

# Abonnementsvilkår OiSTER – januar 2023 version 2.32

## Indholdsfortegnelse

|                                                                      |    |                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------|----|
| 1.0 Aftalen.....                                                     | 2  | 14.1 Generelt .....                                  | 11 |
| 1.1 Aftalen mellem dig og OiSTER .....                               | 2  | 14.2 Taletid.....                                    | 12 |
| 1.2 Aftalens Gyldighedsperiode .....                                 | 2  | 14.3 Dataforbrug .....                               | 12 |
| 2.0 Oprettelse og registrering .....                                 | 2  | 14.4 Fri SMS .....                                   | 12 |
| 2.1 Abonnement og mobilnummer .....                                  | 2  | 14.5 Fri MMS .....                                   | 12 |
| 2.2 Kundeoplysninger og data .....                                   | 2  | 14.6 Fri OiSTER til OiSTER.....                      | 12 |
| 2.3 Behandling af personoplysninger og kundedata .....               | 2  | 14.7 Services.....                                   | 12 |
| 2.4 Elektronisk kommunikation.....                                   | 5  | 14.8 Streamingtjenester .....                        | 13 |
| 3.0 Nummerflytning.....                                              | 5  | 15.0 Internetabonnement .....                        | 14 |
| 3.1 Nummerflytning til OiSTER .....                                  | 5  | 16.0 Til- og fravalg.....                            | 15 |
| 3.2 Nummerflytning fra OiSTER.....                                   | 5  | 16.1 Udlandstelefon i uden data .....                | 15 |
| 3.3 Kompensation ved fejlagtig nummerflytning.....                   | 5  | 16.2 Udlandstelefon med data .....                   | 15 |
| 3.4 Fortrydelsesret ved nummerflytning .....                         | 6  | 16.3 Automatisk betaling .....                       | 15 |
| 4.0 Mit OiSTER og simkort.....                                       | 6  | 16.4 Priser og fakturering.....                      | 15 |
| 4.1 Log ind på Mit OiSTER.....                                       | 6  | 16.5 Takseringsintervaller.....                      | 15 |
| 4.2 Simkort og koder .....                                           | 6  | 16.6 Mobilsvar i udlandet .....                      | 15 |
| 4.3 Lov om betalinger § 100, stk. 1-10.....                          | 6  | 16.7 Dataloft .....                                  | 15 |
| 5.0 Levering .....                                                   | 7  | 16.8 OiSTER ekstra data på mobilabonnementer .....   | 15 |
| 5.1 Leveringsdatoer .....                                            | 7  | 16.9 OiSTER ekstra data på internetabonnementer..... | 16 |
| 5.2 Tilslutning af udstyr .....                                      | 7  | 16.10 Dobbelt data på mobilabonnementer .....        | 16 |
| 6.0 Betaling.....                                                    | 7  | 16.11 Skift af abonnement .....                      | 16 |
| 6.1 Betalingsvilkår .....                                            | 7  | 16.12 Indholdstakserede tjenester og varer .....     | 16 |
| 6.2 Abonnement og øvrige faste betalinger.....                       | 7  | 16.13 Firmanummer .....                              | 17 |
| 6.3 Forbrug og øvrige variable betalinger .....                      | 7  | 16.14 Sæt dit abonnement på pause .....              | 17 |
| 6.4 Automatisk betaling med betalingskort eller MobilePay .....      | 7  | 16.15 Datadelingskort.....                           | 17 |
| 6.5 Manuel betaling.....                                             | 8  | 16.16 Abonnementstjek .....                          | 18 |
| 6.6 Elektronisk regning.....                                         | 8  | 17.0 Justeringer af Aftalen .....                    | 18 |
| 6.7 Manglende betaling, betalingsansvar og sikkerhedsstillelse ..... | 8  | 18.0 Kundeservice og fejlretning.....                | 18 |
| 7.0 Kreditvurdering.....                                             | 8  | 18.1 Kundeservice .....                              | 18 |
| 8.0 Ansvarsfuld anvendelse.....                                      | 9  | 18.2 Fejlretning.....                                | 18 |
| 9.0 Dækning, hastighed, afbrydelser mv. ....                         | 9  | 19.0 Opsigelse og fortrydelse.....                   | 18 |
| 9.1 Dækning, hastighed og data.....                                  | 9  | 19.1 Opsigelse .....                                 | 18 |
| 9.2 Wi-Fi opkald .....                                               | 10 | 19.2 Fortrydelse .....                               | 18 |
| 9.3 VoLTE (4G tale) .....                                            | 10 | 20.0 Overdragelse .....                              | 19 |
| 10.0 Brug i udlandet .....                                           | 10 | 21.0 Ophævelse, spærring og lukning .....            | 19 |
| 10.1 Brug i EU-lande (undtaget i Danmark) .....                      | 10 | 22.0 Tvister og klager .....                         | 19 |
| 10.2 Regler for fair use i EU-lande (undtaget i Danmark) .....       | 10 | 23.0 Rettigheder .....                               | 20 |
| 10.3 Brug i øvrige lande uden for EU .....                           | 11 | 24.0 Version og ikrafttrædelse .....                 | 20 |
| 11.0 OiSTERs ansvarsbegrænsninger .....                              | 11 | Bilag 1. OiSTERs prisliste.....                      | 20 |
| 12.0 Kampagner .....                                                 | 11 | Services og tilvalg .....                            | 21 |
| 13.0 OiSTER afdrag og mobilrabat .....                               | 11 | Gebyrer .....                                        | 21 |
| 14.0 Mobilabonnement.....                                            | 11 |                                                      |    |

## 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-simkort. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte vores Kundeservice på telefonnummer 70 31 30 70 eller pr. email [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk). Se åbningstiderne under Kontakt på OiSTER.dk

### 1.1 Aftalen mellem dig og OiSTER

Abonnementsvilkårene for OiSTER (herefter "Aftalen") gælder for aftaler om abonnement og abonnementsstilvalg 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 folkeregisteradresse og emailadresse, et gyldigt Dankort eller et andet betalingskort og er myndig.

Erhvervskunder kan have op til 20 abonnementer på samme OiSTER-profil og privatkunder kan have op til 12 abonnementer på samme OiSTER-profil.

Aftalen gælder kun for OiSTERs tjenester og ikke køb eller brug af andre varer eller tjenester, som du fx 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
- Aftaleresumé
- Gældende abonnementsvilkår for OiSTER (denne tekst)
- Salgsvilkår
- Prisliste

Din ordrebekræftelse sendes til dig pr. email. 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 er bindende for os, når vi har kontrolleret dine informationer, godkendt din oprettelse hos os og aktiveret dit simkort og dine tjenester. Senest 10 hverdage efter din anmodning om at blive kunde hos os, bliver Aftalen bindende for os, medmindre vi forinden har informeret dig om, at vi ikke kan godkende din anmodning om at blive kunde hos os.

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, simkort 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 driftsmæssige, tekniske eller andre forhold nødvendiggør dette.

Ved bestilling med nummerflytning kan du først tage dit OiSTER-simkort 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 emailadresse 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 emailadresse. 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 emailadresse og/eller folkeregisteradresse. Du skal opdatere dine personlige oplysninger, herunder adresse og email, på din personlige side på OiSTER.dk eller ved at kontakte OiSTERs Kundeservice.

