

callme

BETINGELSER OG VILKÅR

Opdateret december 2024

INDHOLSFORTEGNELSE

Abonnements- og salgsbetingelser for Call me	3
1. Generelt	3
2. Privatlivsinformation	3
2.1 Cookies	3
2.2 Persondata.....	4
3. Andet	4
4. Indgåelse af aftale om et Call me abonnement	4
5. Meddelelser om dit abonnement	4
6. Misligholdelse.....	5
7. Priser og betaling	5
7.1 Automatisk kortbetaling.....	5
8. Levering.....	5
9. Fortrydelsesret ved fjernsalg.....	6
10. Klage	6
11. Abonnementer	7
11.1 EU-roaming.....	7
11.2 EU-abonnementer med inkluderet forbrug i Norden (ekskl. Island), Baltikum & EU.....	7
11.3 Servicekvalitet.....	8
11.4 Særlige vilkår for abonnementer med fri data	8
11.5 Nationale abonnementer med forbrug i Danmark.....	8
12. Services & kampagner	8
12.1 Call me til Call me	8
12.2 WiFi-Kald	8
12.3 Call me services	9
12.3 Podimo	9
13. Særligt om køb af mobiltelefon i forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me Mobil abonnement	9
14. Indholdstakserede tjenester	10
15. Forudsætninger for et Call me Mobil abonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse.....	10
16. Funktioner og faciliteter	11
17. SIM-kort og koder	12
18. Betalingsforhold.....	12
19. Håndtering af trafik i net og produkter.....	12
20. Ændring af priser eller vilkår	13
21. Support og driftsforstyrrelser	14

22. Ansvar	14
23. Forholdsmæssigt afslag	14
24. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m. v.	14
25. Nummerflytning, nummertildeling og nummerændring	14
26. Aftalens ophør	15
27. Aftalens overdragelse	16
28. Henvendelse til Call me.....	17
Tillægsvilkår	17
1. Tillægsvilkår for Ekstra datakort	17
2. Tillægsvilkår for Mobilt Bredbånd og 5G internet	17
A. Tillægsaftalen	17
B. Omfang	17
C. Begrænsning	17
D. Dækning/Hastighed	17
E. Roaming	18
F. Brug af tilslutningen	18
G. Fejlretning og Ansvar	18
H. 5G Internet samlerabat	18
I. Ekstra datakort	19
J. Betaling.....	19
2. Tillægsvilkår for Podimo.....	19
3. Tillægsvilkår for Viaplay	19
4. Tillægsvilkår for Max.....	19
Salgs- og leveringsbetingelser	20
1. Indgåelse af aftale om hardwarekøb.....	20
2. Krav om samtidig indgåelse af aftale om Call me Mobil abonnement	20
3. Reklamation	20
Fortrydelsesformular.....	21
Produktinformation (IPID)	22

Abonnements- og salgsbetingelser for Call me

(Opdateret december 2024)

Disse abonnements- og salgsbetingelser gælder for alle kundeføtaler om oprettelse af mobilabonnementer og salg af produkter udbudt af Call me, Telia Mobil Danmark A/S, cvr. 36 46 22 72, Ørestads Boulevard 45. 2300 København S

Gode råd til dig fra os:

- **Spær din mobil hurtigst muligt, hvis den bliver stjålet, eller du på anden måde har mistanke om at den bliver misbrugt. Ring straks på 4366 9090. Læs mere om spærring af mobilen. Brug altid en personlig pinkode til at beskytte din mobil mod misbrug fra andre.**
- **En låsekode spærrer din telefon, men simkortet vil stadig kunne bruges i en anden telefon, hvis der ikke er pinkode på.**
- **Hvis du har købt en mobiltelefon eller et abonnement til dit barn anbefaler vi, at du tilmelder saldokontrol og spærring for indholdstakserede SMS - på den måde undgår du overraskelser på din regning.**
- **Datatrafik i udlandet kan være dyrt, f.eks. hvis du streamer musik, læser nyheder på mobilen eller bruger GPS. Når data er inkluderet i dit abonnement, gælder det kun datatrafik i Danmark medmindre udlandstrafik er udspecificeret til at være inkluderet i et abonnement.**
- **Rejser du med færge eller fly kan du risikere, at din telefon bruger færgens eller flyets mobilnetværk, som er satellitforbundet. Dette betyder normalt meget høje minuttakster, helt op til 58 kr. pr. minut, så tjek altid priserne på færgen. Hvis du oplever, at din telefon er forbundet til et satellitnetværk, anbefaler vi, at du ikke foretager opkald, før du er på land og på et normalt mobilnetværk igen.**

1. Generelt

Parternes aftale består af disse abonnements- og salgsbetingelser og Call me's generelle [prisliste](#), der indeholder oplysninger om Call mes kvalitets- og serviceniveau samt øvrige priser. Call me tager forbehold for trykfejl.

Hvis nogen del af disse betingelser skulle blive anset for retsstridige og ugyldige og dermed ikke kan håndhæves, påvirker dette ikke gyldigheden og håndhævelsen af den resterende del af betingelserne.

Abonnements- og salgsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra Call me. Kun myndige personer kan indgå aftale med Call me. Tilslutningen til Call me er knyttet til det tildelte telefonnummer, og kunden hæfter for ethvert forbrug registreret på dette telefonnummer, herunder indholdstakserede tjenester (se nærmere neden for pkt. 12). Call me verificerer kundens oplysninger i CPR-registret. Såfremt der er divergens, oprettes kunden på den adresse, der er opgivet i CPR-registret. Kunden skal henvende sig til Call me ved flytning og midlertidig adresseændring, da denne information ikke i alle tilfælde automatisk videregives til Call me.

Det er ikke muligt at blive oprettet som kunde, hvis man har adressebeskyttelse. For at kunne oprette sig som kunde i Call me skal man have en officiel registreret adresse, så vi sikrer at der automatisk sker adresseopdateringer.

2. Privatlivsinformation

2.1 Cookies

Call me bruger cookies. En cookie er en betegnelse for det forhold, at en brugers adfærd på et netværk registreres hos brugeren selv (på brugerens harddisk). Læs mere om Call me's brug af cookies [her](#).

2.2 Persondata

Vi indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som eksempelvis navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på. Personoplysningerne registreres hos [callme.dk](https://www.callme.dk) og opbevares i fem år samt løbende år, som er et krav fra bogføringsloven.

Når der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit samtykke, således at du er informeret om præcis, hvilke oplysninger, der indsamles og hvorfor. Dataansvarlig er Call me. Læs mere om Call me's privatlivsinformation [her](#), herunder din indsigelse- og indsigtret.

Henvendelse vedrørende Call me's behandling af din persondata, kan ske til privat-liv@teliacompany.com.

3. Andet

Spørgsmål vedrørende levering og betaling m.v. kan ske ved at kontakte os på <https://www.callme.dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/> eller på telefonnummer 4366 9090. Call me tager forbehold for trykfejl, moms- og afgiftsændringer samt forsinket eller mangelfuld levering som følge af force majeure begivenheder. Hvis nogen del af disse betingelser skulle blive anset for retsstridige og ugyldige og dermed ikke kan håndhæves, påvirker dette ikke gyldigheden og håndhævelsen af den resterende del af betingelserne.

4. Indgåelse af aftale om et Call me abonnement

Et Call me abonnement bestilles ved henvendelse til Call me eller via www.callme.dk. Aftale om tilslutning til Call me er først indgået, når Call me har godkendt kunden ved aktivering af SIM-kortet. Ved køb på Call mes webshop er aftalen gældende når kunden har afgivet sin ordre.

