Abonnementsbetingelser for mobiltjenester hos WAOO MOBIL

Version 12.0

Parterne
Følgende abonnementsbetingelser finder anvendelse på aftalen, der indgås mellem kunden og WAOO MOBIL (Mobilevalue ApS) CVR 32562787. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Det er således kunden, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres i henhold til aftalen. Dette gælder også, hvis kunden overlader abonnementet til en eventuel bruger.

Aftalen
Aftalen består af foreliggende abonnementsbetingelser samt WAOO MOBILs prissætning, og indgås ved, at kunden udfylder tilmeldingsformularen på www.WAOOMOBIL.dk, samt accepterer at have læst og forstået abonnementsbetingelserne.

Abonnementet hos WAOO MOBIL giver kunden adgang til at foretage og modtage opkald til slutbrugere på fastnet og mobilnet i Danmark. Grønland og Færøerne anses ikke som en del af det danske fastnet og mobilnet. Kunden kan, ved positiv saldo, benytte sig af de tjenester og services, der er tilknyttet mobilaftalen. Ligeledes kræver tilslutning til tjenesten, at kunden selv er i besiddelsen af nødvendigt teleudstyr.

For at kunne indgå aftale med WAOO MOBIL kræves det, at kunden har fast bopæl og faktureringsadresse i Danmark samt en gyldig e-mail adresse. Grønland og Færøerne er geografisk ikke en del af Danmark, og adresser her, vil derfor ikke være gyldige. Kunden accepterer at modtage meddelelser fra WAOO MOBIL via den oplyste e-mailadresse. Derudover kan kun myndige personer indgå aftale med WAOO MOBIL. Kunden forpligter sig til straks ved ændring af adresse og e-mail, at opdatere til de korrekte oplysninger via sit kundelogin/e-mail til kundeservice. Af samme årsag kan WAOO MOBIL ikke gøres ansvarlig for e-mails, der ikke kommer frem.

Kan kunden af tekniske årsager ikke blive tilsluttet WAOO MOBIL, eller hvis WAOO MOBIL ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

Efter tilmelding vil kunden modtage et velkomstbrev indeholdende et simkort til brug for mobiltelefoni ved WAOO MOBIL. Dette velkomstbrev indeholder alle nødvendige informationer for at benytte tjenesten. Kunden modtager også en e-mail med loginoplysninger til Selvbetjeningen. Ved en nummerportering vil kunden modtage en separat e-mail med datoen for nummerportering.

Er kunden forbruger, har kunden 14 dages fortrydelsesret fra oprettelsestidspunktet. Hvis kunden har ønsket, at tjenesten blev sat i gang straks og inden fortrydelsesfristens udløb, skal kunden betale WAOO MOBIL et forholdsmæssigt beløb for kundens brug af tjenesten frem til kundens fortrydelse af aftalen. Dette beløb beregnes i forhold til den samlede levering af tjenesten og/eller kundens konkrete forbrug af tjenesten afhængig af karakteren af kundens aftale.

Vilkår og services
WAOO MOBIL forbeholder sig til, uden varsel, at saldospærre og eventuelt opsige numre, der er under mistanke for ikke at blive brugt til personligt brug, og/eller bevidst er tegnet med henblik på at generere øget trafik til andre danske mobilnet end Telias. Enhver udgift for WAOO MOBIL forbundet med misbruget vil blive rettet mod kunden med krav om erstatning, og vil i enhver henseende medføre politianmeldelse. WAOO MOBILs mobiltjenester må ej heller benyttes til følgende forhold: SMS- og GSM Gateway samt masseafsendelser eller videresalg, uden speciel aftale.

Abonnementer
WAOO MOBILs abonnement er opdelt i abonnementer anvendt til Mobilt bredbånd og abonnementer anvendt til tale kombineret med SMS, MMS, GPRS forbrugsafregnet eller købt som pakker. WAOO MOBIL forbeholder sig retten til at særtaksere og i yderste konsekvens lukke numre, hvis abonnementer ikke anvendes efter hensigten og på en måde, der ikke kan betragtes som normalt for enkeltpersoners private og erhvervsmæssige forbrug. Helt specifikt vil det blive betragtet som misbrug, hvis abonnementet udnyttes af andre end kunden selv; det vil for eksempel sige til data- og SMS-deling. Ligeledes vil det blive betragtet som misbrug, hvis abonnementer tiltænkt som taleabonnement, anvendes udelukkende til dataforbrug.