Såfremt du ikke straks meddeler os din nye emailadresse 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 emailadresse eller fraflytning, der ikke bliver meddelt os, påhviler dig. Bemærk, at meddelelser til os ang. adresseændring kun kan registreres, såfremt adresseændringen er registreret af og foretaget i CPR-registreret eller KOB. En adresseændring og email-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, Fadet 4, 1799 København V behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondata-behandlingen 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 fx tillægs-produkter, vil dette fremgå direkte i vilkårene forbundet med tillægstjenesterne. OISTER har udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål, om hvordan OISTER behandler personoplysninger, skal stilles til OISTERs 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 samt oplysninger om eventuelt kundeforhold og manglende betaling til andre brands hos 3, dannelse 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, som fx OISTER til OISTER og for at kunne udvikle, teste og forbedre OISTERs tjenester og de tekniske platforme, som der stilles til din rådighed, som fx 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 afgive numeroplysningsdata på ejeren af abonnementet til alle, der fremsætter ønske herom, herunder til numeroplysnings-tjenester (adressebureauer, telefonbøger o.lign.). Hvis du har valgt en af hemmeligholdelses-tjenesterne, videregives numeroplysnings-data ikke til numeroplysnings-tjenester. Videregivelse af numeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signaleringsøjemed.
- 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 OISTERs produkter og tjenester og de platforme, som stilles til rådighed.

- J. Med henblik på at anonymisere og aggregere dine trafik- og lokaliseringsdata herunder de kundeoplysninger, som kan anvendes i anonymiseret og aggregeret form for at OISTER kan analysere tendenser, mønstre og demografi i den anonymiserede data og aggregerede data med henblik på at videregive data til tredjeparter.

Retsgrundlag for behandlingen af personoplysninger

**2.3.3** Det er et krav, at behandling af personoplysninger skal ske med et lovligt behandlingsgrundlag. OISTERs 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 OISTERs 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 oplistet i afsnit 2.3.2, litra a), b), c), d) er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for, at OISTER kan opfylde OISTERs 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 oplistet 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.

OISTERs legitime interesser ved behandlingen af dine personoplysninger

**2.3.7** I en række tilfælde baseres OISTERs 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).

OISTERs legitime interesser i behandlingen er, at kunne udvikle, teste og forbedre OISTERs 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, 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 nummeroplysninger. 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, simkortnummer, IMEI-nummer, udbyder, oplysninger om kommunikationens start og afslutning, IP-adresse, brugernavn og adgangskode til selvtjeningen 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).

**2.3.12** De formål, der er oplyst i afsnit 2.3.2, litra j), er formål, som vedrører vores mulighed for at anvende trafik- og lokationsdata herunder kundeoplysninger, som kan anvendes i anonymiseret og aggregeret form med henblik på at videregive data til tredjeparter. De kategorier af personoplysninger, som vi behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger, som aggregeres (så som din alder og dit køn), trafik- og lokaliseringsdata (så som adresse, telefonnummer, type af mobiltelefon eller hardware, simkort-nummer, IMEI-nummer, oplysninger om kommunikationens start og afslutning, IP-adresse).

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

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

**2.3.14** Ved OISTERs brug af samarbejdspartnere er der samarbejdspartnere både i og uden for EU/EØS, som får dine personoplysninger. OISTER sikrer, at samarbejdspartnere, har de nødvendige garantier og sikkerhedsforanstaltninger i forhold til håndtering af personoplysninger. OISTER kræver, at virksomheder, som får adgang til og behandler dine personoplysninger på OISTERs vegne, altid skal indgå en databehandlaftale med OISTER. I forhold til samarbejdspartnere uden for EU/EØS stiller OISTER krav om, at der indgås aftaler, der indeholder de standardkontraktbestemmelser for overførsel af personoplysninger, som er godkendt af EU-Kommissionen og tilgængelige på EU-Kommissionens hjemmeside. Desuden kan OISTER være forpligtet til at udlevere personoplysninger til tredjeparter, som fx 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.

## 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 fx trafikdata, der indsamles i forbindelse med din brug af OISTERs 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 OISTERs 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 OISTERs behandling af dine personoplysninger og udøve din ret til dataportabilitet, ret til indsigelse mod behandling med henblik på direkte markedsføring og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der

er baseret på en automatisk behandling, herunder profilering. Såfremt du vil gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte OiSTER, læs mere i afsnit 2.3.1. herom. Du kan klage til Datatilsynet, hvis du mener, at dine personoplysninger behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

**2.3.25** Du kan ringe gratis til den offentlige alarmtjeneste i Danmark og EU på nummer 112. Ved opkald til 112 fra en mobiltelefon i Danmark gives der automatisk besked til alarmtjenesten om din lokation. Oplysningen gives ud fra, hvilken mobilmast du er i nærheden af. Såfremt din mobiltelefon understøtter ELS- eller AML-funktionen (Emergency Location Service, Advanced Mobile Location), sendes der desuden automatisk GPS-koordinater til alarmtjenesten. Det sker ved, at mobiltelefonens styresystem automatisk åbner mobiltelefonens GPS-app, når du ringer 112, hvorefter mobiltelefonen sender GPS-koordinater gratis til alarmcentralen gennem en automatisk dannet SMS. Denne SMS er ikke synlig for dig.

Du kan læse om alarmmyndighedernes behandling af personoplysninger på <https://hbr.dk/aml>.

Læs mere om hvordan OiSTER behandler personoplysninger på [OiSTER.dk/om-oister/persondatapolitik/](http://OiSTER.dk/om-oister/persondatapolitik/).

## 2.4 Elektronisk kommunikation

Samtlige meddelelser fra os vedrørende Aftalen sendes til din emailadresse 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 email til den emailadresse, som du har oplyst og/eller via SMS til dit 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 emailadresse og/eller mobiltelefonnummer er du forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på din personlige side på [OiSTER.dk](http://OiSTER.dk) eller ved at kontakte Kundeservice, da det ellers er misligholdelse af Aftalen.

Meddelelser mv., som du modtager fra OiSTER pr. email og/eller SMS på den aftalte emailadresse 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 emailadresse, 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 opsiges 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 simkortnummer, 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 eller aktivere OiSTER-simkortet i/på 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 førstkommende 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-simkort 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 udlandstelefon, 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 eller via MobilePay. 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 betalingsoplysninger 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 pr. telefon på 70 31 30 70 i åbningstiden eller ved email 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 antalkalenderdage.

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 ønsker at brug af fortrydelsesretten (se punkt 19) 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 Mit OiSTER og simkort

### 4.1 Log ind på Mit OiSTER

Som en del af Aftalen får du adgang til din egen personlige side, Mit OiSTER. Er du privatkunde logger du ind med MitID, og er du erhvervskunde logger du ind med en adgangskode sammen med din emailadresse eller dit OiSTER mobilnummer. Adgangskoden får du mulighed for at oprette via et link du modtager i din ordrebekræftelse. Adgangskoden er personlig, og du er selv ansvarlig for at gemme oplysningerne om emailadresse og adgangskode et sikkert sted. Vi kan ikke holdes ansvarlig, hvis du har mistet din adgangskode, eller hvis du har givet tredjemand adgang til adgangskoden.

### 4.2 Simkort og koder

Som en del af Aftalen modtager du et simkort. Dit simkort kan være et fysisk simkort eller et eSIM (samlet kaldet simkort). Bemærk at OiSTERs simkort ikke understøtter 2G-telefoner. Det fysiske simkort sendes med posten, mens eSIM kan aktiveres via en QR-kode på oister.dk. ESIM forudsætter, at dit udstyr understøtter brugen af det, og kan kun benyttes på den enhed, hvorpå eSIM er aktiveret. Det er kun privatkunder der kan bestille eSIM og kan kun bruges til mobiltelefoner/tablets der understøtter eSIM. ESIM kan ikke bestilles til datadelingskort, OiSTER Mini-, OiSTER WiFi- eller OiSTER MiFi-abonnementer.

Til alle simkort er der tilknyttet PIN- og PUK-koder, men dog kun aktiveret på fysiske simkort ved ibrugtagelse. Du kan altid aktivere din PIN-kode på din enhed, og både PIN- og PUK-kode kan du se på Mit OiSTER. Ved fysiske simkort modtager du PIN- og PUK-koderne via mail i forbindelse med afsendelse og ved eSIM kan du tilgå dem på Mit OiSTER.