De oplysninger, som kunden har givet til Call me, om blandt andet identitet, bopæl, bankoplysninger m.v., skal kunden, på Call mes anmodning, dokumentere rigtigheden af, ligesom Call me kan kræve billedlegitimation.

Såfremt udefrakommende tekniske årsager medfører, at kunden ikke er i stand til at blive tilsluttet Call me, eller såfremt Call me efter en foretagen kreditvurdering ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning ved, at Call me hurtigst muligt giver meddelelse herom til kunden. Call me er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsinkelse med tilvejebringelse af ydelser fra andre teleoperatører. I så fald vil kunden modtage underretning herom fra Call me. Call me registrerer opkalds- og faktureringsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for forbrug af mobiltjenesten.

Call me forbeholder sig ret til at informere kunden via SMS og e-mail i forbindelse med forpligtelser i henhold til lovgivning, kontraktmæssige forhold samt ved praktiske kunde- og servicemeddelelser.

5. Meddelelser om dit abonnement

Du vil modtage meddelelser om dit abonnement fra os via din mobil, sms, mail, e-Boks eller brev. Vi anvender os af de kontaktoplysninger, som du har meddelt til os. Vi sender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelse, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarlinger, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varslings om ændringer af abonnementsvilkår og priser. Meddelelser mv. som du modtager fra os pr. mail på den aftalte mailadresse og til din e-Boks, har samme juridiske retsvirkning med henblik til bl.a. betalings, accept- og klagefrister, som hvis vi havde fremsendt disse med almindelig post.

Derfor er det vigtigt, at du åbner og kontrollerer det vi fremsender til dig elektronisk, på samme vis som med din almindelige post.

6. Misligholdelse

Call me er berettiget til at begrænse, spærre, eller lukke tjenesten eller ophæve Aftalen, hvis du misligholder den. I tilfælde af at du misligholder dine forpligtigelser i henhold til din aftale, er Call me berettiget til at spærre, lukke eller begrænse tjenesten. Ved vedvarende misligholdelse kan Call me ophæve aftalen. Følgende forhold anses blandt andet for at være væsentlig misligholdelse:

- Du standser dine betalinger.
- Du benytter udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til Call mes mobiltjeneste.
- Du anvender abonnementet til formidling af trafik for andre end dig selv eller en eventuel bruger.
- Du giver urigtige/forkerte oplysninger eller undlader at give meddelelse om flytning eller ændring af mailadresse til Call me.
- Du udøver chikane mod Call me, Call mes medarbejdere eller Call mes øvrige kunder.
- Hvis du misbruger dit abonnement.
- Du er, eller Call me antager, at du er insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dineforpligtelser
- Gentagne gange bryde uskrevne regler om god skik og brug af internettet.
- Utsigtet mønster i brug af skift mellem abonnementer.
- Videresælge mobilnumre og abonnementer til tredjepart.
- Sælge brugsrettighed(er) til telefonnumre.

Hvis du ikke retter det forhold, der har givet anledning til afbrydelsen, kan Call me uden varsel ophæve abonnementsaftalen. Ophæves abonnementsaftalen, mister du rettighederne til mobilnummeret

7. Priser og betaling

Alle opgivne priser er inkl. moms. Den gældende pris er den, som på dagen for bestillingen er angivet på hjemmesiden ud for den pågældende vare. Der tages forbehold for moms- og afgiftsændringer. Hvis betaling sker med betalingskort, trækkes beløbet på kundens konto, når varen afsendes.

Call mes betalingsløsning er baseret på SSL-standarden, hvilket betyder, at de oplysninger, som afgives i forbindelse med betalingstransaktionen, beskyttes ved hjælp af kryptering.

7.1 Automatisk kortbetaling

Automatisk kortbetaling er en gratis betalingsmetode. Du kan tilmelde dig via selvbetjeningen med dit VISA/Dankort, VISA eller MasterCard. Som ny kunde vil tilmelding til automatisk kortbetaling træde i kraft med det samme. For eksisterende kunde der skifter betalingsform til automatisk kortbetaling, vil tilmelding først træde i kraft til næstkommende måned. Regningen skal indtil da, betales på normal vis. Ved ændring af kort til automatisk kortbetaling, kan du ændre oplysningerne indtil 8 dage før betalingsfristen.

Du modtager en SMS eller e-mail med information om beløbet 8 dage før opkrævningen iværksættes. Beløbet trækkes den første bankdag i måneden. Du finder kvitteringen for betalingen på selvbetjeningen. Når dit kort udløber eller du har fået nyt kort, skal du opdatere betalingsoplysningerne på selvbetjeningen. Din betaling kan afvises via dit betalingsinstitut og du kan gøre indsigelse ved at kontakte Call me's kundeservice.

8. Levering

Levering sker kun til danske adresser med undtagelse af Grønland og Færøerne, hvortil der ikke kan leveres. Levering anses for sket, når det leverede er kommet i kundens besiddelse.

Normal leveringstid er maksimalt 6 arbejdsdage regnet fra tidspunktet for modtagelse af ordrebekræftelse.

9. Fortrydelsesret ved fjernsalg

Kunden kan fortryde sit køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse. Ønsker du at benytte din fortrydelsesret, skal du give Call me besked enten ved at ringe på 4366 9090 eller sende en e-mail til kundeservice@callme.dk. Du kan også udfylde fortrydelsesformular, som du finder [her](#) - Eller til sidst i disse betingelser.

Hvis du har modtaget en vare i forbindelse med aftalen, gælder fortrydelsen kun såfremt varen returneres inden 14 dage fra kundens tilkendegivelse af ønske om fortrydelse.

Du kan returnere varen til os ved at bruge vedlagte returlabel eller til nedenstående adresse:

Call me c/o PostNord TPL

AB Bergvägen 1 Godsmottagning 341 32 Ljungby Sverige

- Varer, der returneres, skal ledsages af enten ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi.
- Kunden bærer risikoen i forbindelse med varens returnering.

Kunden kan også fortryde køb ved at nægte at modtage varen.

Det beløb, som kunden har betalt for den pågældende vare inklusiv leveringsomkostninger, vil blive tilbagebetalt efter varens returnering.

Såfremt varen er taget i brug, hæfter kunden for forbruget samt eventuel værdiforringelse af varen. Call me forbeholder sig retten til at foretage en individuel vurdering af det enkelte forhold.

10. Klage

Hvis du vil klage over dine tjenester, produkter, regninger eller tilknyttede aftaler, skal du i første omgang kontakte Call me's kundeservice på e-mail kundeservice@callme.dk og angive "klage" i emnefeltet eller ringe til 43 66 90 90. Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 28 27 00 10 (takseres som øvrige udlandsopkald til Danmark).

Skulle du mod forventning ikke få løst din klage, kan du skrive til Call me's Klagenævn på klagenaevn@callme.dk eller sende et brev til adressen: Call me, att. Klagenævnet, Ørestads Boulevard 45, 2300, København S.

Call me bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe en afgørelse i din sag senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero.

Hvis du herefter fortsat er uenig i afgørelsen, kan du henvende dig til nedenstående ankenævn.

- Hvis din klage vedrører en vare, f.eks. en mobiltelefon, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, Nævnenes Hus (naevneneshus.dk).

Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet.

Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

- Hvis din klage f.eks. vedrører din regning eller dit abonnement,

kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

Hvis dit køb er foretaget online på Call me's webshop, kan du også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land.

Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

11. Abonnementer

11.1 EU-roaming

Den 15. juni 2017 trådte EU's nye regler om Roam Like at Home i kraft. Det vil sige, at kunder, som er periodisk rejsende i EU, og som har et stabilt tilhørsforhold til Danmark, har samme minut-, sms- og datakost i EU som i Danmark. Hertil gælder følgende begrænsninger:

11.1.1 Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark

Call me kan vedaftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark. Kan kunden ikke fremlægge sådan dokumentation, vil Call me være berettiget til at pålægge kunden et særligt roamingtillæg iht. EU's roaming regler.

50%-reglen

For at kunne fastslå, om kunden alene er periodisk rejsende i andre EU-lande, kontrollerer Call me kundens data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk kunden opholder sig på, i en rullende periode på 4 måneder. Hvis kunden i denne periode befinder sig mere end 50% i udlandet og har et forbrugsmønster på mere end 50% i udlandet af kundens samlede forbrug, opkræver Call me en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) på både sms/mms, tale og data. Inden Call me pålægger kunden den særlige forbrugstakst, vil Call me advare kunden herom. Kunden vil få en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsagligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst. Ændrer kunden ikke adfærd, opkræver Call me kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Call me advarede kunden. Det samme gælder, hvor kundens SIM-kort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende SIM-kort successivt til roaming.

11.1.2 Databegrænsning

Har kunden inkluderet en datapakke med et givent antal GB i abonnementet, sættes der efter EU-reglerne et loft på, hvor meget af det inkluderede data, som kan bruges til EU roaming. For nærmere oplysning om beregning af loftet henvises til artikel 2(c) og artikel 4.2 i EU-reglerne C(2016) 8784. Call me kan vælge at give mere data, end begrænsningen tillader. Call me kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande. Hvis kunden når loftet for EU-roaming, pålægger Call me en ekstra takst, indtil kunden når det samlede indhold af GB i datapakken.

Herefter afregnes for yderligere forbrug af data i EU på samme måde som i Danmark.

11.2 EU-abonnementer med inkluderet forbrug i Norden (ekskl. Island), Baltikum & EU

Med et EU-abonnement kan alt indhold af inkluderet tale, sms og mms i abonnementet anvendes i hele Norden, Baltikum og resten af EU. Alt dataindhold i abonnementet kan anvendes i Danmark, Norden og Baltikum, og en del af den samlede datamængde kan anvendes i resten af EU. Se afsnit 10.1.3 for Databegrænsning. Det inkluderede indhold af tale, sms/ mms og data varierer og vil fremgå for hvert abonnement. Efter brug af inkluderet data uden for Norden/Baltikum har kunden 3 muligheder.

At blive blokeret resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke. Efter brug af inkluderet data i Danmark og inden for Norden/Baltikum har kunden 3 muligheder.

At få nedsat data hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke der dækker resten af regningsperioden. De inkluderede lande i EU abonnementet kan ses på www.callme.dk/kundeservice/abonnement/udland/udlandspriser-eu-abonnement/. Et EU-abonnement skal fortrinsvist anvendes i Danmark. Se afsnit 9.1.2 omkring 50% reglen, og kunden skal kunne dokumentere fast tilhørsforhold til Danmark, jf. afsnit 9.1.1.

11.3 Servicekvalitet

Hvis Call Me i henhold til aftalen skal levere roaming, giver Call Me dig i EU/EØS adgang til de roamingtjenester, som du bruger i Danmark (tale, sms, mobildata) og som leveres af de lokale operatører i EU/EØS-landene, og kvaliteten heraf vil være den samme eller bedre end den som Call Me leverer til dig i Danmark (ved kvalitet forstås f.eks. hastighed, ventetid, tilgængelighed).

I visse EU/EØS-lande kan tjenester, som leveres af bestemte operatører, dog blive leveret på mindre gunstige vilkår på grund af de objektive teknologiske muligheder, dvs. tilgængeligheden af visse teknologier (for eksempel fordi den samme generation af net, f.eks. 4G, 5G ikke er tilgængelig), dækning, krav til sikring af netværksintegritet eller variation på grund af eksterne faktorer (f.eks. topografi).

Hvis afvigelserne i kvaliteten af tjenesterne hos operatøren i det besøgte land er betydelige i forhold til de parametre, der er fastsat i aftalen med dig (f.eks. afviger fra den annoncerede eller maksimale hastighed), og det i væsentlig grad påvirker brugen af specifikke tjenester (f.eks. kan store netværksbelastninger bremse datatransmission i stor skala, blokere videostreaming og afbryde interaktive tjenester), beder vi dig kontakte Call Me i overensstemmelse med vores almindelige kontaktprocedure, og vi vil herefter undersøge situationen.

11.4 Særlige vilkår for abonnenter med fri data

Et abonnement med fri data giver adgang til at benytte dataforbindelsen i Norden og Baltikum (Norden omfatter DK, NO, SE og FI) – dog gælder det udelukkende i DK for mobilt bredbånd. Fair usage er 1.000 GB. Det betyder, at overstiger dit forbrug 1.000 GB på en måned, er Call me berettiget til at begrænse eller lukke din mulighed for brug af data.

11.5 Nationale abonnenter med forbrug i Danmark

Nationale abonnenter inkluderer udelukkende tale, data, samt sms og mms i Danmark, undtaget Grønland og Færøerne og til danske numre (ej sær- og indholdstjenester). Efter brug af taleindhold i abonnementet, betales danske standard takster. Efter brug af inkluderet data i Danmark har kunden 3 muligheder. At få nedsat data hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke der dækker resten af regningsperioden. Dit abonnement er spærret for forbrug i udlandet og spærringen kan ikke ophæves.

12. Services & kampagner

12.1 Call me til Call me

Opkald til Call me mobilnumre bliver takseret til 0 kr. Call me til Call me gælder kun opkald foretaget og modtaget i Danmark, hvis kunden har et nationalt abonnement. Med et EU-abonnement gælder Call me til Call me opkald foretaget og modtaget i Danmark, Norden/Baltikum (ekskl. Island) og resten af EU.

12.2 WiFi-Kald

Med WiFi-kald kan du ringe fra mobiltelefonen, når du er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. WiFi-kald er inkluderet i alle Call me abonnenter. Call me takserer dig på samme måde som når du ringer via det almindelige mobilnet. Vær opmærksom på, at når du bruger internettet, vil der som enhver anden brug af internettet, registreres dataforbrug, hvilket kan betyde en udgift for dig. WiFi-kald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter WiFi-kald. Du skal selv aktivere WiFi-kald på din mobiltelefon. WiFi-kald virker kun på WiFi-netværk i Danmark. Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-kald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som du er forbundet til. Er WiFi- signalet f.eks. svagt, eller er der andre brugere på WiFi- netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-kaldet.

12.3 Call me services

Call me forbeholder sig ret til løbende at udvikle tjenesterne i dette afsnit, og ændringer heri varsles ikke.

12.3.1 Services

I visse abonnementer kan du vælge mellem en række inkluderede services. Disse kan være inkluderet i en kampagneperiode (f.eks. 2 eller 3 mdr.) eller uden tidsbegrænsning. Efter udløb af kampagneperioden vil dine inkluderede services automatisk blive overført som tilkøbt service (se afsnit 12.3.2 herom).

Ønsker du ikke at fortsætte med den valgte service, er det dit ansvar at deaktivere servicen inden udløb af kampagneperioden. I modsat fald hæfter du for fortsat brug af tjenesten.

Betaling

Inkluderede services kan koste 0 kr. i den valgte periode eller en oplyst merpris indtil udløbet af den inkluderede periode.

