Slutkundebetingelser

Betingelser for telefoni hos Flexfone version 2.0

1. Generelt

1.1 - Flexfone A/S (Følgende benævnt Flexfone) fungerer som Service Provider, hvilket betyder, at kundens brug af mobiltelefoni og VoIP formidles af Flexfone. Dette leveres via TDCs landsdækkende mobilnetværk samt interconnect. Disse vilkår gælder aftaler om mobil- og VoIP-abonnementer, der udbydes af Flexfone og kan til enhver tid findes online på www.flexfone.dk under kundens kundelogin. Flexfone tager i alle henseender forbehold for tryk- og billedfejl.

1.2 - Aftalen med Flexfone giver kunden adgang til følgende: at foretage og modtage opkald på fastnettet og mobilnettet i Danmark, sende SMS og MMS til såvel danske som udenlandske mobilnumre og sende og modtage data i Danmark. Flexfone anser ikke Grønland eller Færøerne som en del af mobilnettet eller fastnettet i Danmark. Brug af tjenester forudsætter, at kunden selv er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr - eksempelvis en mobiltelefon.

1.3 - Flexfone forbeholder sig ret til - uden varsel - at lukke numre, der er under mistanke for ikke at blive benyttet som abonnement til det, som aftalen er tiltænkt. Enhver udgift for Flexfone, der er forbundet med misbruget, vil blive rettet mod kunden med krav om erstatning og vil i ethvert henseende medføre politianmeldelse.

1.4 - Kunden har mulighed for at anvende tjenesten udlandstelefoni, som bl.a. giver mulighed for at foretage opkald til udenlandske numre og foretage opkald i udlandet. Bemærk, der kan forekomme abonnementer, der ikke kan anvendes i udlandet.

1.5 - Flexfone kræver, at kunden har fast bopæl, fakturaadresse og CVR-nummer i Danmark.

1.6 - Flexfone forbeholder sig retten til at opsige numre, der ikke har haft aktivitet i 3 måneder. 14 dage før Flexfone opsiger et nummer, vil der blive sendt en varsling pr. mail. Hvis ikke nummeret tages i brug - inden de 14 dage er gået - opsiges nummeret i henhold til gældende regler. Aktivitet betyder, at der har været udgående trafik på nummeret.

1.7 - Kunden får adgang til et kundelogin på www.flexfone.dk, hvor kunden har gratis adgang til oplysninger om sit mobilforbrug, jf. pkt. 4.1.

2. Aftalen

2.1 - Aftalen indgås mellem kunden og Flexfone. Parternes aftale består af foreliggende abonnementsbetingelser og Flexfones prissætning. Kunden hæfter for ethvert forbrug af ydelser, som er leveret i henhold til denne aftale. Kun registrerede virksomheder med et CVR-nummer kan indgå aftale med Flexfone.

2.2 - Aftalen indgås ved, at kunden bestiller hos en af de af Flexfone godkendte forhandlere.

2.3 - Ved tilmelding forpligter kunden sig til at overholde Flexfones abonnementsbetingelser og samtidig at afgive en række kundeoplysninger. Kundeoplysningerne er bl.a. CVR-nummer, navn, adresse og e-mailadresse. Kunden har pligt til straks at underrette Flexfone om en eventuel ændring af adresse og/eller e-mailadresse. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller ændre oplysningerne på kundens personlige side på www.flexfone.dk. Såfremt kunden ikke straks meddeler Flexfone dette, er Flexfone berettiget til at ophæve aftalen, jf. pkt. 11, eller at opkræve gebyr herfor.

2.4 - Hvis kunden af tekniske årsager ikke kan blive tilsluttet Flexfone, eller hvis Flexfone ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden, fx efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

2.5 - Efter tilmelding vil kunden modtage en velkomstmail med login til www.flexfone.dk. Kunden vil efterfølgende modtage et SIM-kort til brug af mobiltelefoni via Flexfone. Dette velkomstbrev indeholder alle nødvendige informationer for at benytte tjenesten. Bemærk, at der ved nummerportering først bliver afsendt et velkomstbrev, når Flexfone har modtaget en dato for flytning fra afgivende udbyder.