Disse koder er personlige og skal opbevares på et sikkert sted separat fra simkortet. Har du PIN-kode aktiveret på dit simkort, skal du indtaste korrekt PIN-kode. Hvis PIN-koden tastes forkert 3 gange, skal PUK-koden benyttes til at låse simkortet op. Hvis PUK-koden tastes forkert 10 gange, spærres simkortet, og det er nødvendigt at bestille et nyt simkort.

OiSTER hæfter ikke for den tid, hvor du ikke har adgang til tjenesten i forbindelse med spærring af simkortet. Hvis du mister dit simkort eller din

mobiltelefon, skal du straks meddele dette til os. Du kan tyverispærre simkortet på telefon 70 31 30 70 hele døgnet eller ved at kontakte Kundeservice. Du kan bestille et nyt simkort eller få ophævet spærringen på det kort, som du har meddelt bortkommet. Vi er berettiget til at opkræve gebyr for bestilling af et nyt simkort og/eller ophævelse af spærret simkort.

Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af simkortet med de begrænsninger, som følger af Lov om betalingstjenester § 100, stk. 1-10, jf. Abonnementsvilkår for OiSTER, pkt. 4.3.

### 4.3 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

- at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
- 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
- at betaleren ved groft uforvarlig 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,

- 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
- 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
- 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, tyveri 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 som minimum er en 3G-mobiltelefon på producentens hjemmeside.

## 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 eller via MobilePay. Oplysning om, hvilke betalingsformer der kan benyttes, findes på OiSTER.dk.

Du begynder at betale for dit abonnement fra det tidspunkt, hvor dit simkort aktiveres. Ved oprettelse af abonnement uden nummerflytning aktiveres simkortet, når du tager det fysiske simkort i brug eller når du aktiverer dit eSIM. Ved oprettelse af abonnement med nummerflytning aktiveres simkortet, 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 betalingsoplysninger, indbetale og følge med i dit forbrug jf. punkt 4.1.

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

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

### 6.2 Abonnement og øvrige faste betalinger

Abonnementsprisen og øvrige faste betalinger som fx tilvalgspakker 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 betalinger § 100, 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 du sætter et max beløb på dit mobilabonnement, for forbrug der koster penge. 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 med betalingskort eller MobilePay

I forbindelse med din oprettelse af abonnement bliver du tilmeldt automatisk betaling. Du kan vælge, om automatisk betaling skal ske ved brug af et tilmeldt betalingskort eller MobilePay.

Når du er tilmeldt automatisk betaling, trækker OiSTER automatisk de under pkt. 6.2 nævnte betalinger på dit tilmeldte betalingskort eller via MobilePay den 1. i hver måned. Du modtager en kvittering på mail, når betalingen er gennemført. Du kan altid se en udspecificeret oversigt over dit forbrug på Mit OiSTER.

Hvis en betaling fejler, hæver vi i stedet beløbet på din OiSTER-konto. De under pkt. 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 eller MobilePay 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 eller via MobilePay. OiSTER sender dig en email 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.

Det er dit ansvar at sørge for, at OISTER altid har dine opdaterede betalingsoplysninger, hvorfra vi kan trække betalinger for beløb nævnt under pkt. 6.2 og pkt. 6.3. Du kan til enhver tid ændre optankningsbeløbet, ændre betalingskort, ændre betalingsform, eller afmelde automatisk betaling under Betalinger på Mit OISTER. Ændring eller afmelding af betalingsform anses ikke som en opsigelse af dit/dine abonnement(er).

Hvis en automatisk betaling fejler som følge af manglende dækning, betalingskortets udløb, spærring af betalingskortet, eller at betalingen ikke kan gennemføres hos MobilePay, 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 eller tilmelde MobilePay på Mit OISTER.

Optankninger foretaget før afmelding refunderes ikke. Afmeldes automatisk betaling, gælder det under pkt. 6.5 anførte om manuel betaling. Bemærk, at OISTER grundet intern kreditpolitik har ret til at fjerne din mulighed for at afmelde automatisk betaling. Tilvalgte tjenester og services, der forudsætter automatisk betaling, vil straks blive afmeldt abonnementet ved manglende betaling eller såfremt betaling ikke kan gennemføres.

Så længe du er tilmeldt automatisk kortbetaling, vil dine kortoplysninger blive gemt hos den danske betalingsformidler DIBS. OISTER gemmer udelukkende udløbsdato og de sidste fire cifre i kortnummeret med henblik på at kunne informere dig forud for udløb af dit betalingskort samt at kunne oplyse, hvilket kort beløbet trækkes fra, eller hvor betaling evt. bliver afvist. Alle informationer sendes sikkert. Betaler du via MobilePay, håndteres dine betalingsoplysninger udelukkende i henhold til din aftale herom med MobilePay, og MobilePay modtager et unikt kundenummer ved hver betaling, hvorefter vi modtager besked fra MobilePay, om beløbet er betalt eller ej.

### 6.5 Manuel betaling

Såfremt du afmelder 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 email. 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 email 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 prislisen på OISTER.dk eller Bilag 1: OISTERS prislister. 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 email og SMS med meddelelse om, at din konto er negativ og vil blive spærret, hvis du ikke indbetaler eller registrerer nye betalingsoplysninger på din

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 prislister 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-/CVR-nummer) samt eventuelt ophæve Aftalen med krav om betaling af abonnement for evt. resterende bindingsperiode. Selv om 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 prislisen. 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 emailadresse.
- At betaling for startpakken ikke sker til tiden.
- At du undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed.
- At du afgiver urigtige oplysninger ved denne Aftales 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 såvel som løbende 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. I forbindelse med kreditvurderingen indgår oplysninger om dit eventuelle nuværende eller tidligere kundeforhold hos andre af 3's brands om bl.a. manglende betaling.

OISTER har ret til at indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre. På baggrund af kreditoplysninger er OISTER berettiget til at give afslag på din anmodning om at indgå en abonnementsaftale. I løbende abonnementsforhold har OISTER til enhver



tid ret til at kræve sikkerhed for betalinger, spærre eller at ophæve Aftalen. Vi er til enhver tid berettiget til løbende at ændre den tildelte kreditgrænse.

### 8.0 Ansvarsfuld anvendelse

Tjenesterne må kun anvendes til eget brug, det vil sige, at privatpersonen eller virksomheden ikke må videresælge eller på anden måde anvende tjenesterne kommercielt. Du er ansvarlig for de informationer, du deler med andre via internettjenester. Du er ansvarlig for det materiale, du henter/downloader til din mobiltelefon, åbning af programmer eller links sendt via email 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. Virksomheden bærer ansvaret for alle tjenester, som sendes fra eller modtages af mobilen ved hjælp af vores produkter.

Det er ikke tilladt at sende eller bevidst modtage:

- A. Materiale som er rettighedsbeskyttet, modtaget uden tilladelse eller som indeholder ulovlige tjenester.
- B. Kædebreve eller andet materiale som kan besvære andre brugere.
- C. Datavirus.
- D. Materiale som er manipuleret, så det fremstår som om, det er sendt fra andre end dig, som den ansvarlige afsender.

Derudover er det ikke tilladt, at:

- E. Slette eller forfalske transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- F. Forsøge ulovlig indtrængen i netværk eller udføre serverangreb.
- G. Gentagne gange bryde uskrevne regler om god skik og brug af internettet.
- H. Videresælge mobilnumre og abonnementer til tredjepart.
- I. Sælge brugsrettighed(er) til telefonnumre.