Valgfrihed, minimumsperiode og opsigelse

Valgfri services kan skiftes en gang om måneden. Efter et skift vil servicen være låst til abonnementet en måned, hvorefter det frit kan skiftes til en anden service. Dermed er der en minimumsperiode på services på en måned, hvorefter den frit kan udskiftes med en anden. Efter endt minimumsperiode kan en service desuden opsiges uden varsel. Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

12.3.2 Tilkøbte services

Til visse abonnementer kan diverse services tilkøbes. Services forudbetales sammen med abonnementet.

Opsigelse

Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

12.3 Podimo

Sammen med dit abonnement har du fri adgang til Podimo Podcast. Herudover kan du mod betaling opgradere til Podimo Premium og Podimo Premium Plus. Call me kan uden varsel ophøre med at udbyde Podimo Podcast. Vi forbeholder os endvidere ret til at gøre servicen betinget af betaling. I så fald får du besked i god tid, så du kan nå at afmelde dig, inden det begynder at koste dig noget.

13. Særligt om køb af mobiltelefon i forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me Mobil abonnement

Kampagnepriser på mobiltelefoner er normalt betinget af, at der samtidig med købet oprettes et Call me Mobil abonnement. Hvis kunden anvender sin fortrydelsesret på abonnementsaftalen, er kunden forpligtet til at levere mobiltelefonen samt øvrigt udstyr, som måtte være blevet udleveret til kunden, tilbage til Call me i uskadt stand, hvorefter eventuelle beløb, som kunden måtte have forudbetalt, vil blive returneret til kunden.

14. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester, som leveres direkte til telefonen via SMS, Billedbeskeder (MMS) eller WAP.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være ringetoner, logoer, spil, chat, nyheder, vejrudsigter eller adgang til indhold på WAP i en tidsbegrænset periode. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler for at sende SMS/MMS og WAP. Oplysning om priser, oplyses i forbindelse med markedsføringen af tjenesterne. Prisen på de af Call me udbudte indholdstjenester findes på www.callme.dk.

Indholdstakserede tjenester udbydes af andre indholdsudbydere. Kunden hæfter for betalingen for de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, selvom kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Call me opkræver betalingen for tjenesterne og disse vil derfor fremgå af faktura fra Call me. Call me tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, herunder spærring for indholdstakserede tjenester samt saldokontrol. Spærring af de indholdstakserede tjenester iværksættes ved henvendelse til kundeservice eller via Kundens selvbetjening på callme.dk. Kunden kan endvidere beskytte sin mobiltelefon mod uberettiget misbrug ved aktivering af PIN kode. Anvendelse af indholdstakserede tjenester er omfattet af de særlige hæftelses- og ansvarsregler jf. pkt. 20. Ved kundens bestilling af indholdstakserede tjenester gives samtykke til, at levering/udførelse påbegyndes straks, hvorfor kunden herefter ikke kan fortryde købet.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Call me. Call me kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Call me. For yderligere info om disse tjenester henvises til www.callme.dk.

15. Forudsætninger for et Call me Mobil abonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse

Ved kundens oprettelse af Call me Mobil abonnement foretages sædvanlig kreditvurdering af kunden. Call me er til en hver tid berettiget til at afvise abonnementsoprettelser på baggrund af interne kreditregler samt oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer eller ved at undersøge om du har ubetalt gæld i Telias øvrige danske brands eller datterselskaber. Call me er endvidere til enhver tid berettiget til at forlange, at kunden for egen regning stiller sikkerhed i form af kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kaufionsforsikringssselskab, der er godkendt af Call me. Sikkerhedsstillelse kan bl.a. forlanges i følgende situationer:

- A. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau.
- B. Kunden har tidligere misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til en abonnementsaftale med Call me.
- C. Kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.
- D. I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand, jf. pkt. 25.
- E. Ved indgåelse af kreditaftale
- F. Ved flytning til udland
- G. Hvis kundens samlede forfaldne og uforfaldne udeståender med Call me overskrider det godkendte kreditmaksimum for et mobilabonnement og kunden ikke vælger at indbetale det forfaldne beløb. Call me er berettiget til at indskrænke kundens brug af Call me Mobil abonnementet, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af Call me til et beløb svarende til, hvad Call me forventer at fakturere kunden i 6 måneder, dog minimum kr. 2.500 inklusive moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og kunden afholder alle udgifter i forbindelse hermed.

Kundens pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for Call me til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

16. Funktioner og faciliteter

Et Call me Mobil abonnement giver blandt andet kunden adgang til følgende funktioner og faciliteter:

- A. Regningsspecifikation - Kunden modtager gratis en specificeret regning opdelt i opkald til Call mes takstzoner i Danmark, mobil- og udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser. Kunden kan derudover rekvirere en fuldt specificeret regning, der omfatter oplysning om alle fakturerede opkald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, samtalens varighed og pris. Virksomheder kan dog ikke få oplyst de sidste to cifre af de kaldte numre.
- B. Spærring - Kunden kan gratis få foretaget spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for bestemte typer opkald, f.eks. opkald til udlandet eller udgående opkald generelt (Danmark og udland). En spærring forhindrer ikke opkald via frit operatørvalg eller til alarntjenesten 112. Alarmcentralen kan muligvis se din lokation ved opkald til 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har og hvilken indstilling du har valgt på tidspunktet for et 112 opkald. Kunden kan ophæve en aftalt spærring ved indtastning af kundens PIN-kode eller via kundens selvbetjening.
- C. Alarmcentralen kan muligvis se din lokation ved opkald til 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har og hvilken indstilling du har valgt på tidspunktet for et 112 opkald.
- D. Saldooplysning - Kunden har minimum 10 timer dagligt mulighed for at opnå oplysning om samtaleforbrugets størrelse siden sidste regning. Saldooplysninger opdateres med et interval på ca. 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved udlandsopkald, roaming eller opkald til særtjenester, kan opdateringen af kundens saldo dog finde sted med nogen forsinkelse.
- E. Udeladt nummer - Kunden kan uden omkostninger vælge at få udeladt nummer. Det betyder, at kundens telefonnummer, navn og adresse udelades i nummeroplysningsdatabaser.
- F. Hemmeligt nummer - Med hemmeligt nummer-service forhindres visning af kundens nummer permanent ved samtlige opkald. Dog gælder dette ikke ved opkald til 112 eller afsendelse af sms og mms. Hemmeligt nummer-service er gratis. Ønsker kunden hemmeligt nummer ved enkelte opkald, kan dette ændres i indstillingerne på kundens mobil.
- G. Saldokontrol - Når kunden har tilmeldt saldokontrol, spærrer Call me telefonen i den resterende del af regningsperioden, hvis kunden når sin saldokontrolgrænse. Spærringen vil gælde for opkald, brug af data, afsendelse af SMS og MMS – også selvom kunden i sin talepakke har overskydende forbrug tilbage. Saldokontrolgrænsen dækker det forbrug, som ligger udover indholdet i talepakken – dvs. indholdstakserede tjenester, udlandsforbrug samt overstigende forbrug af tale, data og SMS/MMS der ikke er indeholdt i kundens talepakke. Køb af ekstra datapakker er ikke omfattet af saldokontrollen. På Selvbetjeningen på Callme.dk kan kunden til enhver tid gratis oprette, ændre og slette sin saldokontrolgrænse. Kunden kan vælge saldokontrolgrænse på 100, 200, 300, 500 og 1000 kr. Aktivering er saldokontrol anbefales også til abonnemeter, som benyttes af børn og unge.

Kunden kan få adgang til nævnte funktioner og faciliteter ved at rette henvendelse til Call me. Bestiller kunden sådanne funktioner og faciliteter, bekræfter Call me skriftligt eller via SMS bestillingen/afmeldingen til kunden.

