilbyde tjenesterne i henhold til aftalen, har du ret til at fremsætte krav om erstatning (Se dog afsnit 11, Ansvarsbegrænsninger).

## 9.1 Dækning og hastighed, data

Med et OiSTER abonnement har du som standard dataadgang til nettet med den maksimale hastighed, 3s 3G og 4Gnetværk understøtter i det pågældende område. På enkelte abonnementer kan der være hastighedsbegrænsninger og/eller begrænsning til 3G-netværk.

3G nettet har en forventet hastighed mellem 4 - 20 Mbit/s download og mellem 1 - 4 Mbit/s upload.

4G/LTE nettet har en forventet hastighed på mellem 8 - 35 Mbit/s download og upload mellem 2 - 24 Mbit/s.

Adgangen til 3G og 4G/LTE kan ske de steder hvor der er 3G eller 4G/LTE dækning. OiSTER kan dog ikke garantere, at den forventede hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt. Hastigheden gælder udendørs dækning og er blandt andet påvirket af afstand til sendemast, aktuelle terræn- og bygningsforhold og antal samtidige brugere på sendemasten.

Opnåelse af de angivne hastigheder forudsætter, at der benyttes hardware, som understøtter den pågældende netværks-teknologi og de pågældende hastigheder

Du kan få vejledende oplysninger om forventet dækning og hastigheder på:

- OiSTERs dækningskort på [OiSTER.dk/daekning](http://OiSTER.dk/daekning)
- OiSTERs Mobilt Bredbånds-fakta [www.oister.dk/mobilt-bredband/bredbaandsfakta](http://www.oister.dk/mobilt-bredband/bredbaandsfakta)
- Ved at kontakte OiSTERs kundeservice

## 10.0 Brug i udlandet

OiSTER's mobilabonnementer kan anvendes såvel i Danmark som i udlandet. OiSTER's mobilabonnementer har enten et inkluderet forbrug i form af tale- og/eller data eller er forbrugstakseret.

OiSTER's bredbåndsabonnementer kan kun anvendes i Danmark.

Vi gør opmærksom på, at du kun kan bruge dit abonnement i udlandet i det omfang OiSTER har indgået aftale om roaming med udbydere i det pågældende land og kun på de pågældende udbyderes net. På [3.dk/udland](http://3.dk/udland) kan du altid se en opdateret oversigt over, hvilke lande, vi har en indgået aftale om roaming med.

Vi gør også opmærksom på, at vi ikke garanterer hverken dækning, kvalitet eller sikkerhed i udenlandske netværk, ligesom vi ikke kan garantere minimums upload- eller downloadhastigheder, hvor der er datadækning.

### 10.1 Brug i EU lande (undtaget i Danmark)

Det følgende gælder ved brug i disse lande: Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig (herunder Fransk Guyana, Guadeloupe og Martinique), Gibraltar, Grækenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Nederlandene (Holland), Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien (England, Nordirland, Skotland og Wales), Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig.

OiSTER abonnementer med inkluderet indhold (tale-,SMS og/eller data) i de nævnte lande er følgende inkluderet:

- A. Den i abonnementet inkluderede tale når du ringer til andre numre inden for EU (almindelige, ikke overtakserede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan)
- B. Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald
- C. Fri sms og mms til andre telefonnumre inden for EU
- D. Den i abonnementet angivne datamængde til brug i EU, som kan være højere, men ikke mindre end den Fair Use mængde af dataroaming, du er berettiget til, beregnet ud fra abonnementsprisen. Fair Use beregnes ved at dividere abonnementsprisen uden moms med den regulerede engrospris og gange den med 2. (Har du f.eks. et abonnement til 99 kr. pr. måned med 30 GB data inkluderet, beregner du din Fair Use mængde således:  $(99 \times 0,8) / 44,616 = 1,78 \times 2 = 3,55$  GB data i EU).

Når du har nået 80 % af det inkluderede dataforbrug i udlandet modtager du en sms med besked herom. Du modtager en ny sms, når du når grænsen for det inkluderede forbrug.

Har du brug for mere data, kan du tilkøbe data via løbende forbrugstakseret afregning til EU- takst. EU-taksten fremgår af prislisten.

Følgende teleydelser er ikke inkluderet og vil blive takseret særskilt til de priser, der til enhver tid er gældende for forbrug i udlandet:

- Opkald til ikke-EU numre
- Sms og mms til ikke-EU numre
- Forbrug via satellit-forbindelse (skibe og fly)

Du betaler ikke for at modtage sms'er.

Har du et OiSTER forbrugsafregnet abonnement, betaler du i andre EU-lande samme pris som i Danmark for tale, sms og data i henhold til de priser der fremgår af prislisten.

Hvis du fortsætter dit dataforbrug med forbrugstakseret afregning pr. MB data, eller du har et forbrugsafregnet abonnement får du en sms med besked herom, når du har nået 80 % af din fastsatte grænse for forbrug i udlandet (som standard 450 kr.) og en ny SMS når grænsen er nået. Du har herefter mulighed for at tage stilling til, om du ønsker at forbruge yderligere.

Du kan til enhver tid finde gældende priser på

<https://www.oister.dk/mobilabonnement/?info=prisoversigt> samt tjekke dit forbrug på Mit OiSTER.

## **10.2 Regler for Fair Use i EU lande (undtaget i Danmark)**

Du skal være opmærksom på, at vi kan være berettiget til at opkræve dig EU-takst for dit forbrug i andre EU-lande i følgende situationer:

- A. Dit forbrug i EU sker til andre formål end periodiske rejser i EU
- B. Dit forbrug registreret over 4 måneder viser, at du ikke primært har forbrug i Danmark, og at du ikke primært opholder dig i Danmark
- C. Lang tids inaktivitet for et givet sim-kort forbundet primært, men ikke udelukkende med roaming
- D. Hvis du har flere abonnementer/simkort, som du bruger successivt, mens du roamer

- E. Hvis dit dataforbrug i udlandet overstiger den Fair Use grænse som er indeholdt i abonnementet

Såfremt dit primære forbrug (tale, sms, mms og data) og dit primære ophold, i 4 måneder eller mere, ikke er i Danmark, underretter vi dig om det. Ændrer du ikke dit forbrugsmønster, efter vi har underrettet dig, opkræver vi dig EU-takst fra 14 dage efter vi har underrettet dig om misbrug eller unormal anvendelse.

### **10.3 Brug i øvrige lande uden for EU**

I lande uden for EU betaler du for alt forbrug i henhold til OiSTER's gældende udlandspriser, som du finder på [OiSTER.dk/udland](https://oister.dk/udland).