2.6 - Flexfone forbeholder sig retten til at sætte et kreditmaksimum, når dette er begrundet i kundens forhold. Overstiger en kundes udeståender (såvel forfaldne som ej-forfaldne) dette kreditmaksimum, er kunden forpligtet til - straks efter anmodning fra Flexfone - at stille sikkerhed i form af et kontant depositum eller tilsvarende. Flexfone er berettiget til at indskrænke kundens brug af abonnementet, indtil kundens udestående er nedbragt til under det satte kreditmaksimum. Stiller kunden ikke med den fornødne sikkerhed, er Flexfone berettiget til at opsige aftalen med øjeblikkelig virkning.

2.7 - Kunden accepterer at modtage meddelelser fra Flexfone via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst. Det er kundens pligt at informere om den korrekte e-mailadresse, hvorfor Flexfone ikke kan drages til ansvar for e-mails, som ikke er fremkommet. Meddelelser fra kunden til Flexfone kan sendes via Flexfones hjemmeside eller ved almindelig brevpost til Flexfones adresse.

2.8 - Hvis SIM-kort anvendes uden for Danmark, gælder Flexfones priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte services på det pågældende mobilnet. Kunden kan blive oplyst om disse aftaler og priser på www.flexfone.dk og ved henvendelse til Flexfones kundeservice.

2.9 - Flexfones mobiltjenester må ikke benyttes til følgende forhold: SMS/GSM Gateway, masseafsendelser eller videresalg uden en specialaftale med Flexfone.

3. Support

3.1 - Flexfone skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske telefonisk på 86 51 51 51, og afhjælpningen sker hurtigst muligt - dog inden for normal åbningstid.

3.2 - Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for Flexfones kontrol, eksempelvis ved fejl hos anden operatør, videregiver Flexfone denne fejlmelding. Flexfone er desuden berettiget til at kræve, at kunden betaler for Flexfones udgifter til fejlsøgningen, ligesom kunden har pligt til, i nødvendigt omfang, at medvirke til fejlsøgning og fejlretning. Flexfone er berettiget til at opkræve et gebyr for denne fejlsøgning, hvis det skyldes kundens forhold.

3.3 - Flexfone er berettiget til at afbryde, indskrænke eller kræve ændring af kundens brug af Flexfones tjenester, hvis Flexfone finder det nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn.

4. Tjenester og funktioner

4.1 - Regningsspecifikation - Kunden har på sit kundelogin på www.flexfone.dk adgang til en specificeret regning/forbrugsoversigt. Det vil give kunden en detaljeret liste over sine opkald. Listen giver oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for samtlige kaldte numre og modtagne opkald i de tilfælde, hvor kunden skal betale.

4.2 - Forbrugsoplysninger opdateres løbende. Der kan eventuelt forekomme forsinkelser ved opdatering af opkald, data og SMS, der er foretaget i Danmark og længere tid for opkald, der er foretaget i udlandet.

4.3 - Nummervisning - Kunden har adgang til (permanent eller pr. opkald) at vælge blokering af nummervisning. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. Kunder med udeladt og hemmeligt nummer skal være opmærksomme på, at ved afsendelse af SMS-beskeder og opkald, vises nummeret hos modtageren.

4.4 - Udlandstelefoni – Kunder, der ikke ønsker adgang til udlandstelefoni, kan via kundelogin fravælge denne tjeneste. Fravælger en kunde udlandstelefoni, accepteres det samtidigt, at Flexfone ikke kan spærre for afsendelse af SMS til udenlandske numre.

Ved gentilmelding til udlandstelefoni skal telefonen være på et dansk netværk. Såfremt udlandstelefoni tilmeldes, når kunden befinder sig i udlandet, kan Flexfone ikke garantere, at tilmeldingen vil virke.

Hvis kunden befinder sig i udlandet og afsender SMS/MMS eller anden form for kommunikation, kan Flexfone ikke garantere, og hæfter ej heller for, hvis den ønskede kommunikation ikke forekommer. Årsagen er, at dette kan skyldes forhold hos en udenlandsk operatør.

Hvis Flexfone, ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, vurderer, at kundens adgang til udlandstelefoni er forbundet med væsentlig kreditrisiko, er Flexfone - uden yderligere varsel - berettiget til at spærre for kundens adgang til udlandstelefoni.