Call me forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger således at IP-telefoni (mVoIP) og Peer- to-Peer fildeling (P2P) ikke kan bruges som en del af abonnementet/servicen. Det vil blandt andet betyde, at Kunden ikke vil kunne

downloadede og bruge programmer, som giver mulighed for at tale eller have videokonferencer via internettet. Ved en sådan foranstaltning vil Kunden blive tilbudt en særskilt tillægstjeneste indeholdende disse funktioner.

17. SIM-kort og koder

I forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me Mobil abonnement får kunden udleveret et SIM-kort samt en personlig PIN-kode og en PUK-kode, som kunden modtager i en ubrudt emballage. SIM-kortet og de to personlige koderskal opbevares hver for sig på forsvarlig vis.

Det anbefales at PIN-koden aktiveres. Dette gøres viamobiltelefonen. Hjælp hertil kan findes i telefonens manual eller ved at kunden ringer til Call mes kundeservice. PIN-koden kan benyttes til at sikre, at SIM-kortet ikke bruges af andre end den registrerede bruger. SIM-kortet spærres automatisk, hvis PIN-koden indtastes forkert tre gange i træk. Efter en sådan spærring kan SIM-kortet kun genåbnes ved indtastning af PUK- koden. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent. Kunden må i så fald bestille et nyt SIM- kort hos Call me, hvilket Call me forbeholder sig ret til at opkræve en pris for.

Efter åbning af SIM-kortet kan kunden frit ændre sin personlige PIN-kode til en ny firecifret personlig kode efter eget ønske.

Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, eller hvis en anden person uberettiget får kendskab til PIN-koden, eller kunden får mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal kunden straks kontakte Call me's Kundeservice telefonisk med henblik på en spærring af kortet. Call me bekræfter snarest skriftligt, at SIM-kortet er spærret.

Call me vil ved kundens fremsendelse af et beskadiget SIM-kort eller ved underretning om et SIM-korts bortkomst eller misbrug mod betaling fremsende et nyt SIM-kort til kunden, ligesom kunden mod betaling kan få ophævet spærringen af et bortkommet SIM-kort, hvis det findes igen.

I tilfælde af bortkommet/stjålet SIM-kort er det kundens ansvar at opsig det tilhørende abonnement, såfremt dette ønskes. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet med de begrænsninger, som følger af Lov om visse betalingsmidler, jvf. gældende lov om betalingstjenester; Lov nr. 652 af 08/06/2017) § 99 og § 100.

18. Betalingsforhold

Oprettelsesafgift opkræves samtidig med indgåelse af aftale om et Call me Mobil abonnement eller på førstkommende faktura derefter. Abonnementsafgifter opkræves månedsvis forud, mens forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves månedsvis bagud. Det kan dog forekomme, at fakturering af ydelser grundet tekniske eller driftsmæssige forhold forekommer på en senere faktura. I fald regningen en måned udgør et beløb under 10 kr. vil den blive overført til næste måned, indtil det samlede beløb udgør minimum 10 kr. dog således at der udsendes en faktura mindst en gang i kvartalet. Er betaling af et skyldigt beløb ikke Call me i hænde senest sidste rettidige betalingsdag, som fremgår af regningen, opkræves morarenter, inkasso- og rykkergebyrer i.h.t. gældende lovgivning herom. Evt. rykkere og inkassovarsler vil blive sendt til din e-Boks. Såfremt der etableres en afdragsordning, vil der blive foretaget opkrævning herfor. Call me foretager desuden opkrævning for genåbning af telefon efter rykkerforløb. Gældende priser for denne type opkrævninger kan til enhver tid læses på www.callme.dk.

19. Håndtering af trafik i net og produkter

Call me benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder. I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakkeab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings trafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlretning og søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC standarder.

Mængdebegrænsninger:

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis kunden har et nationalt abonnement og overskrider den inkluderede mængde data i Danmark, nedsættes hastigheden til 120 Kbit/s. Hvis kunden har et EU-abonnement og overskrider den inkluderede mængde data i Danmark, Norden eller Baltikum, nedsættes hastigheden ligeledes til 120 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 120 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på <https://www.callme.dk/abonnementer/mobilt-bredbaand/bredbandsfakta/>.

Hastighedsbegrænsninger:

Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er. Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på <https://www.callme.dk/abonnementer/mobilt-bredbaand/bredbandsfakta/>.

20. Ændring af priser eller vilkår

Call me kan til enhver tid ændre forretningsbetingelser og ændre i abonnementer, tjenester, gebyrer samt abonnements- og forbrugsafgifter. Ændringer af denne aftale til ugunst for kunden, meddeles kunden med et varsel på minimum 1 måned, således at kunden har mulighed for at opsigte aftalen senest samtidigt med at ændringerne træder i kraft. Dette gælder tillige indenfor uopsigelsesperioden, jf. pkt. 25. Prisstigninger kan bl.a. ske som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Call me forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Call me varsler væsentlige ændringer direkte over for dig (eksempelvis via en tekst på din regning/PBS oversigt, via e-Boks, et fakturaindstik, nyhedsbrev eller e-mail).

Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indrykning af annoncer i dagspressen eller via Call mes hjemmeside på www.callme.dk.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle prisnedsættelser, kan af Call me gennemføres uden varsel.

Bemærk at priserne for udlandsopkald, både til udlandet og i udlandet, alene er vejledende og med forbehold for den løbende internationale prisudvikling, og at der ved international roaming tillægges et ekstra gebyr af den udenlandske operatør afhængigt af, hvilket land eller udenlandsk operatør, der ringes fra. Kunden betaler for at modtage opkald i udlandet, herunder for at hente MMS-beskeder m.v. Call mes gældende prisliste for udlandsopkald fremgår af www.callme.dk/udland

21. Support og driftsforstyrrelser

Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til Call me, der søger at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under Call me's kontrol, inden for rimelig tid efter kundens fejlmelding. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid. Kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning.

Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for Call me's kontrol, eksempelvis ved at fejlen ikke hidrører fra det offentlige telenet, er Call me berettiget til at kræve, at kunden betaler for Call me's udgifter til fejlsøgning.

Call me er berettiget til at afbryde eller indskrænke kundens brug af Call me Mobil, når dette er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse og ændringer m.v. af netværk og/ eller Call me Mobil. Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne blive søgt forudgående meddelt kunden med længst muligt varsel.

22. Ansvar

Call me er ansvarsfri overfor kunden for følger af manglende opfyldelse af aftalen, såfremt opfyldelsen af aftalen umuliggøres eller er urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger udenfor Call me's kontrol (force majeure), såsom krig, militære operationer, oprør, brand, lynnedslag, naturkatastrofer, herunder oversvømmelser, overbelastning af telenettet, fejl i andres netværk, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller EDB-mæssige systemer, herunder systemnedbrud, strejker, lock-out eller faglige aktioner (herunder også strejker, lock-out eller faglige aktioner blandt Call me's egne eller underleverandørers medarbejdere), myndighedspåbud m.v.

Call me er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl, nedbrud eller ændringer i udstyr og netværk m.v., der ejes eller drives af andre operatører eller andre forhold, som ikke skyldes Call me's forsømmelse ved grov uagtsomhed.

I det omfang Call me måtte være erstatningsansvarlig over for kunden, er Call me alene ansvarlig for kundens direkte tab og fraskriver sig ethvert ansvar for drift- eller avancetab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af, at Call me Mobil ikke kan benyttes som forudsat eller øvrige indirekte tab. Kunden kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter i forbindelse med anvendelse af en alternativ operatørs tjeneste.

