Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester

Februar 2025

Indholdsfortegnelse

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

1. Abonnementsaftalen

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

Relatels mobiltjenester omfatter både mobildatatjenester, jf. pkt. 6., og mobiltelefonitjenester, og tjenesterne er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobiltjenester	**Teknologi**	**Teoretiske maksimale datahastigheder (download)**
	GSM	(kun tale)

2G	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s

4G (800 MHz)				
Afstand fra mobil-antenne = op til 1000 m				
Teknologi	Download		Upload	
v. 60 % netværksbelastning	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]	Nedre værdi [Mbps]	Øvre værdi [Mbps]
4G frekvensblok (20 MHz)	18	72	21	42
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	44	175	37	83
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (20 MHz)	69	278	37	83
+ 1 ekstra 4G frekvensblok (10 MHz)	82	329	37	83

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

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

"Nedre værdi" refererer til den minimumshastighed, som vil opleves af 85% af alle brugere
"Øvre værdi" refererer til den minimumshastighed, som vil opleves af 15% af alle brugere

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

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos Relatel eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis Relatel har indgået aftale om samtrafik med udbyderne af disse net eller tjenester.

- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af TDC's dækningskort, som findes på Relatel.dk/daekningskort. Relatels mobiltjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 4G eller 5G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af Relatels mobildatatjenester, jf. pkt. 6., afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 4G- eller 5G-dækning.

På TDC's dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder.

Det forventes at 70 % af alle udendørs datakald vil være indenfor de i pkt. 1 angivne hastighedsintervaller geografisk jævnt fordelt i det område, hvor teknologien er tilgængelig. Hastighedsintervallerne er baseret på en netværksbelastning (cell load) og afstand til mobilantennen angivet i tabellerne pkt. 1 ovenfor. Hastighedsintervallerne er afhængige af, hvor mange frekvensbånd der er til rådighed, som angivet i tabellen i pkt. 1. Ved lanceringen af 5G i september 2020 er de høje 5G-hastigheder kun tilgængelige på udvalgte lokationer i de større byer specificeret på TDC's dækningskort. Denne dækning vil løbende blive udbygget, hvilket vil fremgå af TDC's dækningskort, som løbende vil blive opdateret.

Inden for dækningsområdet kan den oplevede dækning ved brug af Relatels mobiltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af Relatels mobildatatjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

Den maksimale hastighed ved brug af Relatels mobildatatjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform.

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

3. Forbrugstaksering

3.A. Forbrug i og fra Danmark

Kundens forbrug af samtaler i og fra Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund.

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

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

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

3.B. Forbrug i udlandet (Roaming)

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

Relatel er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Relatel er herunder heller ikke ansvarlig for udenlandske udbyderes brug af kundedata, jf. pkt. 8 i Relatels Generelle Vilkår.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyderes net (roaming-afgifter) opkræves via kundens regning, jf. pkt. 12 i Relatels Generelle Vilkår. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald - herunder datakald, jf. pkt. 6 - som kunden selv foretager. Hvis kunden er erhvervskunde, skal kunden herudover betale en operatørafgift pr. modtaget kald i visse lande uden for EU og Norden. Operatørafgiften afhænger af, hvilket mobilnet kunden anvender i udlandet.

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

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

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

3.C. Forbrug på satellit

Visse satellitoperatører, gør det muligt at bruge mobilen på skibe, i fly, i lande med ingen eller få mobilmaster og andre områder, hvor der ikke er mobilmaster til rådighed.

Relatel har dog indført en spærring for denne satellittelefoni, så kunderne ikke risikerer en uventet regning for data via satellittelefoni. Kunden kan få fjernet denne spærring ved at kontakte kundeservice.

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

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

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

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

A. Kundens forbrug af mobiltjenesten i EU, sker med andre formål end til periodiske rejser i EU.

B. Kundens forbrug af Relatels mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kunden ikke hovedsageligt har forbrug i Danmark, og at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.

C. Kundens sim-kort er inaktivt i længere perioder og anvendes derudover primært til roaming.

D. Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og benytter abonnementerne og de tilhørende sim-kort successivt til roaming.