4.5 - Fri tale pakke i EU. Hvis aftalen omfatter Fri Tale, har kunden adgang til – uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) – at foretage opkald inden for EU samt Norge, Island, Schweiz, Færøerne og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt ”EU”). Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale og takseres til den enhver tid gældende og oplyste pris:

- Opkald i Danmark til udenlandske numre - herunder EU-numre
    - Dog omfatter abonnementerne 3 timer og Fri tale opkald fra Danmark til EU-numre.
- Opkald fra Danmark og EU til udenlandske numre uden for EU
- Opkald i udlandet uden for EU (roaming uden for EU)
    - Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe)
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre)

En aftale om modulet Fri Tale må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes virksomhed eller en eventuel bruger. Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af tale skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug, eller hvis der udvises en betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Flexfones påtale – er Flexfone berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller helt at afbryde kundens forbindelse til tjenesten.

4.6 - Fri SMS/MMS pakke i EU. Hvis aftalen omfatter Fri SMS/MMS, har kunden adgang til 3000 stk. SMS eller MMS i Danmark uden betaling af forbrugstakst. Fri SMS/MMS kan også bruges i udlandet inden for EU. Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Fri SMS/MMS og takseres derfor særskilt:

- SMS/MMS fra Danmark til udenlandske numre - herunder EU-numre
- SMS/MMS i udlandet (fra EU til numre uden for EU)
- SMS/MMS i udlandet uden for EU
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe)
- Indholdstakserede SMS- og MMS-beskeder

4.7 - Datapakker i EU. Hvis aftalen omfatter datapakker, har kunden adgang til at forbruge en bestemt mængde mobildata i Danmark pr. måned uden opkrævning af forbrugstakst (inkluderet datapakke). Hvis kundens abonnementsform inkluderer en datapakke, fremgår størrelsen af den inkluderede datapakke af Flexfones prisliste.

Datapakkerne kan også bruges i udlandet inden for EU. Flexfone er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, som overstiger fair use grænsen, der er fastsat af EU-Kommissionen.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af datapakker, beregnes forbruget af mobildata pr. påbegyndt 100 kilobyte pr. dataopkobling. Ved opkrævning af EU-tillæg beregnes og takseres forbruget af mobildata i EU dog pr. kilobyte. Ubrugte megabyte overføres ikke til den efterfølgende måned. Flexfone fremsender, så vidt muligt, en meddelelse pr. SMS til kunden, når grænsen for dataforbrug er nået, eller hvis kundens adgang til brug af tjenesten afbrydes eller begrænses. Flexfone kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser. Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om datapakker og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for EU
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe)

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af mobildata skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug, eller hvis der udvises en betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Flexfones påtale – er Flexfone berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller helt at afbryde kundens forbindelse til tjenesten.

4.8 - En SMS kan maksimalt fylde 160 tegn. De fleste telefoner kan sammenkæde SMS-beskeder, så det er muligt at skrive længere SMS´er. Kunden skal derfor være opmærksom på, at kunden kan blive takseret for flere SMS´er, hvis beskeden fylder mere end 160 tegn.

4.9 - Der opkræves ikke gebyrer for leveringsrapporten, som er modtaget pr. SMS. Dette er således en gratis service.

4.10 - Kunden hæfter selv for ubetingede viderestillinger - herunder også til telefonsvareren.

4.11 - Internet på mobilen defineres som et datatillægsabonnement til et mobilabonnement. Internet giver kunden adgang til internettet. Internet på mobilen leveres af Flexfone via GPRS/EDGE, 3G/Turbo 3G samt 4G/4G+ netværk.

4.12 - Internet på mobilen giver kunden, mod betaling af et fast månedligt beløb, en inkluderet datamængde pr. måned. Overskrider kunden den inkluderede data pr. måned, varsles kunden for den videre takst. Kunden bliver ikke takseret for ekstra forbrug, der kan forekomme i forbindelse med forsinkelse på takseringen. Overskrider kunden den inkluderede data pr. måned, varsles kunden via e-mail og SMS.