Ved køb af tale, SMS/MMS, data eller mobilt bredbånds abonnement, gøres der opmærksom på, at hvis kunden køber/tilmelder et abonnement den 15. i måneden, så vil der kun være halvdelen af pakkens indhold til rådighed. Tilsvarende betales der også kun halv pris for abonnementet. Eks. hvis køb af talepakke ”3 timer” sker den 15. i måneden: Den første måned har kunden halvdelen af abonnementet til rådighed, hvilket svarer til 1 time og 30 minutter. Tilsvarende betales der også kun halv pris for abonnementet den første måned. Næste måned vil hele abonnementet være til rådighed, og der skal tilsvarende betale fuld pris for abonnementet. Eventuel resterende taletid, SMS, MMS og data bliver ikke overført til næste måned.

Kunden får ved oprettelse adgang til et personligt kundelogin på www.WAOO MOBIL.dk, hvor kunden har adgang til en gratis specificeret oversigt over sit forbrug. Oversigten giver oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for forbrug, kunden skal betale. Der kan forekomme forsinkelser i opdateringen af oversigten, specielt ved opkald foretaget i udlandet. Kunden gøres opmærksom på, at en SMS højest kan fylde 160 tegn. Fylder den mere, takseres man for flere SMS’er. Over 480 tegn bliver den konverteret til en MMS. Indeholder SMS’en humørikoner/emojis bliver den konverteret til en MMS. Forbrug herunder data takseres jf. gældende prisliste.

WAOO MOBIL kan ikke spærre for afsendelse af SMS i det pågældende land, hvor kunden befinder sig, og ej heller kan der spærres for at sende SMS’er til udenlandske numre. WAOO MOBIL kan heller ikke garantere, at saldo-SMS’er når frem i udlandet, og ej heller, at en eventuel saldoåbning vil virke. Derfor anbefaler WAOO MOBIL, at der tankes op inden afrejse til udlandet.

WAOO MOBIL hæfter ikke for SMS’er, billedbeskeder eller anden form for kommunikation, der ikke bliver sendt, mens kunden befinder sig i udlandet, da dette kan skyldes forhold hos de udenlandske operatører.

Nummervisning
Kunden har adgang til permanent eller pr. opkald at vælge at blokere for nummervisning, dette aktiveres på

telefonen. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. Kunder med udeladt samt hemmeligt nummer skal være opmærksom på, at ved afsendelse af SMS-beskeder samt opkald, vises nummeret stadig hos modtageren.

WAOO MOBIL er forpligtet, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, til at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, Telefonbog). Nummeroplysningsdata videregives dog ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt "udeladt nummer" eller "hemmeligt nummer".

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

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 datatakster i EU som i Danmark, når kunden har et EU abonnement.

Hertil gælder følgende begrænsninger:
Hvis kunden befinder sig i Danmark og ringer/SMS/MMS´er til et udenlandsk nummer, bliver kunden afregnet efter forbrug. Det er ikke inkluderet i kundens abonnement.
Befinder kunden sig uden for Danmark, men i et af de andre 37 EU lande og ringer/SMS/MMS´er til et dansk nummer eller EU nummer, er dette inkluderet i kundens abonnementet.
Der bliver takseret for opkald og SMS/MMS til udenlandske numre uden for EU uanset, hvor kunden befinder sig.

Det er vigtigt, at kunden orienterer sig på prislisten for afklaring af, hvad et opkald, SMS, MMS eller data koster til udlandet eller i udlandet.

Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark
Udbyder kan ved aftaleindgåelsen 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, kan udbyder spærre for adgang til at roaming i EU.

50% reglen
For at kunne fastslå, om kunden alene er periodisk rejsende i andre EU-lande, kontrollerer udbyder 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 udbyder en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) på både SMS/MMS, tale og data.

Inden udbyder pålægger kunden den særlige forbrugstakst, vil udbyder 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 udbyder kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, udbyder 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.