Ovenstående pkt. A-I anses som en væsentlig misligholdelse af Aftalen og medfører, at OiSTER kan ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, ligesom vi kan begrænse eller spærre tjenesten uden varsel. 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 Hjælp 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. Derudover kan OiSTER lukke (dele af) nettet i tilfælde af sikkerhedsmæssige hændelser eller sårbarheder, fx hvis der spredes skadelig software eller sker truende overbelastning af nettet. Dertil kan vi spærre for udgående SMS'er såfremt der er mistanke om misbrug. OiSTER kan blokere for adgang til specifikke hjemmesider ved modtagelse af retskendelse.

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, selv om 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 fx 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 uden for 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.

For at sikre en tilfredsstillende drift af 3's net, kan der i særlige tilfælde forekomme udsving i kvaliteten. Disse kan forekomme i forbindelse med trafikstyringsforanstaltninger som følge af høj belastning af forbindelsen. 3 forbeholder sig retten til i særlige tilfælde at begrænse mulighederne for anvendelsen af tjenesten på grund af drift- og eller sikkerhedsmæssige forhold. Begrænsningerne forekommer kortvarigt for at undgå nedbrud. Dette kan ske ved store begivenheder med mange mennesker samlet, her vil talletjenesten blive prioriteret højest og dataforbindelsen kan blive langsommere.

I visse tilfælde kan din mobil have brug for opgradering, for at tjenesterne kan fungere optimalt, fx 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, hastighed og data

Med et OiSTER-abonnement har du adgang til netværket med den maksimale hastighed, 3's netværk understøtter i det pågældende område. OiSTER kan dog ikke garantere, at den forventede hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt. Hastigheden er blandt andet påvirket af afstand til sendemast, aktuelle terræn- og bygningsforhold og antal samtidige brugere på sendemasten. Endvidere forudsætter opnåelse af de angivne hastigheder, at der benyttes hardware, som understøtter de pågældende hastigheder.

Adgangen til 3G-, 4G/LTE- og 5G-netværket kan ske de steder, hvor der er 3G-, 4G/LTE- eller 5G-dækning. 5G-netværket er fortsat under udvikling og er kun tilgængeligt i begrænsede områder i København og Roskilde. Netværket udbygges løbende, hvilket fremgår af OiSTERs dækningskort.

Et OiSTER-abonnement giver dig adgang til 3's 3G-, 4G/LTE- og 5G-netværk.

3G-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 4-20 Mbit/s download og 1-4 Mbit/s upload.

Såfremt du har en mobil eller anden hardware, der understøtter 4G/LTE-netværk, har du adgang til 3's 4G/LTE-netværk. 4G/LTE-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 17-71 Mbit/s download og 5-43 Mbit/s upload.

Såfremt du har en mobil eller anden hardware, der understøtter 5G-netværk, har du adgang til 5G-netværket. 5G-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 25-345 Mbit/s download og 23-38 Mbit/s upload.

5G-netværk er kun tilgængeligt i Danmark. Vi kan ikke garantere for, at der ikke kommer afbrydelser i netværket.

Oplysning om vejledende dækning og vejledende information om mulige hastigheder og dækning kan ses på:

- A. OISTERS dækningskort på [oister.dk/daekning](https://oister.dk/daekning)
- B. Ved henvendelse til OISTERS Kundeservice.

### 9.2 WiFi opkald

Med WiFi opkald kan du foretage og modtage opkald samt sende og modtage SMS'er via et WiFi-netværk. WiFi opkald forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. WiFi opkald takseres efter de gældende priser for dit abonnement. For at kunne benytte denne funktion er det betinget, at du er tilsluttet et WiFi-netværk og at WiFi opkald funktionen er slået til på din mobiltelefon. Et WiFi opkald er ikke betinget af forbindelse til et mobilnetværk. Du skal være opmærksom på, om opkaldet bliver foretaget som et WiFi opkald, i forhold til de begrænsninger som er beskrevet i disse vilkår. Såfremt du under et WiFi opkald mister forbindelsen til det WiFi-netværk du benytter, vil opkaldet afbrydes. Kvaliteten af dit WiFi opkald afhænger af din internetudbyder og dine WiFi-indstillinger. WiFi opkald understøtter ikke brug i udlandet. WiFi opkald er inkluderet i taleabonnementerne. Du kan finde oplysninger om hvilke telefoner der understøtter WiFi opkald på [3.dk/wifiopkald](https://3.dk/wifiopkald).

### 9.3 VoLTE (4G tale)

VoLTE-opkald (Voice over LTE eller 4G-opkald): Med VoLTE optimeres og forbedres opkaldskvaliteten ved tale og SMS. VoLTE forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. Opkald via VoLTE takseres efter de gældende priser for dit abonnement. VoLTE giver muligheden for at foretage og modtage opkald samt at sende og modtage SMS'er via "4G – mobilnettet". Hvis du har en mobil, der understøtter VoLTE, skal du sørge for at opdatere den med det nyeste styresystem, for at kunne aktivere VoLTE.

### 10.0 Brug i udlandet

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

OISTERS internetabonnementer 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](https://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 Franskt Guyana, Guadeloupe og Martinique), Gibraltar, Grækenland, Guernsey, Irland, Island, Italien, Jersey, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Nederlandene (Holland), Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien (England, Wales, Skotland og Nordirland) 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 overtagne 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 data roaming, 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 fx et abonnement til 99 kr. pr. måned med 30 GB data inkluderet, beregner du din fair use mængde således:  $(99 \times 0,8) / 13,39 \times 2 = 11,83$  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

Du betaler ikke for at modtage SMS'er.

Har du et forbrugsafregnet OISTER-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 [www.oister.dk/priser](https://www.oister.dk/priser) 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 er 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 simkort 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 i abonnementet

Såfremt dit primære forbrug (tale og data) og dit primære ophold, i 4 måneder eller mere, ikke er i Danmark, underretter vi dig om det. Ændrer du ikke dit forbrugs-mønster, efter vi har underrettet dig, opkræver vi dig EU-takst fra 14 dage efter vi har underrettet dig om misbrug eller unormal anvendelse. Se priserne for EU-takst jf. Bilag 1 – OISTERS prisliste.

### 10.3 Brug i øvrige lande uden for EU

I lande uden for EU betaler du for alt forbrug i henhold til OiSTERs gældende udlandspriser, som du finder på [oister.dk/om-oister/prisliste/](http://oister.dk/om-oister/prisliste/).

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, opkaldsavgift, 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 videregives til din mobilsvare. Dette gælder også selv om 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 på [OISTER.dk](http://OISTER.dk).

### 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, driftsmæssige 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 (fx videoklip), eller for dispositioner eller beslutninger (fx investerings- og spilbeslutninger), som tages på baggrund af sådanne informationer, data eller tips.
- OiSTER bærer ikke ansvaret for tab af data, indirekte tab, følgeskader, driftstab, tabt fortjeneste og avance, omsætningstab, produktionstab, forhindringer i at du/virksomheden kan opfylde forpligtelser over for tredjemand, udebleven nytte af aftale med tredjemand 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 forpligtelse overfor dig på grund af omstændigheder OiSTER ikke er herre over, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, vejforhold, 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 prisliste.

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 48 timer

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: Web-SMS, indholdstjenester og tillægspakker, opkald, SMS, Web-SMS og MMS til udlandet, tele- og

dataforbrug i udlandet (ud over som beskrevet i afsnittet om brug i udlandet) samt overtakserede tjenester eller overtakserede SMS'er (fx køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.).

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

#### 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.

Opkald til udlandet og forbrug i udlandet uden for 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.

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, kan du tilkøbe OiSTER ekstra data til indenværende måned.

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 (fx køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.) er ikke inkluderet i abonnementsafgiften.

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 til OiSTER

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

Med OiSTER til OiSTER kan du foretage gratis nationale taleopkald 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 tiler 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 oister.dk/priser.

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.