4.13 - Det frie forbrug omfatter ikke roamet trafik uden for EU (se afsnit om EU-roaming), hvorfor dataforbrug i udlandet vil blive faktureret til den enhver tid gældende pris for international roaming. Gældende internationale roamingpriser kan findes på kundelogin på www.flexfone.dk. Roamer kunden på andre operatørers netværk, kan kunden risikere markant lavere up- og downloadhastigheder.

4.14 - Internet på mobilen kan opsiges ved udgangen af den igangværende måned. Opsigelsen skal ske skriftligt.

4.15 - Foretages der opkald til 112 fra en IP-telefon i Danmark, som er tilknyttet Flexfones IP-telefonitjenester, gælder følgende om stedbestemmelse af alarmopkald:

Kundens alarmopkald til 112 stedbestemmes (via 118) i forhold til installationsadressen, som typisk er kundens hovedkontoradresse. Dette gælder også i de tilfælde, hvor alarmopkaldet sker fra kundens øvrige adresser, som er koblet til kundens Flexfone løsning - herunder hvis alarmopkaldet sker fra hjemmearbejdspladser, som er koblet til kundens Flexfone løsning.
Det er kundens eget ansvar at sikre stedbestemmelse af alarmopkald fra kundens adresser, som er fysisk adskilt fra kundens hovedadresse, jf. ovenstående.

Såfremt kunden ikke har sikret stedbestemmelse ved alarmopkald fra adresser tilkoblet kundens Flexfone løsning, som er fysisk adskilt fra kundens hovedadresse, jf. ovenstående, bør kunden informere kundens ansatte grundigt om, at alarmcentralen IKKE ved alarmopkald til 112 får automatisk besked om, fra hvilken fysiske adresse alarmopkaldet er sket. Kunden kan eventuelt opfordre sine ansatte til benytte en mobiltelefon ved alarmopkald til 112. Kunden bør endvidere informere kundens ansatte om, at IP-telefoner ikke virker ved strømsvigt.

4.16 – Foretages der alarmopkald fra en IP-telefon i udlandet, som er tilknyttet Flexfones IP-telefonitjenester, er det ikke muligt at ringe til alarmcentraler i det land, telefoner befinder sig i. Dette er dog kun gældende for IP-telefoni, hvorfor mobiltelefoni ikke er omfattet af dette.

5. Sikkerhed, SIM-kort og koder

5.1 - Ved indgåelse af aftale med Flexfone om mobiltelefoni modtager kunden et brev med et nyt SIM-kort. Dette brev indeholder en personlig PIN-kode, PUK-kode og en spærringskode, som skal opbevares forsvarligt. Spærringskoden skal bruges i forbindelse med spærring af SIM-kort.

5.2 - Når kunden har modtaget SIM-kortet, og aftalen er trådt i kraft, sikrer PIN-koden, at SIM-kortet ikke benyttes af andre end den registrerede bruger. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, spærres SIM-kortet automatisk, og kan kun genåbnes ved indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert flere gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent, og kunden må bestille et nyt SIM-kort. Flexfone opkræver gebyr for bestilling af nyt SIM-kort.

5.3 - Hvis SIM-kortet forsvinder, beskadiges eller en anden person uberettiget får kendskab til PIN-koden, eller hvis kunden har mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal kunden straks få kortet spærret via kundelogin eller ved at kontakte Flexfone. Så snart spærringen registreres, medfører dette en blokering for brug af SIM-kortet. Når SIM-kortet spærres, udsender Flexfone hurtigst muligt et nyt SIM-kort med det samme mobilnummer. Kunden kan altid se gældende gebyrer på www.flexfone.dk.

5.4 - Kunden hæfter selv for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet med de begrænsninger som følge af pkt. 7.7.

5.5 - Af sikkerhedsmæssige årsager oplyser Flexfone ikke PIN- og PUK-koder, personlige oplysninger og/eller brugeroplysninger over telefonen. Flexfone fremsender i stedet disse oplysninger til kundens oplyste adresse eller til den registrerede e-mailadresse.

6. Ændring af abonnementsvilkår og priser

6.1 - De til enhver tid gældende abonnementsvilkår og priser for mobiltjenester fremgår af Flexfones prisliste på www.flexfone.dk under kundelogin, og de kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 86 51 51 51 eller e-mail: kundeservice@flexfone.dk.