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 (Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2016/2286 af 15. december 2016).

Udbyder kan vælge at give mere data, end begrænsningen tillader. Udbyder kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande.
Hvis kunden når loftet for EU-roaming, pålægger udbyder 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.

Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på www.WAOO MOBIL.dk. Kunden varsles 30 dage før ændringerne træder i kraft således, at kunden har mulighed for, at opsige aftalen inden ændringerne træder i kraft. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

Nummerportering til WAOO MOBIL
Kundens eksisterende telefonnummer kan porteres til WAOO MOBIL:
Dette forudsætter, at kunden ikke har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos en anden operatør, idet nummerporteringen af kundens hidtidige telefonnummer ikke kan ske efter opsigelse. I forbindelse med en nummerportering af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden, i form af en elektronisk fuldmagt, WAOO MOBIL til på sine vegne at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til WAOO MOBIL. I nogle tilfælde, skal der bruges en underskrevet fuldmagt i papirform. Hvis vi skal bruge en fuldmagt, vil kunden modtage en e-mail med fuldmagten, som skal udfyldes og sendes retur til WAOO MOBIL på e-mail: support@WAOOMOBIL.dk.

Kunden kan ved oprettelse vælge mellem to datoer for nummerportering til WAOO MOBIL:

Vælg dato
Kunden kan selv vælge, hvilken dato nummeret skal overflyttes til WAOO MOBIL. Hvis kunden selv vælger en dato for flytning af nummer, skal kunden være opmærksom på, at nummeret bliver flyttet til WAOO MOBIL, uanset om kunden er i binding eller har opsigelsesperiode ved den afgivne operatør, så der kan komme en efterregning fra den afgivne operatør på manglende abonnement betaling.

Efter endt binding
Kunden kan vælge at flytte sit nummer til WAOO MOBIL efter endt binding ved afgivne teleoperatør. Vælges denne, bliver kunden først flyttet til WAOO MOBIL, når kunden ikke længere skal betale regning ved den afgivne operatør, så kunden undgår at modtage en ekstra regning fra den afgivne operatør. For privatkunder kan det være alt fra 1 dag til 6 måneder. For erhvervsdrivende kan det være alt fra 1 dag til 36 måneder. Hvis kunden har et abonnement uden binding og opsigelsesperiode, skal kunden være opmærksom på, at nummeret vil blive flyttet til WAOO MOBIL allerede næste dag. I de tilfælde vil det nye simkort for WAOO MOBIL ikke altid være modtaget, da det bliver tilsendt med Post Nord.

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

Flytter kunden ikke sit eksisterende telefonnummer tildeles kunden et telefonnummer fra WAOO MOBILs nummerserie. WAOO MOBIL er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige grunde, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art.

Sikkerhed og tyverispærring
Mister kunden sit simkort, er kunden forpligtet til at spærre sit abonnement, således der ikke kan forekomme misbrug. Kunden skal bruge spærringsknappen på kundens login på WAOO MOBILs hjemmeside. Når abonnementet er spærret, skal kunden bestille et nyt simkort hos WAOO MOBILs kundeservice. WAOO MOBIL forbeholder sig ret til at tage gebyr herfor, jf. gældende prisliste.

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

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af sim-kortet, med de begrænsninger, som følger af disse betingelser.

WAOO MOBIL oplyser ikke, grundet sikkerhedsmæssige årsager, PIN- eller PUK Kode, samt personlige oplysninger, herunder andre brugeroplysninger telefonisk. WAOO MOBIL fremsender disse oplysninger til kunden på den oplyste adresse eller den registrerede mailadresse.

Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i WAOO MOBIL kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med WAOO MOBIL markedsføring af tjenester m.v. over for kunden.

Support, fejlsøgning og ansvarsbegrænsninger
WAOO MOBIL skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse sker til kundeservice og afhjælpningen sker hurtigst muligt inden for normal arbejdstid.

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

WAOO MOBIL hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til netværksleverandørerne. WAOO MOBIL er heller ikke erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved WAOO MOBILs undladelser.

