



Generelle vilkår

Du har indgået en eller flere aftaler med FONET A/S, CVR nr. 32326749, Trekronervej 5, 8620 Kjellerup. Nedenfor kan du læse detaljerne vedrørende dit brug af FONETs tjenester.

1. Aftalens omfang

Alt hvad du kan læse i denne udgivelse erstatter tidligere versioner. Aftalen er det samlede aftalegrundlag for din aftale hos FONET.

Det består af de Generelle vilkår og de Produktspecifikke vilkår, hvor disse findes.

De Produktspecifikke vilkår går forud for FONETs Generelle vilkår, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

I øvrigt henvises til www.fonet.dk mht. de tilbudte services og tjenesters betingelser, funktioner og priser.

2. Aftalens parter

Du skal være myndig for at bestille FONETs ydelser, med mindre andet fremgår af oprettelsesblanketten for den enkelte ydelse. Når du indgår en aftale, kan du blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mailadresse. CPR-nummer bruger vi til kredit-, navne- og adresse godkendelse via Folkeregistreret. Vi deler ikke dette med andre parter. FONET kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. FONET kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lignende.

FONET sender dig markedsføringsmateriale om produkter og services via sms, mms eller e-mail. Dette kan du til en hver tid fravælge.

2.1 Dine personlige data og nummeroplysninger.

FONET er forpligtet til at videregive de i kundeoversigten registrerede nummeroplysningsdata (navn, adresse, og telefonnummer) til alle, der fremsætter ønske herom, jf. bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser.

Nummeroplysningsdata videregives kun til tredjemand i det omfang lovgivningen kræver dette.

Du kan ændre i de angivne data på dine personlige side under www.fonet.dk. Du accepterer, at de oplysninger, som du har afgivet om dig selv i forbindelse med aftalen, samt fremtidige opkalds- og regningsdata indgår i FONETs kundefortegnelse, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med FONETs markedsføring af tjenester m.v. over for dig, medmindre du har fravalgt dette.

FONET videregive ikke dine kundeoplysninger til tredjemand.

Dine forbrugsdata gemmes for on-line tilgængelighed i mindst 12 måneder.

2.2 Nummertildeling.

FONET er berettiget til af tekniske, driftsmæssige eller andre grunde at tildele dig et nyt telefonnummer. Udskiftningen berettiger ikke dig til erstatning eller kompensation af nogen art. Du informeres om ændringen med længst muligt varsel. Du kan uden betaling af et gebyr til FONET flytte telefonnummeret i forbindelse med opsigelse af dit FONET abonnement.

3. Aftale om levering af ydelser fra FONET

3.1. Aftalen indgås ved udfyldelse af tilmeldingsformularen på FONETs hjemmeside, www.fonet.dk.

3.2. Ved tilmelding kontrollerer FONET, at de angivne informationer er korrekte. Ved konstaterede fejl informeres kunden. Efter gentagne fejl afvises tilmeldingen.

3.3. Ved tilmelding forpligter kunden sig til at overholde FONETs abonnementsvilkår.

3.4. Ved tilmelding forpligter du dig til at afgive en række oplysninger til brug for FONETs opfyldelse af aftalen. Disse oplysninger er som minimum navn, adresse og e-mailadresse. Ved adresseændringer er du forpligtet til omgående at meddele dette til FONET. Du skal ændre oplysningerne på din personlige konto på www.fonet.dk – Mine Sider. Foretager du ikke ændringen indenfor 14 dage, er FONET berettiget til at ophæve aftalen, jf. pkt. 12.

3.5. Du vil efter tilmelding modtage en velkomstmil. Du kan umiddelbart herefter tage tjenesten i anvendelse.

3.6. FONET formidler som Service Udbyder IP-telefoni via dit bredbånd samt Mobil telefoni og Mobil Bredbånd via FONETs net. Dit brug af FONETs tjenester er omfattet af disse abonnementsvilkår.