Når du anvender dit abonnement i udlandet, skal du være opmærksom på, at der kan forekomme højere priser, end du er vant til i Danmark, både hvad angår minutpris, opkaldsafgift, sms og data, ligesom du skal være opmærksom på, at du betaler for at modtage opkald i udlandet.

Du betaler ikke for at modtage sms'er.

Der er en øvre grænse for dit dataforbrug i udlandet på 450 kr., medmindre du på et tidspunkt selv har ændret denne grænse. Der er ikke nogen øvre grænse for dit øvrige forbrug i udlandet, medmindre du selv har fastsat en sådan grænse i henhold til punkt 16.2.

### **Mobilsvar**

Du skal være opmærksom på, at du både betaler for at modtage opkaldet samt taksten for at ringe til Danmark, når et opkald viderestilles til din mobilsvare. Dette gælder også selvom der ikke bliver lagt en besked på din mobilsvare, og din mobil er helt slukket, såfremt den har været på det udenlandske net bare én gang. For nærmere information om dette samt vejledning til, hvordan du deaktiverer din mobilsvare, se <https://oister.zendesk.com/hc/da/articles/200935748>.

### **11.0 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 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 tredjemænd eller andet økonomisk tab som følge af, at tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.
- OiSTER er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, hvis en betaling ikke bliver gennemført.



- 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 8 (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.

## 12.0 Kampagner

Ved kampagner, hvori der indgår bonus, tilbud, fri tale eller andre bonusservices som en del af kampagnen, eller i tilfælde hvor OiSTER tildeler dig en bonus, kan den ikke overflyttes til en anden kunde eller aftale. Bonus, tilbud, fri tale 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.

## 13.0 OiSTER afdrag og mobilrabat

På nogle kombinationer af abonnement, telefoner og dataudstyr tilbyder OiSTER rabat på telefon/dataudstyr. Hvis disse muligheder vælges kan der lægges seks måneders binding på abonnementet der er købt med telefonen/udstyret.

På visse kombinationer er der desuden mulighed for at købe telefon/udstyr gennem vores eksterne finansieringspartner ifølge vores partners altid gældende priser og vilkår.

I alle tilfælde hvor mobilrabat kan vælges vil de relevante vilkår og priser være vist på salgssiden.

Hvis du er i binding på dit abonnement er det muligt at skifte abonnementet til andre abonnementer af samme type, hvis blot prisen er den samme eller højere pr. måned.

## 14.0 Mobilabonnement

### 14.1 Generelt

Med et OiSTER mobilabonnement betaler du et fast månedligt abonnement forud, uanset hvilket abonnement du har.



Har du OiSTER Basic som er forbrugstakseret, er intet forbrug inkluderet, og alt forbrug trækkes løbende fra din OiSTER-konto jf. Bilag 1 - OiSTERs Prislister.

Har du et af OiSTERs øvrige mobilabonnementer, er følgende inkluderet i abonnementet:

- Taletid til danske numre
- Dataforbrug
- Fri SMS
- Fri MMS
- Fri OiSTER til OiSTER dog max 48timer

Den inkluderede mængde taletid og dataforbrug afhænger af dit valg i forbindelse med købet eller i forbindelse med en efterfølgende ændring.

De inkluderede enheder i abonnementsafgiften kan anvendes i Danmark, når du befinder dig på 3's danske netværk samt inden for EU, se begrænsninger under pkt. 10 Brug i udlandet.

Den faste abonnementsafgift inkluderer ikke: videosamtaler, Web-SMS, indholdstjenester og tillægspakker, opkald, SMS, Web-SMS og MMS til udlandet, tele- og dataforbrug i udlandet (udover som beskrevet i afsnittet om brug i udlandet) samt overtakserede tjenester eller overtakserede SMS'er (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.).

Forbrug, der ikke er inkluderet i abonnementet, trækkes løbende fra din OiSTER-Konto, jf. Bilag 1: OiSTERs prislister.

#### **14.2 Taletid**

Hvis dit abonnement inkluderer taletid, har du fri tale op til det inkluderede antal timer pr. måned.

Den fri tale gælder for opkald foretaget i Danmark på 3's danske netværk til almindelige danske fastnet- og mobilnumre i Danmark samt inden for EU.

Videosamtaler, opkald til udlandet og forbrug i udlandet udenfor EU (se dog begrænsninger under forbrug i udlandet) er ikke inkluderet.

Herudover gælder følgende:

- Der betales ikke for opkaldsforsøg
- Der betales ikke opkaldsafgift
- Taletiden afregnes pr. påbegyndt sekund
- Ubrugte minutter overføres ikke til den efterfølgende måned

#### **14.3 Dataforbrug**

Hvis dit mobilabonnement inkluderer data, er der adgang til frit dataforbrug op til den fastsatte datamængde pr. måned. Ved fri data forbeholder OiSTER sig retten til at spærre for data eller opsige dit abonnement, hvis:

- Dataforbruget overstiger 1000 GB pr. måned.

Overskrider dit dataforbrug de inkluderede enheder pr. måned, vil dit OiSTER abonnement blive spærret for dataforbrug resten af den pågældende måned. Har du behov for mere data, vil dette blive forbrugstakseret eller du kan tilkøbe Dobbelt Data, således at dit abonnements månedlige datapakke bliver fordoblet hver måned fremover.

Bemærk Dobbelt Data kan tilkøbes på udvalgte mobilabonnementer.

Ubrugt dataforbrug overføres ikke til den følgende måned. Dataforbruget gælder forbrug i Danmark, når du befinder dig på 3's danske netværk og EU, se dog nærmere begrænsninger under forbrug i udlandet..

Er dataforbrug ikke inkluderet i dit abonnement, kan du finde priserne for brug i Bilag 1 - OiSTERs prisliste.

#### **14.4 Fri SMS**

Alle OiSTERs mobilabonnementer på nær OiSTER Basic inkluderer Fri SMS.

Med Fri SMS kan du sende et ubegrænset antal SMS-beskeder til alle danske mobilnumre i Danmark og danske mobilnumre i udlandet, så længe du selv befinder dig i Danmark. Det samme gælder, når du befinder dig i et andet EU-land som beskrevet i afsnit 10, hvor du også kan sende SMS-beskeder til mobilnumre hjemmehørende i ethvert andet EU-land.

SMS-beskederne må bruges til normalt SMS-forbrug fra en person til en person. Beskederne må ikke være genereret automatisk/maskinelt eller være afsendt automatisk/maskinelt. Beskederne må heller ikke bruges til spamming, chikane eller kommercielt/markedsføring. SMS-beskederne må ikke være afsendt som Web-SMS.