WAOO MOBIL hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at mobiltjenesten ikke kunne anvendes som forventet. Ligeledes er WAOO MOBIL ikke ansvarlig for skader og tab, som kunden måtte lide grundet opkobling til internettet, herunder virus og downloading af såkaldte "diallerprogrammer". Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. saldokontrol eller spærring af udlandsopkald.

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

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

Overdragelse
Kunden kan overdrage sin aftale til anden myndig person, hvis begge parter udfylder og underskriver en overdragelsesblanket. En sådan rekvireres ved henvendelse til kundeservice, som også skal have den udfyldte blanket retur, enten via e-mail eller brev.

Kunden hæfter for aftalen, så længe personen står som ejer af nummeret. Dette gælder også, selvom kunden lader en anden være bruger.

Betaling, fakturering og opsigelse
Forsinkede takseringer gør, at der ikke altid kan spærres for tjenesten ved præcis 0 kr., og kunden kan dermed opnå en negativ saldo af varierende størrelse. Ved opkald foretaget til og fra udlandet, dataforbrug samt overtakserede opkald og tjenester er det muligt at opnå en større negativ saldo, fordi disse tjenester og services bliver takseret op til 4 uger efter de er foretaget.

Betalingskort:
Forbrug og evt. pakker er forudbetalte, og kunden skal derfor altid sørge for, der er penge på kundens saldo. Kunden underrettes altid på e-mail og SMS, når saldoen er på 50 kr., 0 kr. og i negativ.

Kunder under samme login (mobilchef) skal individuelt sørge for betaling med betalingskort.

Manuel optankning
Ved brug af manuel optankning er kunden selv forpligtet til at tanke penge på sin mobilkonto og sørge for at den ikke går i negativ.
Går kundens saldo i minus, spærres tjenesten for al udgående trafik – også for evt. pakker med tale, SMS, MMS eller data. Genåbning for udgående trafik sker når kunden har tanket saldoen i plus. Når saldoen har været i minus i 5 dage lukkes der for både udgående og indgående trafik, og der pålægges et spærringsgebyr efter gældende prisliste. Når saldoen har været i minus i yderligere 10 dage sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkasso gebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkasso opsiges nummeret samtidigt.

Automatisk optankning
Med Automatisk optankning trækkes der automatisk penge fra det tilmeldte kreditkort således, at beløbet for abonnement, tilvalg og services samt evt. ekstra forbrug ud over pakken bliver trukket når saldoen er på 10 kr. Derved vil kundens abonnement ikke blive spærret for tjenesten udgående trafik i tilfælde af negativ saldo, da den automatisk tanker op.
Hvis den Automatiske optankning fejler, f.eks. ved at det tilmeldte kort ikke er gyldigt længere, overgår kunden til manuel optankning. Automatisk optankning kan tilmeldes i forbindelse med oprettelsen eller under kundens login.

Faktura
Ved tilmeldelse til faktura skal kunden være opmærksom på, at forbrug opkræves månedsvis bagud og abonnementet månedsvis forud. Opkrævningen generes normalt d. 15. hver måned og modtages pr. post. Hver opkrævning pålægges et administrationsgebyr efter gældende prisliste. Kunden kan altid tilmelde sig Betalingsservice. Betalingsfristen er angivet på fakturaen. Første rykker udsendes 5 dage efter betalingsfristens udløb via e-mail, og der lukkes for udgående opkald. Anden rykker udsendes efter endnu 5 dage. Ved udsendelse af anden rykker lukkes der for både udgående og indgående trafik og der pålægges et spærringsgebyr efter gældende prisliste. Efter yderligere 10 dage sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkassogebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkasso opsiges nummeret samtidigt. Alle abonnementer under samme login (mobilchef) vil blive afregnet på samme faktura.
Faktura skal betales via netbank eller i egen bank.
Overstiger fakturaen kr. 500 udover abonnementet, så forbeholder vi os retten til helt eller delvist at spærre for ind- og udgående trafik, indtil et acontobeløb er betalt.

Betalingsservice
Oprettelse af Betalingsserviceaftale kræver bankkonto og NemID. Ved Betalingsservice trækkes der automatisk betaling fra den tilmeldte bankkonto. Forbrug opkræves månedsvis bagud og abonnement månedsvis forud. Opkrævningen generes normalt d. 15. hver måned og pengene trækkes omkring d. 1. i næste måned. Hver opkrævning pålægges et administrationsgebyr efter gældende prisliste.