Call me's erstatningsansvar over for kunden kan maksimalt udgøre kr. 20.000 pr. kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

23. Forholdsmæssigt afslag

Ved nedbrud som Call me er ansvarlig for, er kunden berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode i overensstemmelse med de satser, der er anført på Call me's hjemmeside www.callme.dk. Det forholdsmæssige afslag fratrækkes i forbindelse med den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

24. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m. v.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af Call me vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning, samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

25. Nummerflytning, nummertildeling og nummerændring

Kundens eksisterende telefonnummer hos en anden operatør vil som hovedregel kunne videreføres hos Call me. I forbindelse med en nummerflytning af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden

Call me til på sine vegne at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til Call me eller en af Call me udpeget tredjemand via nummerflytning.

Call me vil flytte dit nummer hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt. Først den dag hvor dit telefonnummer er overført til Call me fra andet selskab, starter din bindingsperiode, hvis din aftale med Call me har sådan. Inden nummerflytningen finder sted, modtager du en sms fra Call me med information om, hvornår dit nummer flyttes. Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af dine forhold, så fastholdes aftalen med et tildelt Call me nummer i stedet for. Det vil være gældende, hvis du for eksempel ikke har råderet over telefonnummeret eller ikke har udfyldt fuldmagten korrekt og indenfor de angivne tidsfrister. Vi vil kontakte dig for at modtage de manglende oplysninger. Du er som kunde forpligtet til, inden for 60 dage, at levere de nødvendige oplysninger for at kunne få gennemført en nummerflytning til Call me. Er du ikke i stand til at levere de korrekte oplysninger og derfor ikke kan nummerflytte dit telefonnummer, vil du få tildelt et Call me nummer. Vilklårene, herunder bindingsperioden er de samme, som aftalt, da abonnementet blev indgået. Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage. Ved flytning af et telefonnummer fra et andet teleselskab, er det alene telefonnummeret, der overføres. Abonnementsform eller andre tjenester, som du havde adgang til, overføres således ikke fra det tidligere teleselskab. Nummerflytningen er gratis. Call me er berettiget til at opkræve en kompensation fra dig pr. nummer, hvis du flytter reserverede numre, som ikke er taget i brug af dig på tidspunktet for den ønskede nummerflytning.

Kunden skal henvende sig til Call mes Kundeservice, ved problemer med nummerflytningen af kundens telefonnummer. Kunden er berettiget til kompensation i følgende tre tilfælde:

- 1) Uretmæssig nummerflytning af kundens telefonnummer uden kundens accept.
- 2) Nummerflytningen bliver ikke gennemført på den med Kunden aftale dato.
- 3) Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerflytningen.

Størrelsen af kompensationen kan ses på www.callme.dk.

Når kunden flytter sit eksisterende telefonnummer fra en anden operatør til Call me, tildeles kunden et midlertidigt nummer af Call me indtil overflytning har fundet sted. Annullerer kunden sin overflytning, beholder kunden sit tildelte Call me nummer. Kunden opkræves med virkning fra oprettelsesdatoen, uanset om det midlertidige nummer tages i brug eller ej, og uanset om der er bestilt flytning af telefonnummer fra anden operatør eller ej.

Call me er i ganske særlige tilfælde, herunder hvor det skyldes eller er nødvendiggjort af tekniske eller driftsmæssige forhold m.v., berettiget til uden ansvar at ændre kundens telefonnummer. Kunden vil i givet fald blive informeret om ændringen med længst muligt varsel.

Kunden kan efter anmodning og mod ekstra betaling sædvanligvis få ændret sit telefonnummer.

26. Aftalens ophør

Privataftale: Aftalen kan, medmindre andet er skriftligt aftalt, opsiges med 30 dages varsel regnet fra tidspunktet for Call me's modtagelse af opsigelsen. Opsigelsen kan rettes til Call me's kundeservice på telefonnummer 4366 9090.

Erhvervsaftale: Medmindre andet er skriftligt aftalt, er aftalen uopsigelig fra kundens side i 12 måneder og 14 måneder ved erhvervs Nummer- Porterings (NP) abonnementer. Kunden kan opsige aftalen med 60 dages varsel. Kunden kan først opsige aftalen efter udløbet af uopsigelighedsperioden. Opsigelsen kan rettes til Call me's kundeservice på telefonnummer 4366 9212.

Call me kan til enhver tid opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for Call me's afsendelse af opsigelsen.

Uanset ovenstående er Call me i følgende tilfælde berettiget til at opsige aftalen uden varsel:

- A. Hvis kunden flytter til udlandet, herunder Færøerne eller Grønland, jf. pkt. 13 ovenfor.

- B. Hvis kunden mod forlangende ikke kan stille sikkerhed for sine forpligtelser, jf. pkt. 13 ovenfor.
- C. Ved kundens dødsfald, medmindre eventuelle efterladte/ pårørende inden 10 dage skriftligt bekræfter at ville hæfte for betalingerne i henhold til aftalen.

Gør en part sig skyldig i væsentlig misligholdelse af aftalen, har den anden part ret til skriftligt at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

Call me er blandt andet i følgende tilfælde berettiget til at afbryde kundens adgang til ydelser omfattet af Call me Mobil og/eller ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning:

- A. Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb, inden den fastsatte frist.
- B. Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- C. Kunden undlader at underrette Call me senest samtidig med kundens adresseændring m.v., jf. pkt. 1. i generelt vilkår for Call me Mobil.
- D. Kunden ikke straks efter, at kunden blev eller burde være blevet bekendt med beskadigelse, formodet misbrug eller bortkomst af SIM-kortet underretter Call me herom.
- E. Tredjemands misbrug af kundens SIM-kort eller sikkerhedskode (PIN-kode eller PUK-kode), skyldes kundens uagtsomhed.
- F. Kunden skaber forstyrrelser i nettet, herunder tilslutter udstyr, der ikke overholder den til enhver tid gældende teleterminalbekendtgørelse, som f.eks. GSM-gateways, automatiske opkaldsmaskiner, til overvågning i alarmer, tekniske installationer el. lign. Evt. fri trafik som misbruges, vil da blive opkrævet til gældende listepriis.
- G. Kunden anvender mobiltjenesten eller Call me's tjenester i øvrigt til udsendelse af spam eller på en sådan måde, at Call me eller 3. mands rettigheder krænkes.
- H. Der er mistanke om at kunden videregiver eller videresælger Call me's løsninger til tredjepart.

Afbrydelse vil som hovedregel ske uden varsel, men med efterfølgende skriftlig underretning af kunden. Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og Call me ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling få genåbnet sin adgang til Call me Mobil. Ud over i misligholdelsestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt kundens forbrug af Call me Mobil pludseligt og i væsentlig grad overstiger kundens hidtidige gennemsnitlige forbrug, eller såfremt kundens forbrug af Call me Mobil er usædvanligt højt. Kunden kan rette henvendelse til Call me med henblik på genåbning af sin adgang til Call me Mobil. Call me vil, på trods af lukningen, fortsætte med at opkræve abonnementsafgift for perioden.

Ved aftalens ophør, uanset om det er kunden eller Call me, der opsiges eller ophæver aftalen, opgør Call me parternes mellemværende og kan i den forbindelse foretage modregning for sit tilgodehavende i en eventuel sikkerhedsstillelse. Forudbetalte ydelser refunderes ikke til kunden på opsigelsestidspunktet og opkræves ligeledes ikke hos kunden af Call me, hvis tilgodehavendet ikke overstiger kr. 10.

Såfremt Call me i uopsigelsesperioden ophæver aftalen på grund af kundens væsentlige misligholdelse er Call me berettiget til at opkræve kunden et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af uopsigelsesperioden.

