



Abonnementsvilkår

Opdateret september 2023

Abonnementsvilkår for eesys mobilpakker

September 2023

Indholdsfortegnelse

1. Abonnementsaftalen	3
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder	5
3. Forbrugstaksering	4
3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering	4
3.B. Forbrug i udlandet (roaming)	5
3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)	5
3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU	7
4. Telefonnummer	7
4.A. Nummertildeling	8
4.B. Nummerportering	8
4.C. Nummeroplysningsdata	9
4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112	10
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)	10
5.A. Valgfri tillægsydelser	11
5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	12
5.C. Sms og mms	12
5.D. Viderestilling	12
5.E. Indholdstakserede tjenester	13
6. Mobildatatjenester	13
6.A. Generelt om eesys mobildatatjenester - forbrugstaksering	14
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark	14
6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)	15
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester	15
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester	15
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester	16
7. SIM-kortet - bortkomst og uberettiget brug	17
7.A. SIM-kortet	17
7.B. Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9	17
8. Opsigelse	18
9. Tvister og klager	19
10. Ikrafttrædelse	19

1. Abonnementsaftalen

Aftaler om abonnement på eesys mobiltjenester indgås mellem kunden og eesy A/S, som er et binavn til TDC A/S (herefter eesy). For aftaler om abonnement på eesys mobiltjenester, gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af eesys tjenester (herefter eesys Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for eesys mobiltjenester forud.

eesys mobiltjenester udbydes via TDC's mobilnetværk, og omfatter både mobildatatjenester, jf. pkt. 6, og mobiltelefonitjenester, og tjenesterne er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobiltjenester	Teknologi	Teoretiske maksimale datahastigheder (download)
2G	GSM	(kun tale)
	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s
4G	LTE 20 MHz	150 Mbit/s (forventet hastighed mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70% af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)

5G (700 MHz) NSA				
Afstand fra mobil-antenne = op til 1000 m				
Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
v. 60 % netværksbelastning				
5G frekvensblok (15 MHz) + 4G frekvensblok (20 MHz)	37	163	28	82
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	62	266	28	82
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	74	317	28	82

5G (3500 MHz) NSA				
Afstand fra mobil-antenne = op til 200 m				
Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
v. 50 % netværksbelastning				
5G frekvensblok (100 MHz TDD) + 4G frekvensblok (20 MHz)	308	751	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	337	863	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	366	974	110	116
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	380	1030	110	116

eesys mobiltjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten' eller 'mobiltjenesten'.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. modtage opkald fra og foretage opkald til såvel danske som udenlandske numre, foretage datakald og sende sms.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af eesys dækningskort, som findes på eesys hjemmeside. eesys mo-biltjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 4G eller 5G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af eesys mobildatatjenester, jf. pkt. 6, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 4G- eller 5G-dækning. På eesys dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder.

Inden for dækningsområdet kan den oplevede dækning ved brug af eesys mo-biltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af eesys mobildata-tjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kun-dens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

Brugen af eesys mobiltjenester kræver i øvrigt, at kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G og/eller 4G og/eller 5G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, har endvidere betydning for kundens oplevelse af dækning. 3. Forbrugstaksering

3. Forbrugstaksering

3.A. Forbrug i og fra Danmark - minuttaksering

Kundens forbrug af samtaler i Danmark og fra Danmark til udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 3.B.

Uanset ovenstående beregnes og takseres opkald til 118 og til numre, der begynder med 90 pr. påbegyndt sekund.

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 6.A.

3.B. Forbrug i udlandet (roaming)

Medmindre andet aftales, kan mobiltjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis eesy har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net. Hvis den valgte abonnementsform er spærret for roaming, fremgår dette af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

eesy er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. eesy er herunder ikke ansvarlig for udenlandske udbydere brug af kundedata, jf. pkt. 8 i eesys Generelle Vilkår.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbydere net (roaming-afgifter) trækkes løbende på kundens konto hos eesy, jf. pkt. 12 i eesys Generelle Vilkår. Der opkræves roaming-afgifter både for kald, som kunden modtager, og kald – herunder datakald, jf. pkt. 6 – som kunden selv foretager.