Se prisen for administrationsgebyr på prislisten.

Hvis Betalingsservice fejler eller afmeldes, overgår kunden til Faktura. Der kan ikke skiftes mellem betaling med betalingskort og betaling med faktura/betalingsservice.

Levering
Når bestillingen af et abonnement er gennemført, og nummeret er blevet aktivt på telenettet, begynder leveringen af varen. Efter endt bestilling sender WAOO MOBIL et nyt simkort til brug i telefonen/udstyret. Levering sker med Post Nord og kun til danske postadresser. Leveringen tager 1-2 hverdage.

Når der sker bestilling af hardware (mobiltelefoner/router/mv.), sker leveringen med Post Nord og kun til danske postadresser. Leveringen tager 1-2 hverdage.

Opsigelse
Ønsker kunden at opsige sin aftale med WAOO MOBIL, skal dette altid ske skriftligt. Med skriftligt menes enten en e-mail fra den registrerede mailadresse, fax eller brev, hvor kunden tydeligt påfører, hvilken aftale, der er tale om samt en opsigelsesdato. Kunden vil altid modtage en bekræftelse via e-mail. Har man ikke modtaget en sådan, bør man kontakte kundeservice for at høre, om de har modtaget opsigelsen.

Abonnementet kan opsiges fra dag til dag - uden varsel. Kunden hæfter for forbrug og for abonnementet frem til opsigelse.

Udbetaling af restsaldo
30-40 dage efter opsigelsen er registreret, vil en eventuel restsaldo for aftalen blive opgjort. WAOO MOBIL forbeholder sig retten til at tage et gebyr herfor, jf. gældende prisliste. Det vil sige, at restsaldoen fratrukket gebyret udbetales via bankoverførsel, og er der minus på saldoen, genereres der en faktura til kunden på det skyldige beløb inkl. opgørelsesgebyr. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og eventuel bonus refunderes dog ikke.

Inaktivitet
For mobilnumre hos WAOO MOBIL, der ikke har haft aktivitet i 3 måneder, forbeholder vi os retten til at opsige disse. Vi vil dog sende en påmindelse pr. e-mail 14 dage inden, vi opsiger nummeret. Tages nummeret ikke i brug inden for de 14 dage, opsiges nummeret jf. gældende regler. Aktivitet betyder, at der skal være forbrug på nummeret.

Oprettelsesafgift
WAOO MOBIL er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. WAOO MOBIL er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services. WAOO MOBIL er berettiget til at opkræve mindste forbrugsgebyr i henhold til gældende prisliste.

Kunden skal sikre dækning på det af kunden benyttede betalings- eller kreditkort. Bliver betalingstransaktioner afvist af kundens bank, kan WAOO MOBIL hæve aftalen uden varsel.

Indholdstakseret tjenester
Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester – i form af tjenesteydelser og varer – via SMS, MMS eller WAP. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner,

internetkøb, automatkøb, ringetoner, musik, spil, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Ud over forbrugstaksten for at sende SMS/MMS og benytte WAP, koster tjenesterne et beløb. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af WAOO MOBIL på kundens saldo. Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

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

For indholdstakserede tjenester, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv., gælder førnævnte kun, hvis der anvendes en for kunden personlig kode i forbindelse med købet. Kunden hæfter således ikke for andres uberettigede anvendelse af sim-kortet som betalingsmiddel, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en sådan personlig kode. Undtaget er dog kundens groft uagtsomme eller forsætlige adfærd i forbindelse med misbruget.

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

Bindingsperiode
Kunden har ingen bindings- eller opsigelsesperiode. Abonnementet kan opsiges fra dag til dag, altså uden varsel. Kunden hæfter for forbrug og abonnement frem til opsigelsen.

Betalingsmisligholdelse
Betaler kunden ikke rettidigt sin faktura herunder sit forbrug, er kunden insolvent eller viser en kreditvurdering, at WAOO MOBIL kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger er WAOO MOBIL med 30 dages varsel berettiget til at hæve aftalen, spærre kundens abonnement samt berettiget til opkræve manglende betaling og eventuel øvrige gæld.