3.7. Du har adgang til at foretage udgående samtaler til FONETs brugere samt slutbrugere i fastnettet og mobilnettet i Danmark og udlandet.

Tilslutning til IP-telefoni tjenesten forudsætter, at du selv abonnerer på bredbånd hos en anden leverandør og er i besiddelse af det nødvendige teleterminaludstyr med tilhørende Internet adgang med specificeret minimums båndbredde. FONET kan efter dine ønsker og behov levere telefoni og router udstyr.

Tilslutning til Mobil tjenesten sker via eget udstyr.

Tilslutning til Mobil Bredbånd tjenesten sker via udstyr leveret af FONET eller eget udstyr.

3.8. Du har adgang til de til enhver tid tilhørende tjenester og til at abonnere på eventuelle supplerende tjenester.

3.9. Du får endvidere din egen personlige side på FONETs hjemmeside – Mine Sider, med adgang til diverse oplysninger om forbruget af tjenesten samt efter behov konfigurere selvvalgte tjenester. Det er en personlig konto, og kun du får adgang til denne side, der er beskyttet med personlig adgangskode.

3.10 Dine personlige adgangsnavne og koder.

I forbindelse med aftalen med FONET modtager du tilhørende koder, der skal opbevares forsvarligt. FONET er ikke ansvarlig for misbrug, hvis dine koder anvendes af tredjeperson.

Adgangsnavne og koder benyttes til at sikre, at FONETs services ikke misbruges af andre end den registrerede bruger.

Hvis du får mistanke om, at kontoen vil blive misbrugt, skal du straks ændre sit adgangsnavn på FONETs hjemmeside www.fonet.dk – Mine Sider.

Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kontoen.

Mod betaling af et gebyr kan du anmode om at få ophævet en evt. spærring.

3.12. Et FONET abonnement kan opsiges til månedens udgang med et varsel på 5 hverdage.

3.13 Alle køb foretaget via www.fonet.dk bekræftes via mail til den registrerede mail adresse.

3.14 Du accepterer at modtage meddelelser fra FONET via e-mail til den e-mailadresse, du har oplyst. Generelle meddelelser til dig vil endvidere blive annonceret på FONETs hjemmeside www.fonet.dk. Meddelelser fra dig til FONET kan sendes via en e-mail til FONETs Kundesupport: support@fonet.dk.

3.15 Overførsel (portering) af fastnet- eller mobilnummer.

Hvis du vil overføre dit telefonnummer fra en anden operatør til FONET, skal FONET have fuldmagt for at overføre nummeret til din FONET konto. Først den dag, FONET får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du et FONET telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke i tide får rettet eventuelle fejl og mangler ved kontrakten, som vi har bedt dig rette. Du har i nogle tilfælde ret til at fortryde overførslen, jf. pkt. 4 i de Generelle vilkår. Hvis du fortryder at have overført dit telefonnummer, lukker FONET nummeret, med mindre du først har oplyst, at du ønsker at få nummeret tilbage til din tidligere operatør.

Hvis du fortsat er i binding hos dit tidligere selskab, når du flytter dit nummer over til FONET, har dit tidligere selskab ret til at kræve betaling af dig for resten af din bindingsperiode.

Du risikerer derfor at skulle betale for abonnement både til FONET og dit tidligere selskab i en periode. Hvis nummeret ikke er flyttet over til FONET på den aftalte dag, har du ret til kompensation som følge af forsinkelsen. Kompensationen udgør 50 kr. for den første dag og derefter 5 kr. pr. efterfølgende dag overflytningen er forsinket. Hvis dit nummer er blevet overflyttet, uden at du har anmodet om det, har du ret til en kompensation på 500 kr.

3.16 Dit ansvar

Misligholder du væsentligt dine forpligtelser ifølge nærværende aftale, har FONET ret til uden varsel at hæve aftalen med dig. Som væsentlig misligholdelse betragtes:

a. Du undlader at indbetale krediteret forbrug.

b. Du undlader at give FONET meddelelse om ændringer i dine oplysninger.