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark (roam-like-at-home, jf. EU's roamingforordning). I tilfælde af kundens forbrug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser, er eesy berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.C om rimeligt forbrug i EU. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke, datapakke eller sms/mms-pakke), kan det inkluderede forbrug på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform. Hvis kundens abonnement inkluderer en datapakke, er eesy dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger en grænse for rimeligt forbrug i EU, jf. pkt. 3.C.

Kundens forbrug af samtaler i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering). Ved opkrævning af EU-tillæg for kundens forbrug af samtaler i EU, jf. pkt. 3.C, beregnes og takseres EU-tillægget dog pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) men dog således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald.

Kundens forbrug af mobildata i udlandet beregnes og takseres i øvrigt som beskrevet i pkt. 6.A.

3.C. Politik om rimeligt forbrug i EU (Fair use-politik)

Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU, er kunden berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, jf. pkt. 3.B. Hvis kunden ikke har hjemstedsadresse i Danmark eller anden fast tilknytning til Danmark, gælder dog pkt. 3.C.a.

I tilfælde af kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er eesy berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af roaming i EU – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor.

Følgende forhold anses blandt andet for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

- A. Kundens forbrug af mobiltjenesten i EU, sker med andre formål end til periodiske rejser i EU.
- B. Kundens forbrug af eesys mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kunden ikke hovedsageligt har forbrug i Danmark, og at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
- C. Kundens sim-kort er inaktivt i længere perioder og anvendes derudover primært til roaming.
- D. Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og benytter abonnementerne og de tilhørende sim-kort successivt til roaming.

eesy underretter kunden, hvis misbrug i henhold til pkt. A-D registreres. eesy er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra tidspunktet for eesys underretning, såfremt kunden ikke inden for to uger herefter ændrer forbrugsmønster, og der ses et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. eesy ophører med at opkræve EU-tillægget, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, viser, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark.

Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten inkluderer en datapakke, er eesy berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisten for den valgte abonnementsform (fair use-grænse).

3.C.a. Udenlandske kunders forbrug i EU

eesy kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige og længerevarende ophold i Danmark – f.eks. ophold som følge af varigt fuldtidsarbejde i Danmark, fuldtidsstudier i Danmark der kræver jævnligt fremmøde, eller andre situationer der medfører hyppig og længerevarende fysisk tilstedeværelse i Danmark.

Hvis kunden ikke kan fremlægge dokumentation som nævnt ovenfor, er eesy berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for ethvert forbrug af roaming i EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). Alternativt kan eesy vælge at afvise kundens ønske om at oprette mobilabonnement eller opsiges kundens eksisterende mobilabonnement.

4. Telefonnummer

4.A. Nummertildeling

eesy tildeler kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten. eesy er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst mulig varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. eesy er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

eesy kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

Hvis kunden har indgået aftale om tildeling af en nummerserie, kan nummerserien kun opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

4.B. Nummerportering

Ved oprettelse af abonnement på eesys mobiltjenester kan eesy tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering import). Kunden skal give eesy udtrykkeligt samtykke til nummerporteringen (nummerporteringsfuldmagt). Eesy er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering som udgangspunkt ske via eesy, som herefter står for at koordinere nummerporteringen. Hvis kunden allerede selv har opsagt sin abonnementsaftale med den hidtidige udbyder, kan eesy ikke tilbyde nummerportering før kunden har annulleret opsigelsen hos den tidligere udbyder.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender eesy en ordrebekræftelse herom til kunden. Kunden modtager endvidere en opfølgningsmail, hvori datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.
- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens

anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via eesy.

Hvis kunden bestiller nummerportering import med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af kundens aftale med kundens hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, at kundens hidtidige udbyder er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde er kunden berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes på en efterfølgende regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisten.

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med eesy er kunden berettiget til at få overført telefonnummeret til kundens nye udbyder (nummerportering eksport). Ved nummerportering eksport, skal kundens opsigelse ske via kundens nye udbyder, som herefter står for at koordinere nummerporteringen. Hvis kunden allerede selv har opsagt abonnementsaftalen med eesy, har kunden desuden ret til nummerportering eksport i en måned efter datoen for opsigelsen hos eesy, medmindre kunden har givet afkald på denne ret – og også i dette tilfælde står kundens nye udbyder for at koordinere nummerporteringen. eesy opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

Hvis nummerportering eksport ikke kan gennemføres på den aftalte dato, genaktiveres kundens abonnementsaftale med eesy midlertidigt, indtil nummerporteringen kan gennemføres – medmindre andet aftales med kunden. Dette gælder dog ikke, hvis kundens abonnement hos eesy er opsagt som følge af kundens misligholdelse. Genaktiveringen af abonnementsaftalen hos eesy sker efter samme vilkår og til samme priser, som var gældende forud for nummerporteringen.