Dit mobilnummer vil blive oplyst til modtageren af SMS'en, uanset om du er tilmeldt hemmeligt/skjult nummer eller ej. OiSTER kan ikke holdes ansvarlig for indholdet i SMS'er, der afsendes eller modtages af dig.

Web-SMS, SMS til og fra udlandet, overtakserede tjenester eller indholdstakserede SMS tjenester (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.) er ikke inkluderet i abonnements-afgiften.

Priser for SMS til og fra udlandet i øvrigt fremgår af [OiSTERs prisliste](#) på OiSTER.dk.

#### **14.5 Fri MMS**

Alle OiSTERs mobilabonnementer på nær OiSTER Basic inkluderer Fri MMS.

Med Fri MMS kan du sende et ubegrænset antal MMS-beskeder til alle danske mobilnumre i Danmark og danske mobilnumre i udlandet, når du befinder dig i Danmark i 3's danske netværk.

MMS-beskederne må bruges til normalt MMS-forbrug fra en person til en person. Beskederne må ikke være genereret automatisk/maskinelt eller være afsendt automatisk/maskinelt. Beskederne må heller ikke bruges til spamming, chikane eller kommercielt/markedsføring. MMS-beskederne må ikke være afsendt som Web-MMS.

Dit mobilnummer vil blive oplyst til modtageren af MMS'en, uanset om du er tilmeldt hemmeligt/skjult nummer eller ej.

Det samme gælder, når du befinder dig i et andet EU-land som beskrevet i afsnit 10, hvor du også kan sende MMS-beskeder til mobilnumre hjemmehørende i ethvert andet EU-land.

OiSTER kan ikke holdes ansvarlig for indholdet i MMS'er, der afsendes eller modtages af dig.

#### **14.6 Fri OiSTER ti OiSTER**

OiSTER til OiSTER er inkluderet i alle OiSTERs mobilabonnementer på nær OiSTER Basic.

Med OiSTER til OiSTER kan du foretage gratis nationale tale- og videoopkald og gratis sende MMS til andre danske OiSTER mobilnumre, når du befinder dig i Danmark på 3's danske netværk. Både selve samtalen, opkaldsafgiften og afsendte MMS'er er gratis, når den du ringer eller MMS'er til er OiSTER-kunde.

OiSTER-OiSTER gælder kun i Danmark. Befinder du dig i EU vil du blive fratrukket i din inkluderet taletid. Forbrug uden for EU takseres i henhold til prislisten på [www.oister.dk/udland](http://www.oister.dk/udland).

Du taler gratis den første hele time. Derefter betaler du almindelig takst i henhold til dit abonnement (brug af inkluderet taletid og derefter normal takst, jf. Bilag 1 OiSTERs prisliste). Du kan dog foretage et nyt opkald og tale gratis i en time igen.

Du kan i alt tale gratis i 48 timer pr. måned. Der er ingen begrænsning på antallet af gratis MMS til andre OiSTER-kunder.

OiSTER til OiSTER omfatter ikke viderestilling samt opkald til Mobilsvar, evt. videosvar, eller opkald til OiSTERs kundeservice, som alle takseres til normal takst jf. Bilag 1 OiSTERs prisliste.

#### **14.7 Services**

Når dit SIM-kort er blevet aktiveret, får du adgang til vores service- og tilvalgstjenester. Du kan på [OiSTER.dk](http://OiSTER.dk) læse mere om hvilke services, til- og fravalg, som OiSTER tilbyder. Nogle af disse tjenester skal du selv tilmelde dig, før du kan gøre brug af dem. Nedenfor kan du se en gennemgang af nogle af OiSTERs service- og tilvalgstjenester.

##### **14.7.1 Saldokontrol**

Med Saldokontrol spærres din OiSTER-konto for udgående tjenester, som f.eks. udgående opkald og afsendelse af MMS, når din saldo er på 0 kr. eller derunder.

Du skal være opmærksom på, at spærringen ikke altid træder i kraft præcis når saldoen er 0 kroner. Saldokontrol opdateres én gang i døgnet, og derfor er der mulighed for, at din OiSTER-konto kan gå i minus, særligt når der er tale om forbrug i udlandet. Dette skyldes, at der kan gå op til 30 dage før forbrug foretaget i udlandet er opdateret, og at denne form for forbrug kan komme i samlede betalinger, som dækker over flere dage. Du hæfter for det forbrug, som du har foretaget inden spærringen træder i kraft.

Forbrug omfattet af Saldokontrol inkluderer udgående tale- og videoopkald, betaling for indholdstakserede tjenester og varer (jf. punkt 15.6), afsendelse af SMS, afsendelse og modtagelse af MMS samt dataforbrug. Bemærk, at samtlige tjenester bliver lukket ned i det øjeblik, beløbsgrænsen er nået. Hvis du foretager udgående opkald efter dit SIM-kort er blevet spærret, vil disse automatisk blive stillet om til vores kundeservice. Når du indbetaler penge på din OiSTER-

konto, så der igen står et positivt beløb, bliver spærringen af forbrug ophævet, og du kan igen benytte dit abonnement normalt, indtil din OiSTERkonto igen har en saldo på 0 kr. eller derunder. Du vil kunne ophæve din spærring ved at logge ind på "Mit OiSTER", og fravælge Saldokontrol. Trods saldokontrolspærring, vil du altid kunne ringe til 112.

#### **14.7.2 Service- og specialnumre**

Dit OiSTER-abonnement er som udgangspunkt tilmeldt muligheden for opkald til special- og servicenumre. Du kan til enhver tid til- og framelde dig opkald til special- og servicenumre på din personlige side på OiSTER.dk. Med tilmelding til special- og servicenumre, har du mulighed for at ringe til en række 90- og 18-numre. OiSTER forbeholder sig ret til at spærre, begrænse eller kræve depositum for denne service. Det er en forudsætning for tilmelding, at du er tilmeldt Automatisk Betaling.

Du bærer selv ansvaret for at undersøge art og pris for de forskellige 90- og 18- numre hos den enkelte udbyder af den specifikke tjeneste/service, som du har til hensigt at benytte dig af.

Priserne på de forskellige 90- og 18-numre oplyses i forbindelse med markedsføring af dem. Opkald til special- og servicenumre vil oftest koste et beløb udover det beløb, som du betaler i forbrugstakst. Priserne oplyses altid særskilt i forbindelse med markedsføring af indholdstjenesterne og varerne.

#### **14.7.3 Takstoplysning**

Når du henvender dig til vores kundeservice, eller hvis du besøger OiSTER.dk, kan du få oplyst gældende priser på specifikke opkald til andre danske telefonnumre. Denne tjeneste er gratis.