Såfremt andre OiSTER-kunder foretager opkald til dit OiSTER-nummer, vil det fremgå som nultakseret. Det vil på den måde vises, at dit nummer er hos OiSTER. Dette er nødvendigt for, at kunne leveret ydelsen, som beskrevet i pkt. 2.3 om behandlingen af personoplysninger.

OiSTER til OiSTER omfatter ikke viderestilling samt opkald til Mobilsvaret eller opkald til OiSTERs Kundeservice, som alle takseres til normal takst jf. Bilag 1 OiSTERs prisliste.

#### 14.7 Services

Når dit simkort er blevet aktiveret, får du adgang til vores service- og tilvalgstjenester. Du kan på 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 forbrug der koster penge. Opbruger du beløbet, kan du stadig bruge din inkluderede tale, data, SMS og MMS i dit abonnement. Spærringen fjernes automatisk ved næste månedsskift. Du skal være opmærksom på, at spærringen ikke altid træder i kraft præcis når saldoen når beløbsgrænsen. Køber du fx noget, der koster

mere end beløbet, du har valgt, vil du have forbrug ud over din Saldokontrol, og dermed overskride din Saldokontrol. Herefter vil du blive spærret. Der er også mulighed for, at din OiSTER-konto kan gå i minus, hvis 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 fortsat for det forbrug, som du har foretaget inden spærringen træder i kraft. Forbrug omfattet af Saldokontrol inkluderer udgående taleopkald, betaling for indholdstakserede SMS'er, servicenumre og varer, 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 simkort er blevet spærret, vil disse automatisk blive stillet om til vores Kundeservice. Er du spærret, kan du på Mit OiSTER hæve beløbet for din Saldokontrol i indeværende måned. Hæver du beløbet, gælder det resten af måneden. Ved månedsskift er beløbet igen det, du som udgangspunkt har valgt. Afmelder du Saldokontrol, vil afmeldingen ske ved næste månedsskift. 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 afmelde 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 ud over det beløb, som du betaler i forbrugstakst. Priserne ligger mellem 0-150 kr. – se prislisen for opkald til servicenumre på [oister.dk/priser](http://oister.dk/priser). Priserne oplyses også 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 nummeroplysnings tjenester 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:

- Udeladt nummer
  - OiSTER sender kun adresse og navn videre til nummeroplysnings tjenester
- Udeladt adresse
  - OiSTER sender kun navn og telefonnummer til nummeroplysnings tjenester
- Alt udeladt
  - OiSTER sender ingen informationer, i form af navn, telefonnummer eller adresse videre til nummeroplysnings tjenester

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

Selvom du har bedt om hemmeligholdelse af dine nummeroplysningsdata, videresendes dine oplysninger til alarmtjenesten 112 og beredskabet, da OiSTER er lovmæssigt forpligtet til dette. Disse oplysninger er ikke offentligt tilgængelige.

#### 14.7.6 Skjult nummer

Du kan i selve mobilen vælge at gøre dit telefonnummer skjult. Selv om 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, medmindre denne person, har valgt Skjult nummer.

#### 14.8 Streamingtjenester

Ved streamingtjeneste forstås en underholdningstjeneste, der er en del af OiSTERtainment-sortimentet.

For streaming inkluderet i dit abonnement gælder disse vilkår. Som tilvalg, se vores Tilvalgs vilkår OiSTER.

For at få adgang til en streamingtjeneste skal den være inkluderet i dit abonnement. Hvis streamingtjenesten er inkluderet i dit abonnement, kan du ikke tilkøbe samme streamingtjeneste som tilvalg til abonnementet. Har du købt en streamingtjeneste som tilvalg og skifter til et abonnement med samme streamingtjeneste inkluderet, afmeldes dit tilvalg automatisk, og du kan bruge din streamingtjeneste, som du plejer.



Det fremgår af din ordrebekræftelse, om dit abonnement inkluderer streamingtjeneste®, hvilke(n) og hvor mange streamingtjeneste®, samt hvilke(n) pakke® hos streamingtjenesten du har.

Udover abonnementsvilkårene gælder streamingtjenestens vilkår, og accept af disse er en forudsætning for at kunne bruge streamingtjenesten.

Læs Deezer's vilkår her:  
(<https://www.deezer.com/legal/cgu>)

Læs Viaplays vilkår her:  
(<https://viaplay.dk/terms>)

Læs TV 2 PLAY's vilkår her:  
(<https://vilkaar.kundeservice.tv2.dk/hc/da/articles/360009274094-TV-2-PLAY-Brugerbetingelser>)

Læs Podimos vilkår her:  
(<https://podimo.com/dk/terms-of-use>)

Hvis du har et eksisterende abonnement på de(n) inkluderede streamingtjeneste®, skal du selv opsigte abonnementet hos din eksisterende udbyder. Betaling for dit OiSTER-abonnement med streaming skal ske i overensstemmelse med de disse abonnementsvilkår uafhængigt af eventuel streamingabonnementsaftale hos anden udbyder. Du kan læse mere om dine betalingsvilkår i pkt. 6.0.

Du kan først bruge streamingtjenesten når dit OiSTER-abonnement er aktivt. Du aktiverer din adgang til din streamingtjeneste via et aktiveringslink du modtager via mail. Mailen modtager du enten fra OiSTER eller den pågældende streamingtjeneste. Din brug af streamingtjenesten skal ske i overensstemmelse med streamingtjenestens vilkår, herunder bl.a. at streamingtjenesten ikke må anvendes til erhvervmæssig brug og skal anvendes i overensstemmelse med ophavsretten.

Din brug af streamingtjenester forudsætter, at du har det nødvendige udstyr, system og dataforbindelse. Hvis du bruger data fra dit adgangsgivende abonnement, vil det brugte data indgå i det samlede dataforbrug for abonnementet. Hvis du har opbrugt din inkluderede datamængde eller bruger streamingtjenesten i udlandet, opkræves du den til enhver tid gældende pris for dataforbrug. Adgang til streamingtjenestens indhold kan være begrænset i udlandet. Læs mere i streamingtjenestens vilkår.

Det afhænger af streamingtjenesten, hvor mange der kan bruge streamingtjenesten samtidig, og hvor mange enheder, du kan benytte til at bruge streamingtjenesten. Læs mere i streamingtjenestens vilkår.

Det er ikke muligt at ændre abonnementets streamingtjeneste eller tilkøbe samme streamingtjeneste til abonnementet.

Hvis du har et abonnement med inkluderet streamingtjeneste og ønsker at skifte streamingtjeneste, skal du skifte til et abonnement, der indeholder denne. Ved skift fra et OiSTER-abonnement til et andet OiSTER-abonnement med streaming sker abonnementsskiftet øjeblikkeligt, og du kan derfor ikke skifte tilbage til dit eksisterende OiSTER-abonnement. Skift til et abonnement uden streaming sker ved næste månedsskift. Se punkt 16.11 for vilkår for abonnementskift.

Ved ophør af dit adgangsgivende abonnement ophører adgangen til streamingtjenesten. Ønsker du at opsigte din inkluderede streamingtjeneste, skal du opsigte dit adgangsgivende OiSTER-abonnement eller skifte til et andet abonnement. Opsigelse skal ske til OiSTER, se punkt 19.1.

OiSTER er ikke ansvarlig for streamingtjenesten, herunder brugen af den, og kan ikke pålægges et erstatningsansvar. OiSTER er berettiget til at spærre eller lukke for adgangen til tjenesten i henhold til pkt. 21. Derudover kan OiSTER spærre eller lukke for adgangen, hvis du krænker tredjemandsrettigheder, fx ved at kopiere, distribuere, foretage offentlig afspilning eller erhvervmæssig brug af indholdet i streamingtjenesten.

OiSTER kan ændre i udvalget og antallet af streamingtjenester samt prisen med mindst en måneds varsel. Derudover følger ændringer og varslingsabonnementsvilkårene i pkt. 17.