- c. Du standser dine betalinger, indleder akkordforhandlinger, begæres eller erklæres konkurs, træder i likvidation eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dine forpligtelser.
- d. Du undlader at opfylde FONETs krav om betryggende sikkerhed.
- e. En efterfølgende kreditvurdering viser, at der er eller kan være berettiget tvivl om din vilje eller evne til at betale.
- f. Du gensælger FONETs teletjenester, samt tilhørende og supplerende tjenester til tredjemand uden skriftlig tilladelse fra FONET.

Har du ikke har betalt forfalden gæld, kan du ikke indgå ny abonnementsaftale, før det skyldige beløb er betalt. FONET er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om behandling af personoplysninger.

3.16 FONETs ansvar

- a. FONET er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved FONETs handlinger eller undladelser.
- b. FONET er dog alene ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser, forstyrrelser på FONETs systemer eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til FONET eller FONETs medarbejderes groft uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.
- c. FONET er aldrig erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder driftstab, avancetab, tab af data, tab som følge af at telefonitjenesten ikke kunne anvendes som forudsat eller andet indirekte tab hos dig.
- d. FONET er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr mv., der ejes eller drives af anden operatør.
- e. FONET er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre FONET forsømmer at begrænse ulemperne herved.
- f. FONETs erstatningsansvar er begrænset til at dække tab på maksimalt DKK 20.000,00 pr. skadetilfælde, uanset tabets årsag eller karakter.
- g. FONETs ansvar efter denne abonnementsaftale bortfalder, såfremt opfyldelsen umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for FONETs kontrol, såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende, og som FONET ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved abonnementsaftalens indgåelse og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet.

4. Hvis du fortryder en aftale

Du kan fortryde en aftale i op til 14 dage, hvis du har indgået aftalen via www.fonet.dk eller via telefonen. Hvis du fortryder, kan du ringe til FONET Kundeservice på 77 344 112 eller skrive en mail til - support@fonet.dk. Vær opmærksom på, at opkald til Kundeservice kan blive optaget og brugt til undervisningsformål eller dokumentation.

Hvornår starter og slutter fristen for at fortryde?

Din fortrydelsesfrist starter først, når du har modtaget varen. Hvis du bestiller en ydelse uden fysiske varer løber fristen fra bestillingsdagen. I begge tilfælde udløber fristen 14 dage senere. Den dag du foretager bestillingen, tæller ikke med i de 14 dage.

Sådan benytter du fortrydelsesretten

Hvis du fortryder et køb af en vare, er det vigtigt, at du giver FONET tydelig besked om, at du fortryder inden fortrydelsesfristen udløber. Det er tilstrækkeligt, at anmeldelsen er foretaget, inden fristen udløber. Anmeldelsen foretager du via en formular på www.fonet.dk under punktet: Information. Du får en kvittering for, at meddelelsen er modtaget, så du kan bevise, at du har overholdt fristen. Du har yderligere 14 dage til at returnere evt. varer. Når FONET modtager varen bliver den besigtiget og en vurdering foretages mht. evt. værdiforringelse. Husk derfor altid at returnere varen i original og ubeskadiget emballage. Du vil senest inden 14 dage få tilbagebetalt det fulde købsbeløb eller et reduceret beløb ved en vurderet værdiforringelse. Du skal selv betale

for returnering af den købte vare. Forsendelsesskade ved returnering skal du selv dække. Ved køb uden fysiske varer sker tilbagebetalingen uden væsentlig forsinkelse.

Hvis du fortryder et køb af en vare, før varen er leveret til dig, skal du benytte samme formular som angivet ovenfor.

5. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

FONET forbeholder sig ret til at kreditvurdere dig baseret på oplysninger fra f.eks. pengeinstitutter og kreditoplysningsbureauer. Ud fra denne kredit-vurdering kan FONET i forbindelse med specielle aftaler vælge at tildele dig et kreditmaksimum. I disse tilfælde kan FONET afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan FONET også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver FONET ret til straks at afbryde forbindelsen. FONET kan også kræve, at du foretager en aconto betaling af det totale skyldige beløb.

6. Betalingsforhold

Som kunde ved FONET hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din FONET aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person eller en hacker uberettiget får adgang til din FONET konto eller dit udstyr og dermed benytter din identitet. Du betaler dit abonnement og forbrug forud.

På din FONET konto kan du under eFaktura se alle dine betalinger.

FONET forbeholder sig ret til at indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m., og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Din aftale vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv evt. rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et evt. genåbningsgebyr, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. FONET kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med FONET. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsiges din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af en evt. bindingsperiode.

Du kan foretage indbetaling til din personlige FONET konto på 2 måder.

Enten via en bankoverførsel til FONETs bankkonto Nordea, reg. 2380 konto 6279151842 med reference til dit FONET konto nummer eller dit telefonnummer eller via betaling med Dankort eller dansk VISA eller MasterCard. Se yderligere under Betaling via betalingskort.

Dit forbrug debiteres din FONET konto løbende efter den til enhver tid gældende prisliste. Du skal til enhver tid sørge for, at der ved den indbetalte beløb er dækning for dit forbrug.

Din konto spærres for betalingservices, når kontoens balance bliver negativ. Spærringen annulleres igen ved indbetaling således at balancen igen er positiv.

Du vil ved spærringen via din personlige e-mail modtage en rykkerskrivelse med en opgørelse af det skyldige beløb. Herefter har du mulighed for at få åbnet sit abonnement ved at indbetale dels det skyldige beløb og dels beløb til nye forbrug.

FONET har ret til at opkræve et gebyr for fremsendelsen af denne rykkerskrivelse.

Bliver balancen efter afregning af et forbrug negativ kan du ikke benytte gebyrbelagte tjenester. Indgående samtaler, SMS og MMS vil stadig kunne modtages.

Du vil via mail, blive adviseret om den negative balance. Du har 14 dage til at betale den negative balance. Indbetalingen skal være os i hænde inden for de 14 dage, ellers vil kontoen blive spærret for både indgående og udgående services. Du kan herefter i en periode på 5 måneder indbetale det til en hver tid skyldige beløb inkl. det løbende pålagte månedlige abonnement, der pålægges i perioden. Kontakt kundeservice for genåbning af kontoen. Foretager du ikke en indbetaling lukkes kontoen uden yderligere varsel.

Du kan tilmelde dig en saldokontrolordning. Den tillader dig at vælge af få en e-mail dagligt, ugentligt, månedligt eller pr. kvartal.

Der fremsendes ingen faktura på papir med almindelig post. Alle aktuelle fakturaer med tilhørende dit forbrug er tilgængelige på din personlige FONET konto på www.fonet.dk under eFaktura.

Auto-tankning via betalingskort.

FONET tilbyder en betalingsløsning, så du kan tanke din konto via dit kreditkort. Vil du sikre, at du altid kan benytte dine services og din konto balance altid er positiv, kan du aktivere "Auto-Tankning" på din konto.

Ved tilmelding skal du oplyse kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre på det betalingskort, som du ønsker at benytte, samt det beløb der skal tankes og beløbsgrænse for, hvornår der skal tankes. Når din saldo går under tankningsgrænsen vil FONET inden for et døgn overføre et tankningsbeløb fra dit betalingskort til din FONET konto, Optankningen foretages således ikke nødvendigvis umiddelbart efter at beløbsgrænsen krydses.

Ved hver autotankning fremsendes en email med faktura til din e-mail adresse. Du kan endvidere også vælge at få advisering via SMS.