#### **14.7.4 Spærring**

Ved at kontakte vores kundeservice kan du blive tilknyttet vores spærringstjeneste. Med denne spærringstjeneste har du mulighed for at spærre for forskellige typer opkald til eller fra din mobil. En spærring vil dog aldrig forhindre opkald til alarmtjenesten 112. De forskellige spærringsmuligheder er:

- Spær alle udgående samtaler
- Spær alle indkommende samtaler
- Spær indkommende samtaler ved roaming
- Spær udgående internationale samtaler
- Spær udgående internationale samtaler uden for Danmark
- Spær for data
- Spær for MMS
- Spær international roaming

De nederste tre spærringer skal altid aktiveres og deaktiveres via kundeservice. De andre spærringer kan aktiveres og deaktiveres direkte i din mobil. Spærringstjenesten er gratis.

#### **14.7.5 Hemmeligt nummer**

Når du tilmelder dig Hemmeligt nummer hos OiSTER, omfatter servicen udeladt navn, nummer og adresse. Dine data vil derfor ikke fremgå af nummeroplysningstjenester eller lignende.

Servicen er gratis og du tilmelder dig på Mit OiSTER.

Bemærk, at hvis du først senere i dit abonnementsforløb vælger at blive tilknyttet en af disse tjenester, kan der gå op til 1 år, før dine oplysninger er slettet alle eksterne steder, de har været tilgængelige. Alternativt kan du vælge at betale for et telefonnummerskift med samtidig tilknytning til den hemmeligholdelsestjeneste, du ønsker.

Du har ret til at kræve hemmeligholdelse af dele af dine nummeroplysningsdata. Du kan vælge mellem:

- Hemmeligt nummer
- Udeladt adresse
- Udeladt navn, nummer og adresse.

Ønsker du kun delvist at blive hemmeligholdt ved en af de tre ovenstående services, skal vi bede dig kontakte Kundeservice.

#### **14.7.6 Skjult nummer**

Du kan i selve mobilen vælge at gøre dit telefonnummer skjult. Selvom du har valgt at få skjult dit telefonnummer hver gang, der foretages opringninger, kan du selv fra gang til gang gøre dit telefonnummer synligt for modtageren af dit opkald. Tjenesten er gratis.

#### **14.7.7 Standsning af viderestilling fra tredjepart**

Ved henvendelse til vores kundeservice kan vi standse for automatiske viderestillinger fra tredjemand til dit telefonnummer. Tjenesten er gratis.

#### **14.7.8 A-nummervisning**

Når du ringer op til en anden person vil dit nummer blive vist, hvis denne persons telefon har mulighed for at vise nummeret. Dette vil naturligvis ikke ske, hvis du har valgt Skjult nummer. Når du bliver ringet op af en anden person, vil du kunne se denne persons telefonnummer, med mindre denne person, har valgt Skjult nummer.

### **15.0 Mobilt Bredbånd i Danmark og Bredbånd til hjemmet i Danmark**

Med et OiSTER bredbåndsabonnement betaler du et fast månedligt abonnement forud, uanset hvilket abonnement du har.

Har du OiSTER Mini, er intet forbrug inkluderet, og alt forbrug trækkes løbende fra din OiSTER-konto jf. Bilag 1: OiSTERs prisliste.

Hvis dit abonnement inkluderer en fast datapakke, er der adgang til frit dataforbrug op til den fastsatte datamængde pr. måned.

Hvis dit forbrug overstiger den inkluderede datamængde, skal du ikke betale ekstra, men OiSTER forbeholder sig retten til at reducere hastigheden. Har du behov for mere data (med fuld hastighed), kan du tilkøbe en datapakke, som gælder til slutningen af pågældende måned. Du tilkøber denne på Mit OiSTER.

Ubrugt dataforbrug overføres ikke til den følgende måned. Dataproduktet kan kun bruges i Danmark.

OiSTERs bredbåndsprodukter kan ikke bruges til SMS, MMS eller traditionelle video- og taleopkald.

For så vidt angår dækning og hastighed henvises til punkt 9.1.

## **16.0 Til- og fravalg**

### **16.1 Udlandstelefoni uden data**

Du kan til enhver tid til- og framelde dig Udlandstelefoni uden data på din personlige side, Mit OiSTER, på [www.OiSTER.dk](http://www.OiSTER.dk).

Med tilmelding til Udlandstelefoni får du mulighed for at foretage opkald til udenlandske numre samt benytte din telefon i udlandet.

Opkald fra Danmark til danske numre som er i udlandet, kræver ikke tilmelding til Udlandstelefoni og koster almindelig takst i henhold til dit abonnement. Det kræver heller ikke tilmelding til Udlandstelefoni at sende SMS'er/MMS'er til udenlandske mobilnumre.

Ved tilmelding til Udlandstelefoni gælder vilkårene nedenfor.

OiSTER forbeholder sig ret til at spærre, begrænse eller kræve depositum for denne service samt foretage en kreditvurdering.

### **16.2 Udlandstelefoni med data**

Dit OiSTER mobilabonnement er som udgangspunkt tilmeldt dataforbrug i udlandet, både inden for EU og i resten af verdenen.

Bemærk, at du, når du er i udlandet uden for EU, takseres en højere pris pr. KB end den, der gælder i Danmark. Du kan se de aktuelle priser på [OiSTER.dk/priser](http://OiSTER.dk/priser). Denne pris dækker over tjenester som brug af internettet, opdatering af baggrundsdata, afsendelse/modtagelse af MMS med billeder/video samt e-mails. Det anbefales derfor at tjekke priserne for dette inden brug.

Når du ankommer til et nyt land, vil du få en SMS med information om de priser, som gælder i det pågældende land.

### **16.3 Automatisk Betaling**

Du er som udgangspunkt tilmeldt, når du starter dit kundeforhold hos OiSTER. Såfremt du har framelde dig Automatisk Betaling efter din tilmelding til OiSTER, skal du tilmelde dig dette igen. I fald du ikke er tilmeldt Automatisk Betaling og forsøger at tilmelde dig Udlandstelefoni, vil du blive bedt om at tilmelde dig Automatisk Betaling.

## 16.4 Priser og fakturering

Når du ankommer til et nyt land, vil du få en SMS med information om de priser, som gælder i det pågældende land.

Du kan se de aktuelle priser på [OiSTERs prisliste](#) på OiSTER.dk.

Prisændringer for dit forbrug i udlandet uden for EU vil ikke blive varslet, når prisændringen følger af, at vores internationale roamingpartner hæver prisen overfor os.

På grund af forsinkelse i leverancen af faktureringsgrundlag fra udlandet, kan vi ikke garantere at eventuelle beløbsgrænser i forbindelse med for eksempel Saldokontrol ikke overskrides. Hvis dette forekommer, er du betalingsansvarlig for det overskredne beløb.