Ved din brug af streamingtjenester videregiver OiSTER personoplysninger om dig til streamingtjenesten. Formålet med videregivelsen af dine personoplysninger er, at du kan blive oprettet hos streamingtjenesten. De kategorier af personoplysninger, som vi videregiver om dig, er kontaktoplysninger (så som dit navn, mailadresse og telefonnummer). Dine personoplysninger stammer fra de oplysninger, som du har givet OiSTER i forbindelse med oprettelsen af dit OiSTER-abonnement. OiSTERs videregivelse af dine personoplysninger er nødvendig for, at du kan indgå en aftale med den pågældende streamingtjeneste.

OiSTER kræver, at streamingtjenesten har sikret sig, at hvis dine personoplysninger overføres uden for EU/EØS, så skal streamingtjenesten sikre et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, fx ved brug af Kommissionens Standardkontraktsklausuler eller ved at overførslen af dine personoplysninger alene sker til lande godkendt af Kommissionen (såkaldte "sikre tredjelande"). Se mere herom i afsnit 2.3.14. Streamingtjenesten betragtes som dataansvarlig for så vidt angår deres behandling af dine data. Såfremt du vil gøre brug af dine rettigheder i forbindelse med streamingtjenestens behandling af dine personoplysninger, skal du kontakte den pågældende streamingtjeneste.

#### 15.0 Internetabonnement

Internetabonnenter dækker både over vores mobile bredbåndsabonnenter, OiSTER WiFi-abonnement og OiSTER MiFi-abonnement. Med et OiSTER internetabonnement 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.

Inkluderer dit abonnement en fast datapakke, er der adgang til dataforbrug op til den fastsatte datamængde pr. måned. Har du et OiSTER WiFi-abonnement, har du 2 TB inkluderet. Har du et OiSTER MiFi-abonnement, har du 150 eller 200 GB inkluderet, afhængigt af hvilken variant du har.

Du kan have op til 2 OiSTER WiFi-/MiFi-abonnenter på din OiSTER-profil som privatkunde og op til 4 som erhvervskunde. Der kan sammenlagt være op til 4 til OiSTER WiFi-/MiFi-abonnenter tilknyttet samme adresse, der er fordelt på flere OiSTER-profiler, uanset om man er privat- eller erhvervskunde.

Hvis dit forbrug overstiger den inkluderede datamængde eller fair use-grænsen, skal du ikke betale ekstra, men OiSTER forbeholder sig retten til at reducere hastigheden til 128 Kbit/s. Har du behov for mere data, kan du tilkøbe en datapakke, som gælder til slutningen af pågældende måned. For information om OiSTER ekstra data henviser vi til punkt 16.9. Du tilkøber denne ekstra datapakke på Mit OiSTER. For information om takseringsinterval ved dataforbrug henvises til punkt 16.5. Ubrugt dataforbrug overføres ikke til den følgende måned. OiSTERs internetabonnenter kan kun bruges i Danmark og kan ikke bruges til SMS, MMS eller traditionelle taleopkald. For så vidt angår dækning og hastighed henvises til punkt 9.1.

## 16.0 Til- og fravalg

### 16.1 Udlandstelefonti uden data

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

Med tilmelding til Udlandstelefonti 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 Udlandstelefonti og koster almindelig takst i henhold til dit abonnement. Det kræver heller ikke tilmelding til Udlandstelefonti at sende SMS'er/MMS'er til udenlandske mobilnumre.

Ved tilmelding til Udlandstelefonti gælder vilkårene nedenfor.

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

### 16.2 Udlandstelefonti 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 emails. 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 afmeldt 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 Udlandstelefonti, 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](http://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 inden for EU:  
Pr. påbegyndt minut

Samtaler uden for EU:  
Pr. påbegyndt minut

Modtage samtaler inden for EU og Norden:  
Pr. sekund

Modtage samtaler uden for EU og Norden:  
Pr. 60 sekunder

Takseringsinterval for data inden for EU og Danmark:  
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 uden for EU, skal du være opmærksom på, at ubesvarede opkald bliver viderestillet til din OiSTER Mobilsvar. I lande uden for 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 Datalofter

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 email samt en SMS, når du har nået 80% af din forbrugsgrænse. Når du forbrugsgrænsen, vil du modtage en email 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 70 31 30 70 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 [OiSTER.dk/priser](http://OiSTER.dk/priser). Derved vil du fortsat være i stand til at bruge data, selv om det inkluderede forbrug i dit abonnement er opbrugt. Du køber OiSTER ekstra data under Forbrug på 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 email 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 internetabonnementer

Har du et OiSTER internetabonnement med data inkluderet, har du mulighed for at tilkøbe OiSTER ekstra data – se aktuelle priser på [prislisen på OiSTER.dk](#). Derved vil du fortsat være i stand til at bruge data, selv om 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 email 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 internetabonnementer kan kun bruges i Danmark jf. punkt 15.

#### 16.10 Dobbelt data på mobilabonnementer

Har du tilmeldt Dobbelt data på dit mobilabonnement, fordobles den datapakke som er inkluderet i dit abonnement. Du betaler for Dobbelt data sammen med dit abonnement. 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.

#### 16.11 Skift af abonnement

Du har mulighed for at skifte dit abonnement på Mit OiSTER. Abonnementsskiftsvarer til en opsigelse af det eksisterende abonnement og oprettelse af et nyt. Du kan skifte abonnement én gang pr. måned.

Ved abonnementsskift til et abonnement med streaming inkluderet eller fra et Basic-abonnement, sker skiftet øjeblikkeligt, og det er ikke muligt at skifte tilbage til det tidligere abonnement. Ved andre abonnementsskift, løber det eksisterende abonnement måneden ud, hvorefter det nye abonnement starter ved månedsskiftet. Du kan annullere dit abonnementsskift indtil, at abonnementsskiftet er sket, derefter kan skiftet ikke længere annulleres.

OiSTER har ret til at tage et gebyr for skift af abonnement. Se hvilke udvalgte abonnenter du kan skifte til på Mit OiSTER.

#### 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, så som 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 uden for din OiSTER Mobil

OiSTER har gennem Hi3G Denmark ApS indgået aftale med flere tjenesteudbydere om levering af tjenester og varer uden for 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 tilmeldt køb/brug af indholdstakserede tjenester og varer. Du kan til enhver tid til- og afmelde dig indholdstakserede tjenester og varer på din personlige side på OiSTER.dk.

##### 16.12.4 Beløbsgrænser

Din brug af indholdstjenester er underlagt en omkostningskontrol for indholdstjenester. Det er en gratis og obligatorisk 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 kr. 370 for enkeltstående tjenester og op til kr. 370 pr. måned pr. tjeneste for abonnementslignende tjenester.
- B. For tjenester, der udbydes som almenlysttjeneste, er højeste beløb 370kr.
- C. For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen, som fx billetter og køb via automat giver Aftalen

mulighed for at anvende beløb op til og med kr. 370 pr. vare eller tjeneste.

- D. For alle tjenester rettet mod børn og unge kan der anvendes beløb op til og med kr. 30 pr. vare eller tjeneste.

Ud over ovennævnte beløbsgrænser pr. tjeneste gælder der desuden en samlet maksimal forbrugsgrænse for indholdstjenester på hhv. 2200 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. Spærringen hæves igen ved ny regningsperiode. En komplet spærring for indholdstakserede tjenester er også mulig ved at kontakte 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 ud over 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, på internettet og app-butikker som fx Google Play, Windows Store og Apple iTunes. 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 internettet. 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 email 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 simkort, din PIN-kode og/eller dine sikkerhedskoder i overensstemmelse med de regler og begrænsninger, som følger af Lov om Betalinger § 100, stk. 1-10, jf. Abonnementsvilkår for OiSTER, pkt. 4.3. Dette betyder, at du som udgangspunkt hæfter for op til 375 kr. som følge af andres uberettigede

brug af dit simkort, hvis din PIN-kode har været anvendt. I særlige tilfælde hæfter du for op til 8.000 kr., 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 uforvarlig adfærd. Du hæfter uden begrænsninger, hvis du forsætligt eller svigagtigt har medvirket til tredjemands uberettigede betaling via af din OiSTER-konto.