Du giver tilladelse til at registrering og opbevaring af betalingskortdata varetages af en tredjepart, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder, og at der er tale om en tilbagevendende handling.

Du kan til enhver tid via selvbetjeningssiderne på www.fonet.dk framelde autotankning, ændre tankningsbeløb, tankningsgrænse eller betalingskort der benyttes til autotankning.

Såfremt FONET ikke kan gennemføre en betaling ud fra de angivne kortoplysninger, har FONET ret til at lade aftalen om automatisk tankning bortfalde uanset årsagen. Du kan herefter tilmelde dig på ny, hvis du forsat ønsker autotankning.

FONET er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, hvis automatisk optankning ikke bliver gennemført.

FONET er ikke erstatningspligtig ved automatisk optankning, når der er misbrug af kontoen. FONET forbeholder sig ret til at overdrage eventuelle fordringer på dig til tredjemand.

7. Flytning m.v.

FONET har ret til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Stemmer oplysningerne ikke overens med dem, du har givet FONET, kan FONET i stedet benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

8. Overdragelse

Du kan ikke overdrage et abonnement i en evt. bindingsperiode. Overdragelse til tredjepart kræver et skriftligt samtykke fra FONET, og den nye ejer skal godkendes som alle øvrige kunder jf. pkt. 5. FONET kan kræve, at ubetalte regninger skal være betalt, inden en overdragelse kan ske. FONET kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisten. For at overdragelsen kan ske, skal både du og den nye ejer/kunde acceptere overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet og dermed også et andet telefonnummer.

I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder der særlige overdragelsesvilkår.

Det kræver også en særlig tilladelse fra FONET, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og det gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har FONET ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos FONET.

9. Opsigelse og ophør af aftaler

Du kan opsigte dit FONET abonnement til månedens udgang med et varsel på 5 hverdage.

Opsigelsen foretages ved at sende en mail til support@fonet.dk med angivelse af dit kontonummer. Eller via "Mine Sider". Du har ikke nogen bindingsperiode, medmindre du har accepteret en bindingsperiode. I dette tilfælde skal den opsiges med det aftalte varsel. Du har ret til at få dit nummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både FONET og dit nye selskab i en periode.

Når den aftalte bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, med mindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når FONET har modtaget din opsigelse, får du en bekræftelse via mail – og FONET lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan FONET spærre dit abonnement for udgående opkald eller via mail afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til FONET inden for den givne frist.
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i FONETs telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller FONETs personale
- Du har givet FONET oplysninger, der ikke er rigtige
- Du har ladet andre benytte din konto eller dit udstyr har været misbrugt af en hacker

Er der ved slutafregningen en positiv balance kan dette anmodes udbetalt minus et gebyr på 50 kr.. Restbeløb på under 50 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet. FONET kan til enhver tid opsig en abonnementsaftale med 30 dages varsel. Skulle det ske, at FONET ikke længere tilbyder en abonnementsstype eller en tjeneste, skal FONET opsig din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på min. 30 dage.

10. Købt udstyr

Det købte udstyr er din ejendom.

FONET lejer eller låner ikke udstyr ud.

11. Erstatningsansvar

FONET er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. FONET er i intet tilfælde ansvarlig *for tab ved udlånt konto, hacking af konto og/eller eget udstyr*, tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes FONETs forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. FONET er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, med mindre FONET har forsømt at begrænse ulemperne.

12. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

FONET har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af FONETs telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. FONET kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der skaber forstyrrelser i FONETs telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af FONETs telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. FONET kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. FONET har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af FONETs telenet.

13. Support, fejlmeldinger og driftsforstyrrelser

Ved eventuelle driftsforstyrrelser rapporteres de til FONET via en e-mail til support@fonet.dk eller ved at ringe til FONET Kundeservice på 77 344 112. FONET søger indenfor en rimelig tid efter kundens fejlmelding til FONETs kundesupport at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold i FONETs egne systemer, og som er under FONETs kontrol. Fejlafhjælpning sker på hverdage indenfor sædvanlig arbejdstid kl. 09:00 til 16:00.

Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som viser sig at skyldes forhold, der er uden for FONETs kontrol, eksempelvis ved at fejlen hidrører fra kundens bredbånd eller det offentlige telenet, er FONET berettiget til at opkræve kunden for FONETs udgifter til fejlsøgning.

FONET er berettiget til at afbryde eller indskrænke kundens brug af FONETs tjenester, når dette er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse og ændringer mv. af netværk og/eller FONETs systemer. Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne forudgående forsøgt meddelt til kunden, med længst muligt varsel.

14. Ændringer i vilkår og betingelser

FONET kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. FONET kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer m.v. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer f.eks. via en tekst på din FONET konto, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. FONET kan også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på www.fonet.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

15. Tvister

Er du uenig med FONET i forhold til registreret forbrug og lign., skal du først kontakte Kundeservice. Kan du og Kundeservice ikke blive enige, kan din klage gå videre til FONETs Regningsklagenævn (jf. udbudsbekendtgørelsen). I den periode FONETs Regningsklagenævn behandler din klage, stiller FONET opkrævningen af det omtvistede Regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. FONETs Regningsklagenævn afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, de har modtaget din klage. I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og FONET drejer sig om et af FONET registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1359 København K. Teleankenævnet kan dog tillige beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

Produktspecifikke vilkår for Mobil og Mobilt Bredbånd

1. Abonnementsaftalens omfang

Dit abonnement giver adgang til FONETs mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde.

Du kan frit vælge mellem, at aktivere dit SIM-kort på en selvstændig konto eller tilknytte det til en eksisterende FONET konto.

Du må kun efter skriftlig aftale med FONET videresælge dit abonnement eller benytte FONETs løsninger kommercielt til f.eks. call-center, telemarketing og M2M løsninger. Ved brug af FONETs mobilpakker skal du overholde en 'Fair Usage' klausul, hvor der månedligt skal være minimum 25% indgående antal samtaleminutter til dit mobilnummer i forhold til dine udgående minutter. I tilfælde af misbrug, har FONET ret til at suspendere din FONET konto. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet SIM-kortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

2. SIM-kortet

Sammen med dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode - PUK-koden. Du aktiverer SIM-kortet med PUK-koden, og derefter indtaster du en personlig 4-cifret sikkerhedskode – PIN-koden. Det er den, du skal bruge hver gang, du tænder telefonen. For din sikkerheds skyld anbefaler vi dig at bruge PIN-koden hver gang. Ligesom SIM-kort og koder altid skal holdes hver for sig. Du må ikke forsøge at ændre noget på SIM-kortet. Men skulle SIM-kortet gå i stykker – eller bliver det væk - skal du straks sende en e-mail til support@fonet.dk eller ringe til FONET Kundeservice på 77 344 112.

Vi kan i den forbindelse bede dig om at sende os det beskadigede SIM-kort. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i § 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009) - se side 15. SIM-kortet er FONETs ejendom. Hvis vi kræver, at du tilintetgør dit SIM-kort, også når dit abonnement ophører, forpligter du dig til at gøre dette.

Vedrørende spærring af SIM-kort se pkt. 9.

3. FONETs dækningsområde

FONET dækker 99 % af befolkningen.

Vi kan dog ikke garantere dækning på specifikke steder eller enkeltadresser, for radiosignalet styrke kan svinge afhængigt af landskabets (topografiens) øjeblikkelige beskaffenhed. Du kan få mere at vide om FONETs dækning på www.fonet.dk eller ved at kontakte FONET Kundeservice.

4. Afvisning og udfald

Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres.