Omkostninger for international roaming kan fremgå forsinket på din OiSTER-konto i forhold til det tidspunkt, du har foretaget opkald i udlandet.

## 16.5 Takseringsintervaller

Vær opmærksom på, at der er forskel på, hvordan din samtale i udlandet bliver takseret, afhængigt af, hvor du befinder dig.

Samtaler indenfor EU:	Pr. påbegyndt minut
Samtaler udenfor EU:	Pr. påbegyndt minut
Modtage samtaler indenfor EU og Norden:	Pr. sekund
Modtage samtaler udenfor EU og Norden:	Pr. 60 sekunder
Takseringsinterval for data inden for EU:	1 kilobyte
Takseringsinterval for data uden for EU:	50 kilobyte

## 16.6 Mobilsvar i udlandet

Hvis din OiSTER Mobilsvar er aktiv, når du befinder dig i udlandet udenfor EU, skal du være opmærksom på, at ubesvarede opkald bliver viderestillet til din OiSTER Mobilsvar. I lande udenfor EU takseres viderestillingen, som et opkald fra din OiSTER Mobilsvar til Danmark.

Derudover skal du betale en takst for at modtage opkaldet. Du betaler altså dobbelttaksering, hvis nogen lægger en besked på din telefonsvarer. Vær desuden opmærksom på, at det koster udlandstakst at aflytte din OiSTER Mobilsvar i udlandet uden for EU.

Der vil oftest være viderestilling til din OiSTER Mobilsvar i tilfælde af, at du har din mobil slukket. Slukker du din mobiltelefon, mens du befinder dig i et udenlandsk netværk, vil du forblive på dette netværk, indtil din mobiltelefon tændes igen og får kontakt til et nyt netværk.

Du har mulighed for at deaktivere din OiSTER Mobilsvar på Mit OiSTER.

## 16.7 Dataloft

Er du tilmeldt dataforbrug i udlandet på dit OiSTER mobilabonnement, bliver du samtidig tilmeldt et dataloft i udlandet på 450 kr./md. Det vil sige, at når du har brugt data for 450 kr. i udlandet bliver din dataforbindelse automatisk spærret. Du vil modtage en e-mail samt en SMS, når du har nået 80 % af din forbrugsgrænse. Når du forbrugsgrænsen, vil du modtage en e-mail og en SMS, og OiSTER vil spærre for yderligere dataforbrug i udlandet

Bemærk, at dataloftet bliver nulstillet hver måned. Er du derfor ude at rejse hen over et månedsskifte, får du altså mulighed for at bruge yderligere 450 kr. i den nye måned.

Du har mulighed for at afmelde dataloftet eller ændre beløbsgrænsen for dataloftet til en af OiSTERs prædefinerede grænser (min. beløbet er dog 450 kr.). Dette gøres ved at kontakte OiSTER kundeservice på 7031 3070 inden din rejse. Ved at ændre standardgrænsen, godkender du samtidig, at den valgte grænse vil være din nye standard for dataforbrug i udlandet. Vær opmærksom på, at hvis du vælger at ændre din grænse og allerede har brugt noget af din eksisterende forbrugsgrænse, tillægges den nye grænse det forbrug, du allerede har haft.

Ønsker du at vende tilbage til standardgrænsen på 450 kr. skal du ligeledes kontakte kundeservice. Du kan ikke gå på Mit OiSTER for at ændre dit dataloft. Hvis du skal ændre grænsen for dataloftet, skal du kontakte OiSTERs Kundeservice.

## 16.8 OiSTER Ekstra data på Mobilabonnementer

Har du et OiSTER mobilabonnement med data inkluderet, har du mulighed for at tilkøbe OiSTER Ekstra data - se aktuelle priser på af [prislisten på OiSTER.dk](https://www.oister.dk/prislisten). Derved vil du fortsat være i stand til at bruge data, selvom det inkluderede forbrug i dit abonnement er opbrugt. Du køber OiSTER Ekstra data via din personlige side, Mit OiSTER.

Har du opbrugt de inkluderede enheder i dit abonnement, og når du grænsen for inkluderede enheder i din tilkøbte Ekstra data, har du ikke længere adgang til data. Du kan dog altid tilkøbe endnu mere OiSTER Ekstra data på Mit OiSTER. Udvalget af OiSTER Ekstra data fremgår af OiSTER.dk.

Tilkøber du OiSTER Ekstra data, er den ekstra datamængde kun til rådighed i den måned den tilkøbes, og ubrugt data overføres ikke til den følgende måned. Ønsker du Ekstra data i dit abonnement den følgende måned, skal du, når den følgende måned er gået i gang, igen tilkøbe data via Mit OiSTER.

OiSTER Ekstra data aktiveres straks efter bestillingen. OiSTER sender dig en e-mail som bekræftelse på tilkøbet.

Betaling af OiSTER Ekstra data vil blive trukket fra din OiSTER-konto ved bestilling. Betaling sker pr. nummer, der tilkøber OiSTER Ekstra data. Køb af OiSTER Ekstra data er et éngangskøb.

For forbruget af OiSTER Ekstra Data gælder i øvrigt de samme vilkår som for brug af data inkluderet i dit abonnement.

OiSTER Ekstra data er tilgængeligt på dit abonnement, umiddelbart efter at du har gennemført købet, og i forbindelse med tilkøbet giver du derfor dit samtykke til, at din fortrydelsesret ophører samtidig med at du tilkøber OiSTER Ekstra data.

Se udregning for mængden af Ekstra data, der er tilgængeligt i EU i punkt 10.1.



### **16.9 OiSTER Ekstra data på Mobilt Bredbånd**

Har du et OiSTER Mobilt bredbåndsabonnement med data inkluderet, har du mulighed for at tilkøbe OiSTER Ekstra data - se aktuelle priser på af [prislisten på OiSTER.dk](#). Derved vil du fortsat være i stand til at bruge data, selvom det inkluderede forbrug i dit abonnement er opbrugt. Du køber OiSTER Ekstra data via din personlige side, Mit OiSTER.

Har du opbrugt de inkluderede enheder i dit abonnement, og når du grænsen for inkluderede enheder i din tilkøbte Ekstra data, vil hastigheden nedsættes. Du kan dog altid tilkøbe endnu mere OiSTER Ekstra data på Mit OiSTER. Udvalget af OiSTER Ekstra data fremgår af OiSTER.dk.

Tilkøber du OiSTER Ekstra data, er den ekstra datamængde kun til rådighed i den måned den tilkøbes, og ubrugt data overføres ikke til den følgende måned. Ønsker du Ekstra data i dit abonnement den følgende måned, skal du, når den følgende måned er gået i gang, igen tilkøbe data via Mit OiSTER.