6.2 - Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på www.flexfone.dk under kundelogin og sendt til den e-mailadresse, som kunden har oplyst. Kunden varsles 30 dage før ændringerne træder i kraft således, at kunden har mulighed for at opsige aftalen - inden ændringerne træder i kraft. Ændringer af en positiv karakter for kunden (fx prisnedsættelser) kan ske uden forudgående varsel.

7. Betaling og fakturering

7.1 - Flexfone er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. Flexfone er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services.

7.2 - Flexfone opkræver kunden i henhold til den enhver tid gældende prisliste, som kan findes via kundens login på www.flexfone.dk.

7.3 - Kundens forbrugsoplysninger opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamet opkald eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog ankomme senere end 24 timer.

7.4 - Kunden afregnes via månedlig fakturering. Kunden har 14 dages betalingsfrist.
7.5 - Hvis kunden ikke betaler efter 2. rykker, bliver regningen overgivet til inkasso, og kundens telefoni bliver lukket. Flexfone forbeholder sig retten til – uden varsel - at ophæve aftalen.

7.6 - Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via SMS, MMS eller WAP. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, internetkøb, automatkøb, ringetoner, musik, spil, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Udover forbrugstaksten for at sende SMS/MMS og benytte WAP, koster tjenesterne et beløb. Priserne for tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af Flexfone på kundens regning.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2.1. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Se pkt. 7.7 for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester.

For indholdstakserede tjenester, der leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. ringetoner, vejrudsigter mv., gælder pkt. 5.4. om kundens hæftelse ved andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsmiddel.

For indholdstakserede tjenester, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv., gælder punkt 5.4. kun, hvis der anvendes en for kunden personlig kode i forbindelse med købet. Kunden hæfter således ikke for andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som

betalingsmiddel, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en sådan personlig kode. Undtaget er dog kundens groft uagtsomme eller forsætlige adfærd i forbindelse med misbruget.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Flexfone. Flexfone kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Flexfone, jf. pkt. 15.1.

7.7 - Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1 til 9 (§62 er Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester):

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift, og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til,

at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren, eller nogen som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

7.8 - Alle mobilnumre, der har været lukket i mere end 3 måneder, forbeholder Flexfone sig retten til at lukke og opsige. Der laves efterfølgende en opgørelse til kunden.

8. Aftalens overdragelse

8.1 - Kunden er på intet tidspunkt berettiget til at gensælge Flexfones tjenester.

8.2 - Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden Flexfones forudgående samtykke, hvilket bl.a. betinges af, at kunden og en tredjemand underskriver en overdragelsesfuldmagt. Forinden skal der ske betaling af samtlige udeståender med kunden, samt at den nye kunde accepterer de gældende betingelser og betaler et evt. overdragelsesgebyr.

9. Nummertildeling og nummerportering

9.1 - Et, hos kunden, eksisterende telefonnummer kan porteres til Flexfone, forudsat at kunden ikke allerede har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos den eksisterende udbyder. En nummerportering af kundens eksisterende telefonnummer kan ikke ske efter det tilhørende abonnement er blevet opsagt.

9.2 - Vælger kunden, ved oprettelse hos Flexfone, ikke at portere et eksisterende telefonnummer, kan kunden vælge et telefonnummer fra Flexfones nummerserie. Flexfone er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige grunde, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art.

9.3 - Flexfone garanterer ikke, hvis kunden befinder sig i udlandet på den dato, hvor nummerporteringen finder sted, at abonnementet kan aktiveres på det udenlandske netværk.

10. Kundens data og nummeroplysning

10.1 - Flexfone er forpligtet til, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, Telefonbog og lignende).

10.2 - Nummeroplysningsdata videregives ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt ”Skjul oplysninger” ved oprettelse.

10.3 - Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden, afgivet til eller indhentet af Flexfone, behandles fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering af kunden samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer.

10.4 - Kunden accepterer, at de oplysninger som kunden har afgivet i forbindelse med oprettelse af aftalen, indgår i Flexfones kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med Flexfones markedsføring af tjenester m.v. over for kunden. Endvidere registreres telefonnummer til brug for korrekt taksering og opkrævning ved Flexfones services og tjenester.