FONET garanterer dog, at maksimalt 5 % af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

5. Alarmering i Danmark

Alarmopkald til 112 er gratis over FONETs mobilnet og kan også ske, selv om FONET SIM-kortet ikke sidder i telefonen. Få mobiltelefoner har begrænsninger i denne henseende. Du kan foretage opkald til 112 selvom din konto er i underbalance.

6. Dataforbrug

Dataforbrug i Danmark og i udlandet afregnes pr. KB. Ved forbrug af data som aflægges ved roaming i udlandet, faktureres du for den mængde data, du modtager og sender. 1 MB = 1024 KB. Prisen afhænger af, hvilken kategori den anvendte operatør tilhører. Læs mere om operatører og det mobile bredbånd på www.fonet.dk. Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige fra forbrug i MB x MB-pris. Dette skyldes, at FONETs afregningsystem viser 2 decimaler på MB-forbruget.

7. Brug af FONET SIM-kortet i udlandet

Normalt kan du bruge din mobil med FONET SIM-kort i udlandet. Det hedder international roaming, eller ofte bare kaldet roaming. Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt FONETs til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. FONETs til enhver tid gældende prisliste kan ses på www.fonet.dk. Når vi afregner dit forbrug i udlandet, sker det på baggrund af opgørelser fra de udenlandske operatører. FONET påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester m.v. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder FONETs til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land. Når du besvarer et opkald i udlandet, vil du blive opkrævet den gældende udlandspris til det besøgte land. Husk, at to danske mobiltelefoner, der ringer til hinanden i udlandet, begge betaler udlandspris: Den ene betaler for opkald til Danmark - den anden for modtagelse fra Danmark.

FONET har valgt at beskytte vores kunder med et forbrugsloft på dataforbrug uden for Danmark men inden for EU.

Data forbrugsloftet er på 450 kr. pr. måned. Du vil modtage en SMS, når forbruget når 80% og 100%. Du kan genåbne for forbrug ved at sende en sms til 1221 med teksten: DATAKONTROL HÆV. Du kan få spærret for brug i udlandet via din FONET konto.

De fleste telefoner vælger automatisk det netværk, som er stærkest, også når du er tæt på en landegrænse. Du kan altså risikere at ringe via et udenlandsk netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Men det står i displayet hvilket netværk, du er på. Og du kan manuelt vælge FONETs netværk, hvis du vil undgå dette. I så fald skal du blot huske at vælge 'automatisk netværk', når du faktisk er i udlandet og vil bruge mobilen derfra.

Husk, at 'frikaldsnumre' (f.eks. 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Husk også, at ikke alle udenlandske netværk tillader FONETs kunder at benytte frikaldsnumre.

Vi gør specielt opmærksom på, at anvendelsen af mobil data i udlandet kan have betydelige omkostninger for dig.

Du kan på www.fonet.dk altid se de aktuelle priser.

8. Betalingsforhold

Som kunde ved FONET hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din FONET aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person eller en hacker uberettiget får adgang til din FONET konto eller dit udstyr og dermed benytter din identitet. Du betaler dit abonnement og forbrug forud.

Betaling af forbrug i udlandet (Roaming) kan være op til 30 dage forsinket. Bliver balancen efter afregning af et forbrug negativ kan du ikke benytte gebyrbelagte tjenester. Indgående samtaler, og SMS vil stadig kunne modtages. Du vil via mail, blive adviseret om den negative balance. Du har 14 dage til at betale den negative balance. Indbetalingen skal være os i hænde inden for de 14 dage, ellers vil kontoen blive spærret for både indgående og udgående services. Du kan herefter i en periode på 5 måneder indbetale det til en hver tid skyldige beløb inkl. det løbende pålagte månedlige abonnement, der pålægges i perioden. Kontakt kundeservice for genåbning af kontoen. Foretager du ikke en indbetaling lukkes kontoen uden yderligere varsel.

Du hæfter for alle beløb, der registreres via dit SIM-kort – med de begrænsninger, der følger af § 61 og 62 i lov om betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009).

9. Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.

Oplever du udfald eller fejl, som skyldes mobilnetværket eller SIM-kortet – også hvis det bliver væk - kan du kontakte FONET Kundeservice på 77 344 112. Eller send en e-mail til support@fonet.dk. Er der fejl på selve telefonen, skal du kontakte leverandøren.

Ved stjålne og bortkomne kort skal der foretages lukning via 'Mine Sider'. Er dette ikke muligt kan der anmodes om lukning via opkald til 24-timers spærringsnummeret: +45 77 344 114.

10. Skift mellem FONET abonnementer

Du kan ændre dit abonnement til andre af FONETs abonnementer. Ændrer du dit abonnement hos FONET til et andet, kan du ikke overføre eventuel bonus, ekstra sms'er og taletid til det nye abonnement. Dem mister du.

11. Indholdstakserede tjenester

Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder for de indholdstakserede tjenester, du som FONET kunde kan bruge.

Vilkårene gælder for:

Indholdstakserede sms/mms/WAP og betalingstjenester, der udbydes af FONET, når der er adgang til indholdstakserede sms/mms/WAP og betalingstjenester udbudt af tredjemand.

11A. Aftalens omfang

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille tjenesteydelser med din mobiltelefon via sms, mms eller WAP og Apps. Du betaler over dit mobilabonnement eller din forudbetalte konto. Du hæfter for betalingen (jf. pkt. 6 i afsnittet 'Generelle vilkår'), dog ikke for betaling tjenester, som leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning, at du ikke med vilje – eller ved svigagtig adfærd – selv er skyld i misbruget. FONET har til en hver tid ret til at blokkere for disse tjenester.

11B. Bestilling af tjenesterne

Du bestiller en indholdstakseret tjeneste via internettet, eller når du afsender en specifik sms-kode til et 4-cifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, trækkes beløbet på din forudbetalte konto. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, at der er hukommelse nok i telefonen, og at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selv om de fremsendte tjenester bliver afvist af din telefon.

11C. Fortrydelse

Når du bestiller indholdstakserede tjenester via sms/mms/WAP eller Apps, får du at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når du accepterer tjenesten. Så hvis du fortryder, skal du helt undlade at downloade eller acceptere tjenesten.

11D. Prisoplysninger

Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres.

Ud over denne pris opkræver FONET almindelig sms-pris for leveringen. Afhængigt af dit abonnement kan der være opkrævning for datatrafik. Den kender du fra din aftale med FONET.

11E. Betaling

Når den bestilte tjeneste er leveret, trækkes beløbet på din forudbetalte konto.

11F. Kvittering

Du modtager en sms som kvittering, hvis du har valgt denne service. Her fremgår også prisen, ligesom den gør på din FONET konto under Transaktioner.

11G. Åbning og spærring af tjenester

Overlader du din mobiltelefon til andre – for eksempel børn – er der en hvis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har muligheden for at åbne og spærre for indholdstakserede tjeneste via din FONET konto. Du spærre kun for de indholdstakserede tjenester, ikke for normale sms'er og mms'er.

11H. Misbrug

Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at bruge PIN-kode.

11I. Indhold af tjenesterne

FONET påtager sig intet ansvar for indholdet af indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

11J. Ændringer

FONET er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel jf. pkt. 14 i 'Generelle vilkår'.

11K. Registrering og anvendelse af data

FONET overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

11L. Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester via www.fonet.dk eller hos Kundeservice på 77 344 112. Hvis tjenesten leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

11M. Klager

Vil du klage over registreret forbrug eller tjenester udbudt af FONET, skal du kontakte FONET Kundeservice, Trekronervej 5, 8620 Kjellerup (jf. 'Generelle vilkår' pkt.15). Vil du klage over andet end regningen i forbindelse med tjenester udbudt af tredjemand, skal du kontakte udbyderen. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via FONETs netværk finder du på www.fonet.dk.