OiSTER Ekstra data aktiveres straks efter bestillingen. OiSTER sender dig en e-mail som bekræftelse på tilkøbet.

Betaling af OiSTER Ekstra data vil blive trukket fra din OiSTER-konto ved bestilling. Betaling sker pr. nummer, der tilkøber OiSTER Ekstra data. Køb af OiSTER Ekstra data er et éngangskøb.

For forbruget af OiSTER Ekstra Data gælder i øvrigt de samme vilkår som for brug af data inkluderet i dit abonnement.

OiSTER Ekstra data er tilgængeligt på dit abonnement, umiddelbart efter at du har gennemført købet, og i forbindelse med tilkøbet giver du derfor dit samtykke til, at din fortrydelsesret ophører samtidig med at du tilkøber OiSTER Ekstra data.

Ekstra data på Mobilt bredbånd kan kun bruges i Danmark jf. punkt 15.

### **16.10 Dobbelt data på udvalgte mobilabonnementer**

På udvalgte OiSTER mobilabonnementer har du mulighed for at tilkøbe Dobbelt Data. Prisen fremgår af [prislisten på OiSTER.dk](#). Dobbelt Data vil fordoble den datapakke som er inkluderet i dit abonnement. Pakken kan tilkøbes uanset om den inkluderede datapakke er opbrugt eller ej. Det er altid den fulde inkluderede datapakke som dobles op, ikke blot det i måneden ubrugte data.

Du betaler for Dobbelt Data sammen med dit abonnement. Første periode betales forholdsmæssigt i forbindelse med næste abonnementsbetaling.

Med hensyn til hastighed og dækning henvises til punkt 9.1.

Du kan til enhver tid opsigte Dobbelt data igen. Der er hverken bindingsperiode eller opsigelsesvarsel.

Dobbelt data er tilgængeligt på dit abonnement, umiddelbart efter at du har gennemført købet. I forbindelse med tilkøbet giver du derfor dit samtykke til, at din fortrydelsesret ophører samtidig med, at du tilkøber Dobbelt data.

### **16.11 Skift af abonnement**

Du har mulighed for at skifte dit abonnement på "Mit OiSTER". Skift til et andet abonnement svarer til en opsigelse af det eksisterende abonnement og tilmelding til et nyt. Du kan skifte abonnement en gang pr. måned.

Ved skift fra et abonnement til et andet, løber det eksisterende abonnement måneden ud, svarende til den forudbetalte periode. Derefter starter det nye abonnement fra den første i den følgende måned.

OiSTER har ret til at tage et gebyr for skift af abonnement.

### **16.12 Indholdstakserede tjenester og varer**

Du har mulighed for at købe og betale for forskellige indholdstjenester og varer via din OiSTER-konto. Det kan være indholdstjenester, der leveres direkte på mobiltelefonen, såsom ringetoner eller indholdstjenester og varer, der leveres uden for mobiltelefonen, såsom busbilletter.

#### **16.12.1 Indholdstjenester til levering på din OiSTER Mobil**

Udbuddet af indholdstjenesterne ændrer sig løbende i takt med udbud og efterspørgsel. Vores eventuelle indholdstjenester fremgår af OiSTER.dk, hvor du også finder priser. Du kan også købe indholdstjenester fra andre tjenesteudbydere. Art og pris vil fremgå i forbindelse med de enkelte tjenester.

#### **16.12.2 Indholdstjenester og varer til levering udenfor din OiSTER Mobil**

OiSTER har gennem Hi3G Denmark ApS indgået aftale med flere tjenesteudbydere om levering af tjenester og varer udenfor mobiltelefonen, hvilket du som OiSTER kunde har mulighed for at benytte dig af. Du har således mulighed for at købe og betale for busbilletter, køb via automat og internettet. Dine muligheder for køb af indholdstakserede tjenester og varer til levering uden for din OiSTER Mobil kan ændre sig løbende.

#### **16.12.3 Tilmelding / Aktivering af indholdstakserede tjenester og varer**

Dit OiSTER-abonnement er som udgangspunkt frameltdt køb/brug af indholdstakserede tjenester og varer. Du kan til enhver tid til- og framelde dig indholdstakserede tjenester og varer på din personlige side på OiSTER.dk.

Ved tilmelding til indholdstakserede tjenester og varer, accepterer du samtidig dette tillæg vedrørende indholdstakserede tjenester og varer hos OiSTER udover de generelle Abonnementsvilkår for OiSTER.

#### **16.12.4 Beløbsgrænser**

Din brug af indholdstjenester er underlagt Omkostningskontrol for Indholdstjenester. Det er en gratis service, der som standard er aktiveret på dit OiSTER-abonnement. Omkostningskontrollen skal sikre forskellige øvre grænser for dit forbrug af overtakserede indholdstjenester.

Der gælder følgende beløbsgrænser for køb og betaling af indholdstjenester og/eller varer:

- A. For digitale tjenester, der leveres til dit OiSTER abonnement, giver aftalen mulighed for at anvende beløb op til og med kr. 150 for enkeltstående tjenester og op til og med kr. 200 pr. måned pr. tjeneste for abonnementslignende tjenester.
- B. For tjenester, der udbydes som almennyttige indsamlinger, er højeste beløb 150 kr.
- C. For varer og tjenester leveret udenfor mobiltelefonen, som f.eks. billetter og køb via automat giver aftalen mulighed for at anvende beløb op til og med kr. 225 pr. vare og tjeneste. For alle tjenester rettet mod børn og unge kan der anvendes beløb op til og med kr. 75 pr. vare eller tjeneste.

Udover ovennævnte beløbsgrænser pr. tjeneste gælder der desuden en samlet maksimal forbrugsgrænse for indholdstjenester på hhv. 2.500 kr. pr. måned, 1.500 kr. pr. uge og 750 kr. pr. døgn. Overskrides en af grænserne, spærres der for yderligere forbrug af indholdstakserede tjenester i den pågældende periode. Du har mulighed for at hæve spærringen ved at kontakte vores kundeservice. En komplet spærring for indholdstakserede tjenester er også mulig ved at tage kontakt til kundeservice.

#### **16.12.5 priser**

Priserne på de forskellige indholdstjenester og/eller varer oplyses i forbindelse med markedsføring af disse. Indholdstjenesterne eller varerne vil altid koste et beløb udover det beløb, som du betaler i forbrugstakst. Priserne oplyses altid særskilt i forbindelse med markedsføring af indholdstjenesterne og varerne.