4.C. Nummeroplysningsdata

Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i eesys offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (eesys kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemandes rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til eesy anmode om ændring af kundens nummeroplysningsdata. eesy registrerer sådanne ændringer i eesys nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som eesy leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med eesy om opdatering.

Kunden kan kræve hemmeligholdelse af alle eller dele af kundens nummeroplysningsdata, som herefter ikke kan benyttes ved udbud af nummeroplysningstjenester og lignende. Kunden kan herunder vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabase med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge, at ingen af kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysningstjenester eller lignende (udeladt nummer/hemmelige kundedata).

eesy er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabase, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdata videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysningstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af eesy til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signaleringsøjemed.

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra eesys nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands ansvar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

For eesys behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på eesy.dk.

4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112

Kunden kan ringe gratis til den offentlige alarmtjeneste på nummer 112 – både i Danmark og i EU.

Når kunden ringer 112 fra en mobiltelefon i Danmark, giver eesy automatisk besked til alarmtjenesten om kundens lokation i form af oplysning om, hvilken mobilmast kunden er i nærheden af (Celle ID). Hvis kundens mobiltelefons styresystem har ELS- eller AML-funktion (Emergency Location Service, Advanced Mobile Location), sender mobiltelefonen desuden GPS-koordinater til alarmtjenesten. Dette sker – uden eesys mellemkomst – ved at mobiltelefonens styresystem automatisk åbner mobiltelefonens GPS-app, når kunden ringer 112, og derefter sender mobiltelefonen GPS-koordinater til alarmtjenesten via en automatisk dannet data-sms, som ikke er synlig for kunden, og som er gratis i Danmark.

Når kunden ringer 112 fra en fastnettelefon i Danmark, giver eesy automatisk besked til alarmtjenesten om kundens lokation i form adresseoplysninger fra nummeroplysningstjenesten 118 – også hvis kunden har hemmeligt nummer.

Læs, hvordan alarmmyndighedernes behandler personoplysninger på hbr.dk/privatlivspolitik.

Læs, hvordan eesy behandler personoplysninger på eesy.dk.

5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)

eesy tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som fremgår af pkt. 5.A – 5.E.

5.A. Valgfri tillægsydelser

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdelt forbrug – forbrug opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret forbrug – forbrug specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning.
- E. Saldokontrol – automatisk spærring, når der er registreret en saldo på 0 kr. på kundens konto.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Ophævelse af spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.E.
- H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905). Dog tilbyder eesy ikke at åbne for numre, der begynder med 905.

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 5.A.D-E nævnte tillægsydelser, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på eesys hjemmeside eller ved henvendelse til eesy få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 5.C., overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

eesy etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner eesy efter kundens ønske uden beregning for nummervisning.

Med visse typer terminaludstyr kan kunden selv åbne for nummervisning, uanset om eesy har etableret permanent blokering for nummervisning.

Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende kald til kunden inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

5.C. Sms og mms

Kunden kan mod betaling afsende og modtage sms (tekstbeskeder) og mms (multimediebeskeder), herunder sms og mms, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 5.F.

Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

Ved afsendelse af sms og mms overføres kundens telefonnummer til modtageren, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.

eesy etablerer efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms.

eesy kontrollerer ikke og har ikke ansvaret for indholdet af sms og mms, som modtages eller sendes af kunden.

5.D. Viderestilling

Kunden har adgang til Viderestilling, som giver kunden mulighed for at viderestille indkomne opkald til et valgfrit dansk telefonnummer.

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (opkaldsafgift og minutafgift) for de viderestillede opkald.

Medmindre andet fremgår af prislister for den valgte abonnementsform, opkræves ikke forbrugsafgifter for viderestilling til Voicemail (Mobilsvar).