Dit simkort skal opbevares på et sikkert sted. DinePIN- og sikkerhedskoder er personlige og skal opbevares på et sikkert sted. PIN- og sikkerhedskoder må ikke opbevares sammen med din mobiltelefon og simkortet. Hvis du mister eller får stjålet dit simkort (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 simkort 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 sikkerhedskoder.

#### 16.13 Firmanummer

Firmanummer er et tilvalg til erhvervskunder, der giver mulighed for at tilknytte erhvervskundens fastnetnummer til et valgfrit mobilnummer, erhvervskunden har hos OiSTER, så indgående opkald til fastnetnummeret automatisk viderestilles til mobilnummeret. Firmanummeret er en tillægsservice, der pålægges nummeret, hvorfor de services der er tilmeldt mobilnummeret automatisk gælder for fastnetnummeret. Det er muligt er muligt at have forskellige indstillinger vedrørende Hemmeligt nummer på de to telefonnumre, men ellers er det ikke muligt at vælge separate services for fastnetnummeret.

Det er ikke muligt at anvende fastnetnummeret til andre formål end viderestilling, det er fx ikke muligt at foretage opkald fra fastnetnummeret. Tilvalget koster 49 kr. om måneden. Der opkræves almindelig forbrugstaksering (opkaldsafgift og minutafgift) for de viderestillede opkald, se mere i vores prisliste. Firmanummer forudsætter, at både fastnet- og mobilnummer er numre hos OiSTER. Du skal kontakte Kundeservice for at få til- eller afmeldt Firmanummer. Kan ikke benyttes ved Basic-abonnement eller af privatkunder. Fra d. 1. oktober 2022 tilbydes 'Firmanummer' ikke længere. Vilkårene, herunder punkt 16.13, gælder for erhvervskunder, der allerede har det som tilvalg.

#### 16.14 Sæt dit abonnement på pause

Du kan sætte dit abonnement på pause i op til 6 måneder mod en engangsbetaling på 29 kr. I pauseperioden betaler du ikke for abonnementet, og der er spærret for al forbrug, herunder ind- og udgående trafik. Pausen træder i kraft den 1. i den efterfølgende måned. Efter 6 måneder genaktiveres abonnementet automatisk, og du vil igen blive opkrævet for abonnementet. Ophæves spærringen midt i en måned, opkræves du abonnementsbetaling for det antal dage, abonnementet har været aktivt samt for næstkommende måned.

Pauseperioden kan ikke forlænges, men abonnementet kan sættes på pause igen, når det har været aktivt i mindst én måned fra seneste pause. Du kan tilmelde og ophæve pause via Mit OiSTER eller ved at kontakte Kundeservice. Pause kan ikke aktiveres på abonnement i binding.

#### 16.15 Datadelingskort

Med et datadelingskort kan du dele dit abonnements inkluderede datamængde. Du kan max dele 100 GB, også selvom dit mobilabonnement indeholder mere data end 100 GB. Datadelingskort kan kun tilkøbes mobilabonnementer med mindst 10 GB, og du kan købe max 3 datadelingskort til hvert enkelt mobilabonnement.

Datadelingskort kan kun anvendes til dataforbrug og inkluderer ikke SMS, MMS, opkald og tillægspakker. Datadelingskortet følger de samme vilkår

som abonnementet, herunder opsigelses- og pauseforhold, der gælder for mobilabonnementet, det er tilknyttet. Det betyder, at hvis mobilabonnementet fx opsiges, vil datadelingskortet også blive opsagt. Du kan opsiges dit datadelingskort separat i henhold til punkt 19.1. Datadelingskortet kan kun anvendes i Danmark og understøtter 5G. Se mere om hastighed i punkt 9.1.

#### 16.16 Abonnementstjek

Vi tilbyder vores kunder løbende abonnementstjek. Du vil som udgangspunkt modtage abonnementstjekket hver tredje måned, men vi kan vælge ikke at foretage og/eller sende abonnementstjek, hvis det ikke er muligt at lave et korrekt abonnementstjek.

Abonnementstjek foretages ud fra dit forbrug de seneste tre måneder og orienterer dig, om du med fordel kan overveje, om indholdet i dit abonnement kan op- eller nedjusteres. Vi sender abonnementstjekket til din email, og du kan efterfølgende se hvilke abonnementer du kan skifte til på Mit OiSTER.

Abonnementstjek omfatter kun ændring af abonnementer og alene ændring til andre aktuelle abonnementer udbudt af OiSTER. Hvis du har vores abonnement med mindst indhold, til den billigste pris, og der ikke er forbrug, vil abonnementstjekket konkludere, at du har det rigtige abonnement. Abonnementstjekket vil således aldrig anbefale en opsigelse af abonnementet.

Selvom du er tilmeldt Abonnementstjek, er det til enhver tid dit eget ansvar at overvåge og vurdere, om dit abonnement opfylder dine behov.

Abonnementstjek kræver tilmelding, hvorfor abonnementstjek kun sendes til kunder, der selv har tilmeldt sig Abonnementstjek på Mit OiSTER.

#### 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. Du kan opsiges Aftalen indtil en måned efter modtagelse af varslingen 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 emailadresse, 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 email. 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 email eller pr. 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 uden for OiSTERs kontrol, hæfter du selv for omkostningerne af fejlretningen.

#### 19.0 Opsigelse og fortrydelse

##### 19.1 Opsigelse

Hvis din Aftale er uden en aftalt bindingsperiode eller bindingsperioden er udløbet, kan du opsiges dit abonnement til udgangen af den igangværende måned. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er Aftalen uopsigelig i bindingsperioden og kan tidligst opsiges til udgangen af bindingsperioden. Opsigelse skal ske senest dagen før bindingsperiodens udløb. Opsiges Aftalen efter bindingsperiodens udløb opsiges Aftalen til udgangen af den igangværende måned.

Du kan opsiges Aftalen via Mit OiSTER eller ved at kontakte OiSTERs Kundeservice telefonisk på 70 31 30 70 eller pr. email til [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk). Bemærk, at det kun er dig som den aftaleansvarlige, der kan opsiges Aftalen, hvorfor en opsigelse fra en eventuel bruger af abonnementet vil blive afvist.

Ved opsigelse af dit OiSTER-abonnement lukkes dit/dine abonnement(er) og tjenester. Ved opsigelse af en Aftale uden binding lukkes abonnement(er) den sidste dag i den igangværende måned. Ved opsigelse af en Aftale med aftalt binding lukkes abonnement(er) ved bindingsperiodens ophør. Vi orienterer dig pr. email, når simkortet lukkes ned og Aftalen ophører.

I forbindelse med opsigelsen opgør OiSTER din OiSTER-konto og opkræver eller udbetaler eventuel difference. Beløb op til 25 kr. hverken udbetales eller opkræves. Tilgodehavende udbetales til den konto, du har indtastet på Mit OiSTER eller til din NemKonto. Bemærk, at der kan gå op til en måned før du modtager din opgørelse fra OiSTER.

Hvis ikke andet er aftalt kan OiSTER opsiges 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.