Vælger kunden at nummerflytte sit telefonnummer, vil Call me betragte dette som en opsigelse af denne aftale. Kan kunden ikke overholde denne aftales bestemmelser om uopsigelsesperiode og opsigelsesvarsel på grund af kundens nummerflytning til andet teleselskab, hæfter kunden forsat for alle faste betalinger overfor Call me for den resterende del af uopsigelsesperioden eller opsigelsesvarslet.

27. Aftalens overdragelse

Call me er berettiget til at overdrage denne aftale til et med Call me koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan Call me med et varsel på 1 måned regnet fra Call me's afsendelse af meddelelse herom overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand. Ved modtagelse af sådan meddelelse kan kunden således uanset uopsigelsesperioden jf. pkt. 22, opsiges aftalen senest med virkning fra overdragelsestidspunktet.

Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden Call me's forudgående skriftlige samtykke. Call me's samtykke kan bl.a. gøres betinget af, at der forinden sker betaling af samtlige Call me's forfaldne og uforfaldne udestående med kunden samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 15, betaler en pris for overdragelse eller lignende.

28. Henvendelse til Call me

Al henvendelse til Call me kan ved at kontakte os på <https://www.callme.dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/>, pr post til Ørestads Boulevard 45, 2300 København S, eller pr. telefon til 4366 9090.

Tillægsvilkår

1. Tillægsvilkår for Ekstra datakort

Ekstra datakort er et ekstra SIM-kort, der kan vælges til udvalgte abonnemeter (herefter benævnt 'hovedabonnement'). Datakortet kan bruges til data og sms. Det kan ikke bruges til tale og mms. Forbruget på datakortet tæller med i det samlede dataindhold, der er inkluderet i hovedabonnementet. Kunden kan bruge begge kort til dataforbrug samtidigt og uafhængigt af hinanden. Se gældende priser på [callme.dk](https://www.callme.dk). Opsigelse: Det er muligt at opsiges aftalen om Ekstra datakort uden samtidig at opsiges abonnementsaftalen på hovedabonnementet. Ekstra datakort kan opsiges med 30 dages varsel. Ved ændring af Hovedabonnement, kan prisen for Ekstra datakort ændres og dette informeres via sms eller e-mail.

2. Tillægsvilkår for Mobilt Bredbånd og 5G internet

A. Tillægsaftalen

Disse vilkår gælder for Call me Data abonnemeter under betegnelsen Mobilt Bredbånd og 5G Internet og er et tillæg til abonnementsbetingelser mobil. Ved modstrid mellem de generelle abonnements- og salgsbetingelser og tillægsvilkår, går disse vilkår forud for abonnements- og salgsbetingelser.

B. Omfang

Med et Mobilt Bredbånd's abonnement gives adgang til brug af datatrafik på GPRS/EDGE og 4G og 5G netværkene. Udnyttelse af de forskellige teknologier forudsætter, at kundens udstyr understøtter den pågældende teknologi og for 5G forudsættes der, at kunden har et 5G abonnement fra Call me.

C. Begrænsning

Med Mobilt Bredbånd skal kunden være opmærksom på, at der er en dataforbrugsgrænse pr. regningsperiode (1 måned). Overstiger forbruget den gældende forbrugsgrænse for kundens abonnement, kan det påvirke netværkets stabilitet, øvrige kunder m.v. Call me nedsætter derfor hastigheden når forbrugsgrænsen nås, til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden for 4G produkter og 6 Mbit/s for 5G produkter.

D. Dækning/Hastighed

For datatransmissioner via Mobilt Bredbånd's abonnement kan Call me ikke garantere for hastigheden. Kunden skal være opmærksom på,

at hastigheden er afhængig af forhold som antal samtidige brugere, mastepacering og dækningsmæssige hindringer. Kunden kan på [callme.dk](https://www.callme.dk) få nærmere information om, hvad der ligger heri. Kunden kan benytte sit abonnement, hvor der er 4G og 5G dækning. Kunden kan få oplysning om dækning ved henvendelse til Call me eller på [callme.dk](https://www.callme.dk). Alt afhængig af kundens fysiske placering eller lokale forhold kan dækningen være anderledes end angivet af Call me. Hvor der ikke er 4G og 5G dækning, vil kundens forbindelse gå over på GPRS/EDGE netværket, og kunden vil derved opleve en lavere

hastighed. Ved 5G Internet adgang, er der en forventet 5G hastighed på mellem 17 og 1000 Mbit/s i download og mellem 5 og 75 Mbit/s i upload ved udendørs brug i områder med 5G dækning.

E. Roaming

Mobilt bredbånd og 5G Internet er spærret for roaming i udlandet, og kan derfor kun anvendes i Danmark.

F. Brug af tilslutningen

Ved oprettelse af Call me internet fremsender Call me en trådløs router og andet nødvendigt udstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte forbindelsen.

Det fremsendte udstyr er Call mes ejendom, og du er derfor ikke berettiget til at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) dette. Hvis udstyret ikke leveres tilbage til Call me ved abonnementets ophør, så forbeholder Call me sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

Call me udøver ingen kontrol med de data, der passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Call me kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, du modtager via internettet, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkerte data eller lignende.

Du er selv ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen, ikke krænker gældende lovgivning, Call me eller tredjemand.

Hvis Call me skønner, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre internetbrugere, f.eks. ved at downloade så meget, at det er til gene for andre internetbrugere, er Call me berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.

Du bør som bruger af internettet være opmærksom på, at du ved åbning af materiale fra internettet eller åbning af programmer modtaget pr. e-mail løber en risiko for at inficere dit udstyr og software med virus, opkaldsprogrammer og lign. Call me har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Bruger du konsekvent og systematisk mere end 3.000 GB/md., forbeholder Call me sig retten til at lukke abonnementet med øjeblikkelig virkning.

G. Fejlretning og Ansvar

Hvis kunden oplever fejl eller driftsforstyrrelser på den leverede forbindelse, kan du kontakte Call me's kundeservice telefonisk eller via www.callme.dk/kundeservice

Call me vil påbegynde afhjælpning uden ugrundet ophold inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Call me fejlmeldingen til denne operatør.

Call me påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at du har anvendt ulovligt udstyr, udstyr som ikke er leveret eller godkendt af Call me, eller hvis du har foretaget indgreb i udstyr eller tilslutningen.

H. 5G Internet samlerabat

Kunden kan opnå Call me Internet med samlerabat, såfremt kunden allerede har eller køber et andet abonnement hos Call me. Samlerabatten opretholdes, så længe kunden har mindst to aktive abonnementer hos Call me. Såfremt kunden ikke længere opfylder forudsætningerne for at opnå samlerabat, forbeholder Call me sig retten til at hæve abonnementsprisen på Call me Internet til den enhver tid gældende listede pris uden samlerabat. Endvidere forbeholder Call me sig retten til at opkræve differencen mellem den pris, kunden har betalt med samlerabat, og den gældende pris uden samlerabat i den periode, hvor forudsætningerne for at opnå samlerabat ikke har været opfyldt.

I. Ekstra datakort

Ekstra Dankort er et ekstra SIM-kort, der kan vælges til udvalgte abonnemeter (herefter benævnt 'hovedabonnement'). Datakortet kan bruges til data og sms. Det kan ikke bruges til tale og mms. Forbruget på datakortet tæller med i det samlede dataindhold, der er på hovedabonnementet. Kunden kan bruge begge kort til dataforbrug samtidigt og uafhængigt af hinanden. Se gældende priser på callme.dk.

J. Betaling

Betaling, oprettelsesafgift og éngangsbetalinger relateret til oprettelse opkræves på den førstkomende regning efter indgåelse af aftale om Call me Internet. På første regning opkræves ligeledes Call me Internet abonnement for løbende første måned. Herefter vil abonnementsbetaling opkræves 1 måned forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves månedsvis bagud.