Anden misligholdelse
Misligholder kunden væsentligt sin aftale, har WAOO MOBIL ret til uden varsel at spærre kundens abonnement og hæve aftalen samt afvise yderligere oprettelser af kunden og dennes husstand. Følgende forhold anses blandt andet som væsentlig misligholdelse:

- Kunden ikke opfylder WAOO MOBILs krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- Kunden udøver chikane mod WAOO MOBIL eller mod WAOO MOBILs medarbejdere.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af oplysninger som er afgørende for WAOO MOBILs mulighed for at fremsende faktura til kunden (eksempelvis ændring af adresse eller e-mailadresse).
- Kunden ikke melder sit sim-kort tyverispærret.

Salg og levering vedrørende køb i mobilshop
Alle hardwareprodukter købt i mobilshoppen bliver ekspederet og afsendt af Telekæden A/S.
Ved reklamation skal der tages kontakt til WAOO MOBILs kundeservice.

Reklamationsret
Hvis du ikke er tilfreds med abonnementet/medlemskabet, kan du kontakte WAOO MOBIL kundeservice.

Købelovens mangels regler finder ikke anvendelse på mobilabonnementer, da der er tale om en tjenesteydelse. Kunden bedes derfor henvende sig hurtigst muligt, hvis abonnementet ikke fungerer som forventet, så WAOO MOBIL kan afhjælpe problemet.

Kunden har 2 års reklamationsret på hardware. Kunden kan vælge at få hardware repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af, at reklamationen er berettiget.

Fristen regnes fra den dag, da kunden modtog varen, og kunden skal reklamere inden for rimelig tid, efter at kunden opdagede fejlen eller manglen.

Tvister
Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbruget og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til WAOO MOBILs adresse. WAOO MOBIL træffer afgørelsen i klagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til relevante nævn på området, såfremt betingelserne herfor er opfyldt.

Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg

www.naevneneshus.dk

Er du forbruger med bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her - http://ec.europa.eu/odr.

Hvis du fortryder dit køb (fortrydelsesret)
Du har 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos os. Fortrydelsesretten løber fra den dag, aftalen er indgået.

Du skal inden 14 dage fra aftalens indgåelse give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Meddelelsen skal gives til WAOO MOBILs kundeservice.

I din meddelelse skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret. Du kan også vælge at benytte vores standardfortrydelsesformular og sende den til os. Den finder du medsendt din ordrebekræftelse og nederst i dette dokumentet.

Tilbagebetaling af abonnementsbetaling
Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb, du har indbetalt til os tilbage.
Vi refunderer beløbet til dig uden unødig forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

Håndtering af trafik i net og produkter
Vi benytter Telia's netværk. Telia benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til hånd- tering 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, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signaleringstrafik 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 pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signaleringstrafik 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 dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden 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.greentel.dk/hjaelp-og-spoergsmaal/netvaerk-og-daekning/
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.greentel.dk/hjaelp-og-spoergsmaal/netvaerk-og-daekning/

Persondatapolitik for WAOO MOBIL (MobileValue ApS)

MobileValue ApS, CVR-nr. 32562787, Jomfruløkken 2, 8930 Randers NØ er kundens aftalepart og varetager alle forhold i relation til mobiltjenester og -produkter under WAOO MOBIL, herunder kundeservice og support, indgåelse og opfyldelse af aftaler med kunden, afregningsforhold, reklamationer m.v.

WAOO MOBIL, som drives af MobileValue ApS, behandler personoplysninger om dig, når du bliver kunde og senere i dit kundeforhold. WAOO MOBIL behandler også personoplysninger om kunden i forbindelse med kundeservice og support, eller hvis kunden tilmelder sig WAOO MOBILs nyhedsbrev.

Kundens personoplysninger vil altid blive behandlet sikkert og fortroligt hos os i overensstemmelse med den gældende databeskyttelseslovgivning.

WAOO MOBIL (MobileValue APS) er dataansvarlig

WAOO MOBIL er dataansvarlig for de oplysninger, kunden afgiver til WAOO MOBIL, f.eks. når kunden opretter et mobilabonnement, mobilt bredbåndsabonnement eller foretager et køb af en mobiltelefon på www.WAOOMOBIL.dk eller via telefonisk henvendelse til WAOO MOBIL.