##### 19.2 Fortrydelse

###### 19.2.1 Fortrydelsesfrist

Du har ret til at fortryde din Aftale inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen løber fra den dag, du indgik Aftalen med OiSTER, dvs. den dag du accepterede Aftalen, medmindre du har købt abonnement og produkt samlet, hvor fortrydelsesretten i så fald løber fra dagen for modtagelse af produktet. Ved samlet køb kan du fortryde hele købet og ikke dele af det. Ved samlet køb af udstyr tilknyttet abonnement løber fortrydelsesfristen fra du modtog udstyret. I disse tilfælde kan du kun fortryde hele købet samlet, dvs. at du ikke kan fortryde varen eller abonnementet hver for sig. Ved køb af mobil, router eller hardware henviser vi til vores Salgs- og leveringsbetingelser.

###### 19.2.2 Sådan fortryder du dit køb af abonnement

Du skal kontakte OiSTER, hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret. Du kan sende en mail til [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk), et brev til OiSTER Kundeservice, Fadet 4, 1799 København V, eller ringe til Kundeservice på 70 31 30 70. Du kan også fortryde dit abonnement på Mit OiSTER. Se punkt 3.4 for fortrydelsesret ved nummerflytning.

###### 19.2.3 Følger af fortrydelse

Hvis du gør brug af din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde Aftalen.



Ved samlet køb af udstyr tilknyttet abonnement kan vi dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen/varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for returnering, alt efter hvad der sker tidligst.

Du skal returnere udstyret senest 14 dage fra den dato, hvor du informerede OiSTER om, at du ønsker at fortryde købet. Se mere i OiSTERs salgs- og leveringsbetingelser.

Selv om du har taget et abonnement i brug inden for fortrydelsesfristen, vil du normalt ikke blive opkrævet betaling herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Du kan dog blive opkrævet for forbrug ud over det, der er inkluderet i abonnementet, hvis du fx ringer flere minutter end der er inkluderet i dit abonnement. Du kan også blive opkrævet abonnement for de dage, du har anvendt abonnementet, hvis du har anvendt abonnementet til mere end 2 timers tale og/eller 2 GB data. Beløbet afhænger af prisen på dit abonnement.

Ved brug af din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din meddelelse. Vi kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget udstyret retur, eller du har fremlagt dokumentation for returnering, alt efter hvad der sker tidligt.

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

## 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.

Ønsker du at overdrage dit abonnement til en anden person eller et firma, kan du gøre det på Mit OiSTER. Både du og den nye ejer af abonnementet skal godkende overdragelsen. Når du igangsætter overdragelsen via Mit OiSTER, har den nye ejer 48 timer til at gennemføre og godkende overdragelsen. Sker det ikke, annulleres overdragelsen automatisk. Følgende gælder for overdragelse:

- Modtager af abonnementet skal opfylde OiSTERs kreditpolitik og OiSTER forbeholder sig retten til at lave et kredittjek af modtager.
- Modtager skal være fyldt 18 år og have fast bopæl i Danmark
- Modtager kan ikke benytte samme mailadresse som afgiver, så modtager skal bruge en ny mailadresse
- Har afgiver et abonnement med binding, kan dette ikke overdrages, før binding er udløbet

## 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](http://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 udestående på dine konti hvis muligt. OiSTER giver dig meddelelse om modregning efter den gennemføres.
- Hvis du misbruger dit abonnement med fri data, SMS eller MMS.

Har du vores Fri tale/Fri data-abonnement, og mistænker vi at abonnementet bliver misbrugt, eller bruges i strid i vores abonnementsvilkår, underretter vi dig. Ændrer du ikke dit forbrugsmønster eller redegør tilstrækkeligt for, at der ikke er sket misbrug eller brug i strid med abonnementsvilkårene, efter vi har underrettet dig, nedsættes hastigheden på din data til 128 Kbit/s resten af den pågældende måned, og sættes op igen ved næste månedsskift. Kan du redegøre for dit dataforbrug efter vi har nedsat hastigheden, og påvise at abonnementet ikke misbruges og/eller ikke anvendes i strid med abonnementsvilkårene, kan du kontakte vores Kundeservice, for at få hastigheden sat op med det samme.

Det er desuden misligholdelse af Aftalen, såfremt saldoen på din OiSTER-konto er negativ. Er din OiSTER-konto negativ, kontaktes du af OiSTER via email 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 udestående 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 prislisen 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 simkort og/eller din PIN- og/eller sikkerhedskoder kan vi spærre abonnementet eller enkeltstående tjenester hvis:

Vi har anledning til at tro, at din mobil eller dit simkort 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 email eller pr. 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 email 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, fx en defekt mobil, henvises til kan du klage til Center for Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, [www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.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 videregive 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, forvandet eller ulovligt på nogen måde.

### **24.0 Version og ikrafttrædelse**

Dette er version 2.32 af OiSTERs abonnementsvilkår. De træder i kraft d. 16. januar 2023.

### **Bilag 1. OiSTERs prisliste**

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

#### Services og tilvalg

| Produkt                                               | Pris   |
|-------------------------------------------------------|--------|
| Køb af nyt fysisk simkort                             | 99 kr. |
| Nyt telefonnummer                                     | 50 kr. |
| Datadelingskort                                       | 29 kr. |
| Firmanummer                                           | 49 kr. |
| Dobbelt data (muligt for udvalgte abonnenter)         | 29 kr. |
| Sæt abonnement på pause                               | 29 kr. |
| Tilmelding af udlandstelefon                          | 0 kr.  |
| Skift af abonnement                                   | 0 kr.  |
| Tilmelding til servicenumre el. indholdstakserede SMS | 0 kr.  |
| Vis nummer                                            | 0 kr.  |
| Saldokontrol                                          | 0 kr.  |
| Hemmeligt/Skjult nummer                               | 0 kr.  |
| Overdragelse                                          | 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 kontolukning, fx pga. manglende betaling | 50 kr.  |
| Rykkergebyr                         |                                                    | 100 kr. |
| Inkassovarsel                       |                                                    | 100 kr. |

| Produkt                        | Beskrivelse                                                      | Pris         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|
| Taleopkald (i DK & EU)         | Afregnes jf. abonnement eller:                                   | 20 øre/min.  |
| Opkaldsafgift                  | Pris ved opnået forbindelse eller opkaldsforsøg uden forbindelse | 0 kr.        |
| Opkald til mobilsvar           | Afregnes jf. abonnement eller:                                   | 20 øre/min.  |
| Viderestilling til mobilsvar*  | Fx ved ubesvaret opkald                                          | 0 kr.        |
| Viderestilling til andre numre | Afregnes jf. abonnement til danske telefonnumre eller:           | 20 øre/min.  |
| SMS (i DK & EU)                | Afregnes jf. abonnement eller:                                   | 3,6 øre/stk. |
| MMS (i DK & EU)                | Afregnes jf. abonnement eller:                                   | 3,6 øre/stk. |
| Data (i DK & EU)               | Afregnes pr. KB jf. abonnement eller:                            | 1,63 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 timer | 50 kr. pr. efterfølg. dag |

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

**Priser hvis dit primære forbrug og ophold de seneste 4 måneder har været i EU (uden for Danmark)**

| Produkt                        | Beskrivelse                                                      | Pris         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|
| Taleopkald (i EU)              |                                                                  | 20 øre/min.  |
| Opkaldsafgift                  | Pris ved opnået forbindelse eller opkaldsforsøg uden forbindelse | 0 kr.        |
| Opkald til mobilsvr            |                                                                  | 20 øre/min.  |
| Viderestilling til mobilsvr*   | Fx ved ubesvaret opkald                                          | 0 kr.        |
| Viderestilling til andre numre |                                                                  | 20 øre/min.  |
| SMS (i EU)                     |                                                                  | 3,6 øre/stk. |
| MMS (i EU)                     |                                                                  | 3,6 øre/stk. |
| Data (i EU)                    |                                                                  | 1,63 øre/MB  |

Se mere information [her](#). Du er også velkommen til at kontakte os på [kundeservice@oister.dk](mailto:kundeservice@oister.dk) eller ringe på +45 70 31 30 70.