11. Kundens misligholdelse

11.1 - Misligholder kunden sin aftale, har Flexfone ret til - uden varsel - at hæve aftalen og spærre for services og tjenester. Misligholdelse vurderes ud fra forhold som, at:

a) Kunden undlader at betale faktureret forbrug.

b) Kunden ikke vedligeholder kundens oplysninger, jf. pkt. 2.3.

c) Kunden standser sine betalinger, og viser sig at være erklæret helt eller delvis insolvent.

d) Kunden ikke opfylder Flexfones krav om rettidig sikkerhedsstillelse.

e) En kreditvurdering giver Flexfone formodning om, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger rettidigt.

f) Kunden udøver chikane mod Flexfone eller mod Flexfone medarbejdere. Hvis kunden retter det/de forhold, der gav anledning til en spærring, og hvis Flexfone endnu ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang.

11.3 - Hvis en kunde misligholder en betaling, har Flexfone ret til at foretage en indberetning til et kreditoplysningsbureau, jf. lov om behandling af personoplysninger.

11.4 - Har kunden misligholdt sine betalingsforpligtelser, og har Flexfone efterfølgende opsagt kundens aftale, er Flexfone berettiget til at opkræve gammel gæld, før kunden kan indgå ny aftale.

11.5 - Ved konkurs eller tvangsopløsning af kundens virksomhed, forbeholder Flexfone sig retten til at overtage administrationen af kundens numre. Flexfone er berettiget til at spærre disse numre, indtil gælden er betalt.

12. Tyverispærring

12.1 - Kunden er forpligtet til at spærre SIM-kortet via kundelogin eller til at kontakte Flexfone og anmode om at få sit SIM-kort spærret, så snart kunden får mistanke om, at telefonen muligvis bliver eller vil blive misbrugt, jf. pkt. 5.3. Kunden kan i sit velkomstbrev og via sit kundelogin finde vejledning til spærring af SIM-kortet.

13. Opsigelse

13.1 - Kunden kan opsige en abonnementsaftale med Flexfone med omgående virkning, med mindre kunden har et produkt med binding. Opsigelsen skal ske skriftligt til Flexfone eller til kundens forhandler fra kundens registrerede e-mailadresse.

13.2 - Kunden er ansvarlig og hæfter dermed også for ekstra services i forbindelse med opsigelse af en abonnementsaftale. Således er det kundens ansvar at opsige/afmelde disse services.

13.3 - Kunden vil ved opsigelse få returneret et evt. tilgodehavende ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyr og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/nummerportering.

13.4 - Ved nummerportering til andet teleselskab samt opsigelse udbetaler Flexfone kundens tilgodehavende via bankoverførsel. Flexfone er berettiget til at tage et gebyr herfor, i henhold til gældende prisliste, som fratrækkes tilgodehavende inden udbetaling. Er saldo ved opgørelsen negativ, fremsender Flexfone en faktura. Flexfone er berettiget til at opkræve et opgørelsesgebyr.

14. Ansvar

14.1 - Flexfone hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til anden operatør. Flexfone er ej heller erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab, som er forårsaget ved Flexfone undladelser.

14.2 - Flexfone hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at en tjeneste ikke kunne anvendes som forventet. Ligeledes er Flexfone ikke ansvarlig for skader og tab, som kunden måtte lide grundet opkobling til internettet, herunder virus og download af såkaldte dial-programmer. Dette gælder både terminaler og forbrug.

14.3 - Flexfone er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. Dette indebærer også forsinkelser på takseringen. Ligeledes er Flexfone ej ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

14.4 - Flexfone er fritaget for ansvar, såfremt følgende omstændigheder er gældende og er uden for Flexfones kontrol. Disse forhold gælder brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende (force majeure) og som Flexfone ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning ved abonnementsaftalens indgåelse.

15. Tvister

15.1 - Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbruget og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til Flexfones adresse. Flexfone træffer, under normale omstændigheder, afgørelse af klager senest tre måneder efter, at en klage er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der dog gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse. Tvister kan i øvrigt af alle parter indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

16. Ikrafttrædelse

16.1 - Disse betingelser træder i kraft den 1. marts 2018.