5.E. Indholdstakserede tjenester

Køb af indholdstakserede tjenester – i form af tjenesteydelser og varer – via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6, er som udgangspunkt spærret. Kunden har mulighed for at ophæve spærringen af indholdstakserede tjenester på kundens elektroniske selvbetjening, eller ved henvendelse til eesy.

Har kunden åbnet for køb af indholdstakserede tjenester, kan kunden eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetskøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte mobildata. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltelefon understøtter den bestilte tjeneste.

Indholdstakserede tjenester udbydes både af eesy selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af eesy via kundens konto hos eesy, jf. pkt. 12 i eesys Generelle Vilkår.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i eesys Generelle Vilkår. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 7.B.

Kunden hæfter ikke for andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode. Kunden vil dog altid hæfte, hvis kunden har handlet svigagtigt eller forsætligt i forbindelse med misbruget.

Se pkt. 7.B. for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester. Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen. Prisen for kundens køb af indholdstakserede tjenester fremgår desuden af kundens specificerede regning, ligesom eesy tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

eesy tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester og mulighed for saldokontrol.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til eesy. eesy kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesterens indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til eesy, jf. pkt. 20 i eesys Generelle Vilkår.

6. Mobildatatjenester

6.A. Generelt om eesys mobildatatjenester – forbrugstaksering

Kunden kan benytte eesys mobildatatjenester, jf. pkt. 1 og 2, som giver kunden mobil internetadgang mv.

Brugen af eesys mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

Beregning og taksering af kundens forbrug af mobildatatjenester sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager (datatrafik), og efter de principper for intervaltaksering, som er beskrevet nedenfor. eesy anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker taksering og beregning af mobildataforbrug – i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail og ved download af applikationer og opdateringer.

6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres pr. dag (dato) hvor mobildata bruges, uanset størrelsen af kundens forbrug den pågældende dag (dato). Kunden betaler således et fast beløb pr. dag (dato), hvor mobildata bruges. Beløbet fremgår af prislisten. Hvis kundens forbrug af mobildata er mindre end 10 kilobyte pr. dag (dato) takseres forbruget dog ikke. Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrænse på 100 MB pr. dag (dato), nedsættes hastigheden på kundens forbindelse til 64 kbit/s.

Kunden kan alternativt indgå aftale om en datapakke, hvorefter kunden – mod betaling af en fast pris pr. måned – har adgang til at forbruge en bestemt datamængde i Danmark pr. måned uden opkrævning af forbrugstakst, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester i udlandet, jf. pkt. 3.B. om roaming, og forbrugsafregning for kundens forbrug af mobildata i udlandet sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager.

Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kilobyte pr. dataopkobling.

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

eesy påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. eesy har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har eesy intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er eesy berettiget til at afbryde kundens forbindelser til mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af mobildatatjenester.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens adgang til mobildatatjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse til mobildatatjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan eesy opsige aftalen om mobildatatjenester uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i eesys Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester. Hastigheden er afgørende for, hvor hurtig

kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv.

Hastigheden ved brug af eesys mobildatatjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2.

eesy er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af eesys mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. eesy tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis eesy skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

eesy forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af mobildatatjenester på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

eesy forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til eesys internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

7. SIM-kortet - bortkomst og uberettiget brug

7.A. SIM-kortet

Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et SIM-kort, hvortil der er knyttet 2 hemmelige koder, et Personal Identification Number (PIN-kode) og en Personal Unblocking Key (PUK-kode). PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af SIM-kortet. SIM-kortet, PIN-koden og PUK-koden skal opbevares hver for sig på en sikker måde.

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. eesy anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres

SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

Kunden skal straks meddele eesy (telefonnummer 70 15 70 10), hvis SIM-kortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. eesy bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9, jf. pkt. 7.B.

Kunden kan bestille nyt SIM-kort eller få ophævet spærringen på et kort, som kunden har meddelt bortkommet overfor eesy.

7.B. Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9

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

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

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

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

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

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

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

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende

personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

...

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

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

8. Opsigelse

Hvis kunden i et år i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan eesy opsige abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel, jf. pkt. 17 i eesys Generelle Vilkår.

Pkt. 17 om opsigelse i eesys Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

9. Tvister og klager

I tilfælde af tvist mellem kunden og eesy om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til eesy. eesy træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan eesys afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester, kan eesys afgørelse indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web www.forbrug.dk.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 28. september 2023.