Har du spørgsmål til WAOO MOBILs behandling af dine personoplysninger, eller vil du indgive en klage i den forbindelse, kan du kontakte WAOO MOBIL ved at sende en e-mail: support@WAOO MOBIL.dk eller ringe til kundeservice.

Informationer om, hvornår og hvordan WAOO MOBIL indsamler og anvender kundens personoplysninger

Når der oprettes et mobilabonnement eller mobilt bredbåndsabonnement samt køb af mobiltelefon via www.WAOO MOBIL.dk, anmodes der om følgende typer af ***personoplysninger***: CPR/CVR nummer, navn, adresse, e-mail, telefonnummer, betalingsinformationer i form af dankort- eller bankoplysninger samt oplysninger om abonnementsvalg og købte produkter.

WAOO MOBIL beder om CPR nummeret for at validere om kunden, der opretter abonnementet, er den rigtige indehaver af CPR nummeret. Vi anvender oplysningerne til grundlag for at lave en aftale om et abonnement og evt. hardware køb. Når der tegnes et abonnement hos WAOO MOBIL, kan der være købs- og hæftelsesomkostninger for kunden, og derfor kræver vi også CPR validering af kunden.

Den dataansvarlige på www.WAOOMOBIL.dk er Jesper Andersen.

WAOO MOBIL modtager følgende forbrugsoplysninger fra Telia Danmark med henblik på at afregne og sende dig en faktura på dit abonnementsforbrug:

- Telefonnumre, der ringes eller skrives til
- Opkaldsdetaljer som f.eks. dato, tidspunkt, varighed m.v.

Formål

WAOO MOBIL registrerer og bruger oplysningerne til at opfylde aftalen med kunden, herunder levere og afregne de tjenester og produkter, kunden køber hos WAOO MOBIL.

Kundens e-mail registreres for at sende informationer til kunden om abonnementsaftalen eller hardware købet.

Retsgrundlag

WAOO MOBILs behandling af kundens personoplysninger, som led i indgåelsen og opfyldelsen af kundens abonnementsaftale eller køb hos WAOO MOBIL, er baseret på kontraktforhold (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b), samt WAOO MOBILs retlige forpligtelse til at opbevare regnskabsmateriale efter bogføringslovens regler (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c).

Opbevaringsperiode
Personoplysningerne vedrørende kundens abonnement opbevares i op til 3 år efter abonnementsophør, medmindre længere tids opbevaring er nødvendig, f.eks. af hensyn til igangværende eller potentielle regningsklager, tvister m.v.

Personoplysningerne vedrørende køb af mobiltelefoner opbevares i op til 3 år, medmindre længere tids opbevaring er nødvendig, f.eks. af hensyn til forlænget garantiperiode, igangværende eller potentielle reklamationer, tvister m.v.

Personoplysninger, der er nødvendige at opbevare af hensyn til bogføringslovens dokumentationskrav og øvrige regnskabsmæssige krav, slettes efter en periode på 5 år fra udgangen af det relevante regnskabsår.

Modtagere
WAOO MOBIL videregiver ikke kundens personoplysninger til tredjeparter, medmindre det er nødvendigt for at opfylde kundens abonnementsaftale eller levere de produkter, kunden har købt hos WAOO MOBIL.

Kundens personoplysninger kan således blive videregivet til WAOO MOBILs eksterne leverandører, fragtfirmaer m.v., med henblik på opfyldelse af kundens abonnementsaftale eller køb hos WAOO MOBIL på www.WAOOMOBIL.dk

WAOO MOBIL benytter også databehandlere til IT-drift og -support.

Kundeservice og support via e-mail eller på baggrund af telefonisk henvendelse, samt tilmelding til nyhedsbreve.
Tilmelding til nyhedsbreve på www.WAOOMOBIL.dk i forbindelse med indgåelsen af en abonnementsaftale eller køb af mobiltelefon.

Typer af personoplysninger

Kontaktoplysninger i form af navn, e-mail, telefonnummer samt informationer relevant for kundens henvendelse, f.eks. information om kundens nuværende eller potentielle abonnementsaftale eller køb af hardware.