#### **16.12.6 Sådan gør du**

Varer og tjenester kan købes via SMS, MMS eller på internettet. Betaling foregår altid efter advisering om pris og efter du har givet din accept. En typisk transaktion vil foregå ved, at du bestiller en vare eller tjeneste via SMS, MMS eller på interenet. Herefter modtager du en ordrebekræftelse med oplysning om pris og eventuelle betingelser, som du skal godkende før transaktionen gennemføres. Efter dit køb vil du typisk modtage en kvittering på SMS eller få adgang til en internetside, hvor dit forbrug kan ses. Dette afhænger af udbyderen af servicen. Du kan altid følge med i dit forbrug og størrelsen af din kvittering på OiSTER.dk, hvor en løbende status på betalingskvitteringer er tilgængelig.

#### **16.12.7 Kundeservice**

Du har mulighed for at kontakte kundeservice på telefon eller via e-mail med spørgsmål vedrørende registrering og debitering af de indholdstakserede tjenester eller varer. Hvis din henvendelse vedrører markedsføring, aftaleindgåelse, levering eller indholdet af indholdstjenesten, skal du henvende dig til den udbyder, som du har købt indholdstjenesten eller varen af.

#### **16.12.8 Fortrydelsesret**

For visse køb via OiSTER har du fortrydelsesret efter Forbrugeraftalelovens regler herom. I visse tilfælde vil det dog være en betingelse for levering, at du samtykker til, at din fortrydelsesret ophører, når du modtager tjenesten. Dette vil fremgå tydeligt i forbindelse med dine køb.

### **16.12.9 Overdragelse til andre**

Hvis du overlader dit abonnement til andre, herunder børn, hæfter du for disse personers betalinger via din OiSTER-konto, medmindre der er tale om et decideret misbrug. Du skal være opmærksom på, at der kan gælde særlige regler for børns aftalekompetence, der bevirker, at du muligvis ikke er bundet af barnets dispositioner.

### **16.12.10 Hæftelse for tredjemandsmisbrug**

Som udgangspunkt skal du ikke anvende en personlig kode i forbindelse med betaling for indholdstakserede tjenester og varer. Du hæfter derfor ikke for andres uberettigede anvendelse af din mobiltelefon til betaling for køb af indholdstakserede tjenester og varer (misbrugssituationer). Du kan blive ansvarlig for andres uberettigede anvendelse af dit SIM-kort, din PIN- og PUK-kode i overensstemmelse med de regler og begrænsninger, som følger af Lov om Betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. Abonnementsvilkår for OiSTER, punkt 4.3. Dette betyder, at du som udgangspunkt hæfter for op til 1.100 kroner som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode har været anvendt. I særlige tilfælde hæfter du for op til 8.000 kroner, for eksempel hvis du ikke orienterer OiSTER, om at du har kendskab til, at andre kender til din PIN-kode, eller hvis du muliggør uberettiget anvendelse ved groft uforsvarlig adfærd. Du hæfter uden begrænsninger, hvis du forsætligt eller svigagtigt har medvirket til tredjemands uberettigede betaling via af din OiSTER-konto. Dit SIM-kort skal opbevares på et sikkert sted. Dine PIN-og

PUK-koder er personlige og skal opbevares på et sikkert sted. PIN- og PUK-koder må ikke opbevares sammen med din mobiltelefon og SIM-kortet. Hvis du mister eller får stjålet dit SIM-kort (enten separat eller sammen med din mobiltelefon), skal du straks meddele dette til vores kundeservice, så vi kan spærre kortet. Du vil snarest muligt herefter modtage en bekræftelse fra os om, at vi har spærret dit SIM-kort med angivelse af tidspunktet for modtagelsen af din meddelelse. Ligeledes skal du straks give besked, hvis du mistænker, at nogen uberettiget har haft adgang til din PIN- og/eller PUK-koder.

## **17.0 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 opsige 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.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter mv., kan ske uden varsel ved indførelse i OiSTERs prisliste.

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

Prisændringer for dit forbrug i udlandet vil ikke blive varslet, hvis prisændringen følger af, at vores internationale roamingpartner hæver prisen overfor os.

## **18.0 Kundeservice og fejlretning**

### **18.1 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.

### **18.2 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 alle hverdage i åbningstiden. 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.

## **19.0 Opsigelse**

Du kan opsig dit abonnement til udgangen af den aktuelle betalingsperiode.

Er der i forbindelse med aftalens indgåelse aftalt en bindingsperiode, er aftalen dog uopsigelig i bindingsperioden og kan i så fald tidligst opsiges med et varsel på en måned til udgangen af bindingsperioden.

Du har mulighed for at opsig Aftalen via Mit OiSTER. Du har også mulighed for at kontakte OiSTERs kundeservice per telefon, e-mail eller skriftligt. Du skal, som en del af opsigelsen, verificere, at du ejer nummeret til vores Kundeservice.

Når du opsiger dit OiSTER abonnement, vil SIM-kortet være aktivt frem til den sidste dag i den forudbetalte periode. Betalingsperioder følger hele kalendermåneder.

Når SIM-kortet lukkes ned og Aftalen afsluttes, vil du modtage en endelig bekræftelse på opsigelsen på e-mail. Bemærk, at det udelukkende er dig som den aftaleansvarlige, der kan opsig Aftalen, hvorfor en opsigelse fra en eventuel bruger af telefonen vil blive afvist.

I forbindelse med opsigelsen vil OiSTER opgøre din OiSTER-konto og opkræve eller tilbagebetale eventuel difference.

Hvis dit tilgodehavende hos OiSTER er på 25 kr. eller derunder, når din OiSTER-konto opgøres, tilbagebetales beløbet ikke. Er dit tilgodehavende over 25 kr. tilbagebetales hele beløbet til den konto du har indtastet på Mit OiSTER eller evt. til din NemKonto. Hvis OiSTER har et tilgodehavende på 25 kr. eller derunder hos dig, når din OiSTER-konto opgøres, opkræves beløbet ikke.

Hvis ikke andet er aftalt kan OiSTER opsig Aftalen helt eller delvist med en måneds varsel. Dog kan OiSTER i de tilfælde som nævnes i punkt 21 ophæve Aftalen øjeblikkeligt og uden varsel.

## **20.0 Overdragelse**

OiSTER har til enhver tid ret til at overdrage vores rettigheder og forpligtelser i henhold til denne Aftale, til en anden virksomhed.