2. Tillægsvilkår for Podimo

Ibrugtagning

Sammen med dit abonnement har du fri adgang til Podimo Podcast. Du modtager et link til aktivering via e-mail.

Andet

Call me kan uden varsel ophøre med at udbyde Podimo Podcast. Vi forbeholder os endvidere ret til at gøre servicen betinget af betaling. I så fald får du besked i god tid, så du kan nå at afmelde dig, inden det begynder at koste dig noget. Du kan mod betaling opgradere til Podimo Premium og Podimo Premium Plus. Brug af Podimo er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Podimo. Se gældende betingelser på www.podimo.com/dk. Ved modstrid går Call me's vilkår forud for betingelserne på www.podimo.com/dk.

3. Tillægsvilkår for Viaplay

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via email og derefter op til 3 service emails. Der betales for Viaplay uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Viaplay er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Viaplay Group AB. Se gældende betingelser på Viaplay.dk. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på www.viaplay.dk.

4. Tillægsvilkår for Max

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via email og derefter op til 3 service emails. Der betales for Max uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Max er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Warner Bros - Discovery.

Se gældende betingelser på max.com/dk/en. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på www.max.com/dk/en.

Salgs- og leveringsbetingelser

Nedenstående betingelser gælder for alle aftaler mellem Call me og kunder om Call me's salg af telefoner m.v. indgået via Call me's internetbutik www.callme.dk, og er gældende medmindre andet følger af dansk rets ufravigelige regler. Websitet opdateres dagligt og alle priser på www.callme.dk er dagspriser.

1. Indgåelse af aftale om hardwarekøb

Alle aftaler indgås på dansk. Call me fremsender snarest muligt en ordrebekræftelse pr. e-mail med oplysninger om kundens ordrenummer, navn og adresse, betalingsmåde, leveringsadresse samt en oversigt over de bestilte varer. Dertil vedlægges information om fortrydelsesret og hvordan denne gøres gældende, samt abonnementsbetingelser.

Kunden opfordres til at gemme ordrebekræftelsen, idet denne kan være relevant i forbindelse med fortrydelse eller reklamation. Kunden kan til enhver tid få en kopi af ordrebekræftelsen ved at kontakte kundeservice på 4366 9090.

Det er en forudsætning for kunder med registrering i Ribers Kreditinformation, ved køb af hardware, at købsprisen betales kontant ved levering af varen.

2. Krav om samtidig indgåelse af aftale om Call me Mobil abonnement

Kampagnepriser på mobiltelefoner er normalt betinget af, at der samtidigt med købet oprettes Call me Mobil abonnement. I det omfang kunden måtte fortryde indgåelse af sit Call me Mobil abonnement, er kunden forpligtet til enten at betale forskellen mellem mobiltelefonens kampagnepris og dens vejledende udsalgspris eller at levere mobiltelefonen samt øvrigt udstyr, som måtte være blevet udleveret til kunden tilbage til Call me eller en af Call me udpeget tredjemand i uskadt stand, hvorefter eventuelle beløb, som kunden måtte have forudbetalt vedrørende telefonen, vil blive returneret til kunden.

3. Reklamation

Kunden har 2 års reklamationsret på alle varer. Kunden kan således ikke påberåbe sig fejl og mangler, der viser sig senere end 2 år efter varens levering, hvis der ikke tidligere er reklameret over disse.

Eventuelle fejl eller mangler ved det modtagne skal påberåbes inden rimelig tid, efter at disse blev konstateret eller burde have været konstateret.

Returnering af varer, som er behæftet med fejl eller mangler, herunder i forbindelse med reparationer eller omlevering, sker for Call mes regning og risiko. I forbindelse med returneringen skal kunden oplyse Call me om, hvori fejlen eller manglen består.

Reklamation skal ske ved henvendelse til Call me på tlf. 4366 9090 eller på <https://www.callme.dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/>

Såfremt varen indenfor den i pkt. 6.2 nævnte frist viser sig at være behæftet med fejl eller mangler, påtager Call me sig at udbedre sådanne fejl og mangler indenfor rimelig tid.

Hvis det viser sig ikke at være muligt - eller det ikke af Call me skønnes hensigtsmæssigt - at reparere varen, påtager Call me sig i stedet at levere en ny fejlfri vare efter modtagelsen af den defekte vare. Call me påtager sig endvidere at refundere kundens eventuelle dokumenterede udgifter forbundet med returneringen.

Hvis hverken reparation eller omlevering er mulig, refunderer Call me i stedet købesummen, inkl. kundens udgifter til returnering under forudsætning af at den fejlbehæftede vare returneres til Call mes reklamationsafdeling.

Call me påtager sig ikke noget ansvar overfor kunden, udover hvad der fremgår af ovennævnte punkter. Call me kan i intet tilfælde gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

Fortrydelsesformular

Fortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og sendes til Call me, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Send denne formular til:

Post: Call me, Ørestads Boulevard 45, 2300 København S.

Email: kundeservice@callme.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet, samt nedenstående besked:

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende: (Beskriv det, du ønsker at fortryde købet af):"

Navn:

Adresse:

Ordrenummer:

e-mailadresse:

Telefonnr. du kan kontaktes på:

Dags dato:

Underskrift

(kun nødvendig, hvis fortrydelse sendes pr. post):

Produktinformation (IPID)

Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På www.callme.dk kan du altid se forsikringsbetingelserne for vores forsikring.

Hvilken form for forsikring er der tale om?



Hvad dækker den?

- Mobiltelefon købt hos Call me, hvor der samtidig købes en forsikring til telefonen

Hvilke skader er dækket

- Fysiske skader der påvirker telefonens funktionalitet



Hvad dækker den ikke?

Skader

- Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikationer på det forsikrede, eller brug heraf i strid med producentens instruktioner

- Enhver skade opstået som følge af at et produkt har været glemt eller forlagt

- Skade som følge af brand

- Skader og fejl opstået som følge af virus eller som er software relateret

Tyveri

- Fra en ejendom, sted eller lokaler, medmindre der er tydelige tegn på indbrud

- Som følge af forsæt eller grov uagtsomhed begået af sikrede

- Efterladt på et offentligt sted eller arbejdsplads, hvortil offentligheden eller autoriseret personale har let eller ubegrænset adgang

- Fra enhver form for offentlige transportmidler, hvor udstyret er blevet efterladt i en hvilken som helst periode

- Simpelt tyveri

- Tyveri og bortkomst af enhver art, herunder glemte eller forlagte produkter



Er der nogen begrænsninger i dækningen?

- Ekstra udstyr – Eksempelvis oplader, genopladeligt batteri og høretelefoner
- Kosmetisk skade som ikke påvirker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad
- Elektrisk eller mekanisk fejl
- Tab af data



Hvor er jeg dækket?

- Forsikringen dækker skader på det forsikrede opstået i hele verden

- Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark



Hvilke forpligtelser har jeg?

- Hvilke forpligtelser har jeg?

- Enhver skade skal anmeldes til Gjensidige hurtigst muligt

- Enhver reparation uden om forsikringen skal forages af et autoriseret værksted

- Kwittering skal kunne til enhver tid kunne fremvises



Hvornår og hvordan betaler jeg?

- Præmie skal betales hver måned som en del af abonnementsbetalingen til Call me



Hvornår starter og slutter dækningen?

- Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, forsikringen løber indtil den opsiges



Hvordan opsiger jeg aftalen?

- Aftalen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage til udløbet af en måned. Opsigelsen skal ske ved henvendelse til Call me