WAOO MOBIL registrerer og bruger oplysningerne for at give kunden den nødvendige kundeservice og support, herunder besvare kundens henvendelser om den nuværende eller potentielle abonnementsaftale eller køb af hardware.

WAOO MOBIL registrerer og bruger kundens e-mail til at udsende nyhedsbreve med reklame, hvis kunden har givet samtykket hertil.

Retsgrundlag
WAOO MOBILs behandling af kunden personoplysninger som led i kundeservice og -support er dels baseret på indgåelse af en potentiel abonnements- eller købsaftale (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b), samt WAOO MOBILs legitime interesser i at yde kundeservice og -support til vores kunder (databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f.)

Retsgrundlaget for behandlingen i forbindelse med nyhedsbreve er WAOO MOBILs legitime interesser i at udsende nyhedsbreve med reklamemateriale til kundens e-mail med kundens samtykke. Behandlingen sker således på baggrund af reglerne om opfyldelse af aftale (databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b), samt interesseafvejningsreglen (databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f).

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde samtykket til at modtage nyhedsbreve med reklamemateriale - linket til afmelding findes i bunden i et af de nyhedsbreve, som kunden har modtaget.

Opbevaringsperiode

Personoplysninger modtaget i forbindelse med kundeservice og support opbevares i en periode på op til 1 år efter kundeservicesagen er afsluttet, medmindre længere tids opbevaring er nødvendigt, f.eks. af hensyn til igangværende eller potentielle reklamationer, tvister m.v.

Efter afmelding af WAOO MOBILs nyhedsbreve, opbevarer WAOO MOBIL oplysningerne om kundens tilmelding (samtykke) i op til 2 år med henblik på at kunne dokumentere, at kunden har givet samtykke til at modtage nyhedsbrevet.

Modtagere
WAOO MOBIL videregiver ikke kundens personoplysninger til tredjeparter, medmindre det er nødvendigt for at yde kundeservice og support.

Dine personoplysninger kan således blive videregivet til vores eksterne leverandører, hvis nødvendigt for den konkrete kundeservice- eller supportsag.

WAOO MOBIL benytter også databehandlere til IT-drift og –support.

Information om kundens rettigheder som en registreret person

Som registreret person har kunden en række rettigheder, der kan gøres brug af ved henvendelse til WAOO MOBIL. Kunden har ret til at anmode om indsigt i, hvilke personoplysninger WAOO MOBIL behandler om kunden, og kunden har ret til at modtage en kopi heraf. Kunden har også ret til at gøre indsigelse mod WAOO MOBILs behandling af kundens personoplysninger, til at anmode om berigtigelse eller sletning af de personoplysninger, som kunden mener er forkerte, forældede mv., og kunden kan også anmode om, at behandlingen af kundens egne personoplysninger begrænses. Udøvelse af visse rettigheder som f.eks. sletning kræver, at konkrete betingelser i databeskyttelseslovgivningen er opfyldt.

Som registreret person har kunden endvidere ret til dataportabilitet, hvis konkrete betingelser i databeskyttelseslovgivningen er opfyldt. Retten til dataportabilitet indebærer, at kunden har ret til i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage personoplysninger om kunden selv, som er blevet indsendt til WAOO MOBIL, når behandlingen foretages automatisk og behandlingshjemlen er baseret på samtykke eller kontrakt. Hvis teknisk muligt har kunden også ret til at få transmitteret de personoplysninger til en anden dataansvarlig.

Hvis kunden er uenig eller utilfreds med den måde, WAOO MOBIL behandler personoplysninger på, kan kunden klage til Datatilsynet: https://www.datatilsynet.dk/borger/klage-til-datatilsynet/, som er den myndighed i Danmark, der fører tilsyn med databeskyttelse.

Standardfortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Formularen sendes til e-mail: support@WAOOMOBIL.dk og med angivelse af telefonnummer.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/tjenesteydelser:

_____

Bestilt den: _____ Modtaget den: _____

Forbrugerens navn: _____

Forbrugerens adresse: _____

Forbrugerens underskrift: _____

Ikrafttrædelse
Disse betingelser træder i kraft den 16.04.2020.