## 21.0 Ophævelse, spærring og lukning

OiSTER er berettiget til at begrænse, spærre, eller lukke tjenesten eller ophæve Aftalen, hvis du misligholder den. Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- Vigtige oplysninger fra dig til os er forkerte eller ikke er opdateret korrekt på din personlige side "Mit OiSTER" på OiSTER.dk.
- Du betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso.
- Du er, eller OiSTER antager, at du er insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dine forpligtelser.
- Du benytter tjenesten uansvarligt (se punkt 8).
- Du udøver chikane mod OiSTER eller OiSTERs medarbejdere, eller du forårsager forstyrrelser for OiSTERs tjenester ved din adfærd.
- Du bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til, eller giver anledning til forstyrrelser på OiSTERs tjenester.
- Hvis der foreligger svig eller gentagne for sen eller manglende betaling, kan OiSTER modregne mellem inde- og udeståender på dine konti hvis muligt. OiSTER giver dig meddelelse om modregning efter den gennemføres.

Det er desuden misligholdelse af aftalen, såfremt saldoen på din OiSTER-konto er negativ. Er din OiSTER-konto negativ, kontaktes du af OiSTER via e-mail og SMS med meddelelse om, at din konto er negativ og vil blive spærret, hvis du ikke indbetaler inden 8 dage. Hvis kontoen fortsat er negativ efter udløbet af fristen på de 8 dage eller negativ med mere end 200 kr., er OiSTER berettiget til at spærre tjenesten uden yderligere varsel.

Specifikt for Manuel Betaling gælder, at du vil få besked når din konto er 0 kr. OiSTER er berettiget til at spærre tjeneste uden yderligere varsel, når din OiSTER-konto bliver negativ.

Hvis der foreligger svig eller gentagen for sen eller manglende betaling, kan OiSTER modregne mellem inde- og udeståender på dine konti hvis muligt. OiSTER giver dig meddelelse om modregning inden den gennemføres.

Så snart betalingen er gennemført, vil OiSTER igen åbne for tjenesten. OiSTER er berettiget til at opkræve gebyr for lukning af tjenesten, ved fremsendelse af rykkere samt for fremsendelse til inkasso. Størrelsen på gebyr vil fremgå af prislisten jf. Bilag 1: OiSTERs prisliste.

Hvis du retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, kan forbindelsen genåbnes. Forbindelsen kan ikke genåbnes, hvis din sag er overgået til inkasso. Har du misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan du ikke på ny indgå aftale om abonnement på OiSTERs tjenester, før gælden er betalt.

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

For at beskytte dig eller os imod, at en uberettiget person anvender dit SIM-kort og/eller din PIN og PUK-kode kan vi spærre abonnementet eller enkeltstående tjenester hvis:

Vi har anledning til at tro, at din mobil eller dit SIM-kort er tabt eller stjålet.

Forkert PIN-kode er indtastet tre gange i træk eller forkert PUK-kode er indtastet 10 gange i træk.

Du har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

## 22.0 Tvister og klager

I tilfælde af uoverensstemmelser vedrørende Aftalen, kan du klage til kundeservice på e-mail eller per telefon. Såfremt du efterfølgende ikke mener, at problemet er løst, henviser vi til at sende en skriftlig klage til vores adresse eller en klage via e-mail til [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk). Senest 14 dage efter vi har modtaget din klage skal vi bekræfte modtagelsen over for dig. Vi træffer en afgørelse vedrørende 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.

Hvis klagen drejer sig om abonnementet eller tjenesten kan du indbringe vores afgørelse i en klagesag for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Hvis klagen udelukkende vedrører selve varen, f.eks. en defekt mobil, henvises til kan du klage til Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk). Du kan også benytte EU-Kommissionens online klageportal, <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (primært relevant, hvis du bor uden for Danmark).

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.

## 23.0 Rettigheder

Alle rettigheder tilhører os og de partnere, som vi har aftaler med. Varemærket og andre logotyper, kendetegn eller billeder som findes på indholdstjenesterne, tilhører os eller vores samarbejdspartnere.

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

## 24.0 Version og ikrafttrædelse

Dette er version 2.00 af OiSTER abonnementsvilkår. De træder i kraft den 25/5-2018.

## Bilag 1. OiSTERs prisliste

Priserne er i danske kroner inkl. moms. og til enhver tid gældende priser findes også på [www.oister.dk/prisoversigt](http://www.oister.dk/prisoversigt)

## Services og tilvalg

Produkt	Pris
Køb af nyt SIM-kort	99 kr.
Nyt telefonnummer	50 kr.
Overdragelse	49 kr.
Dobbelt data (muligt for udvalgte abonnemeter)	29 kr.
Hemmeligt/Skjult nummer	0 kr.
Tilmelding til udlandstelefon	0 kr.
Skift af abonnement	0 kr.
Tilmelding til servicenumre el. indholdstakserede SMS	0 kr.
Saldokontrol	0 kr.
Vis nummer	0 kr.

## Gebyrer

Produkt	Beskrivelse	Pris
Oprettelse (ikke kampagne perioder)		99 kr.
Fragt		0 kr.
Fragt v. Køb af udstyr		99 kr.
Samtalespecifikation	Tilsendes med post	20 kr.
Betalingskvitteringsgebyr	Pr. gang (tilsendes fysisk)	20 kr.
Åbning af tyverispærret telefon		49 kr.
Lukningsgebyr	Gebyr ved kontrollukning, fx pga. manglende betaling	50 kr.
Rykkergebyr		100 kr.



Produkt	Beskrivelse	Pris
Taleopkald (I DK & EU)	Afregnes jf. abonnement eller:	40 øre/min.
Opkaldsafgift	Pris ved opnået forbindelse eller opkaldsforsøg uden forbindelse	0 kr.
Opkald til mobilsvare	Afregnes jf. abonnement eller:	40 øre/min.
Viderestilling til mobilsvare*	Fx ved ubesvaret opkald	0 kr.
Videopkald	Afregnes pr. påbegyndt min.	2,75 kr./min
Viderestilling til andre numre	Afregnes jf. abonnement til danske telefonnumre eller:	40 øre/min.
SMS (I DK & EU)	Afregnes jf. abonnement eller:	0,10 kr.
MMS (I DK & EU)	Afregnes jf. abonnement eller:	1 kr./stk.
Data (I DK & EU)	Afregnes pr. KB jf. abonnement eller:	5,50 øre/MB

Kompensation	Beskrivelse	Beløb
Uretmæssig nummerflytning		500 kr.
Forsinket nummerflytning	50 kr. som engangsbeløb	5 kr. pr. efterfølg. dag
Afbrudt telefonforbindelse	50 kr. som engangsbeløb efter 24	50 kr. pr. efterfølg. dag

\*Prisen gælder kun inden for EU. Se øvrige priser i og til udlandet på [www.oister.dk/mobilabonnement/?info=prisoversigt](http://www.oister.dk/mobilabonnement/?info=prisoversigt)