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

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

3.D.a. Udenlandske kunders forbrug i EU

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

Hvis kunden ikke kan fremlægge dokumentation som nævnt ovenfor, er Relatel berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for ethvert forbrug af roaming i EU samt Norge, Island, Schweiz, Lichtenstein, England, Nordirland, Skotland, Wales, Isle of Man, Jersey, Gibraltar, Guernsey og Andorra (herefter tilsammen benævnt "EU"). Alternativt kan Relatel vælge at afvise kundens ønske om at oprette mobilabonnement eller opsige kundens eksisterende mobilabonnement.

4. Telefonnummer

4.A. Nummertildeling

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

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

Relatel kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre. Kunden vælger selv sit telefonnummer blandt de udvalgte numre.

4.B. Nummerportering

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

Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering som udgangspunkt ske via Relatel, som herefter står for at koordinere nummerporteringen. Hvis kunden allerede selv har opsagt sin abonnementsaftale med den hidtidige udbyder, kan Relatel desuden tilbyde nummerportering import i en måned efter datoen for opsigelsen hos den hidtidige udbyder, medmindre kunden overfor den hidtidige udbyder har givet afkald på retten hertil – og også i dette tilfælde skal kundens bestilling af nummerportering ske via Relatel, som herefter står for at koordinere nummerporteringen.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender Relatel en bekræftelse herom til kunden, hvor datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via Relatel.

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

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

Hvis kunden bestiller nummerportering, skal kunden indsende en underskrevet fuldmagt på nummerflytningen og angive simkortnummeret. Modtager Relatel ikke fuldmagt og simkortnummer indenfor 45 dage fra aftaleindgåelsen om nummerportering, kan nummerporteringen ikke gennemføres. Kunden vil i det tilfælde blive aktiveret på det bestilte abonnement og få tildelt et nyt telefonnummer samtidig med, at faktureringsperioden starter.

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

Hvis nummerportering eksport ikke kan gennemføres på den aftalte dato, genaktiveres kundens abonnementsaftale med Relatel midlertidigt, indtil nummerporteringen kan gennemføres – medmindre andet aftales med kunden Dette gælder dog ikke, hvis kundens abonnement hos Relatel er opsagt som følge af kundens misligholdelse. Genaktiveringen af abonnementsaftalen

hos Relatel sker efter samme vilkår og til samme priser, som var gældende forud for nummerporteringen.

4.C. Nummeroplysningsdata

Relatel er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i Relatels nummeroplysningsdatabase, typisk navn, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata) til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysningstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af Relatel til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

Kunden er ansvarlig for, at kundens nummeroplysningsdata ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til Relatel anmode om at få ændret sine nummer-oplysningsdata. Relatel registrerer sådanne ændringer i Relatels nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Henvendelse kan ske via Relatels kontrolpanel eller ved telefonisk kontakt. Ændringer får også virkning for data, som Relatel leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med Relatel om opdatering.

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

For Relatels behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på www.relatel.dk/privatslivspolitik.

4.D. Oplysning om lokation ved opkald til 112

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

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

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

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

Læs, hvordan Relatel behandler personoplysninger på Relatel.dk/privatlivspolitik.

5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)

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

5.A. Valgfri tillægsydelser

A. Prisoplysning.
B. Takstopdelt regning - regning opdelt i takseringskategorier.
C. Specificeret regning - regning specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
D. Saldooplysning (Forbrugsstatus).
E. Spærring for udgående kald.
F. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.E.
G. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905).

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

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

5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

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

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller hemmelige kundedata, jf. pkt. 4, etablerer Relatel permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

Relatel etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner Relatel efter kundens ønske uden beregning for nummervisning. Ved efterfølgende genåbning/blokering er Relatel berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Nummervisning af indkommende opkald til kunden er inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

5.C. Sms og mms

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

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

Ved afsendelse af sms og mms overføres telefonnummeret til den kaldte kunde, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 5.B.

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

5.D. Viderestilling

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

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (sekundafgift) for de viderestillede opkald. Der opkræves ikke opkaldsafgift ved viderestilling.

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

5.E. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

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

Beløbsgrænserne for de forskellige kategorier af indholdstakserede tjenester (f.eks. abonnementstjenester, konkurrencer osv.) kan findes på Relatels hjemmeside eller fås ved henvendelse til Relatel.

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

Indholdstakserede tjenester udbydes af indholdsudbydere. Betalingen for tjenesterne opkræves af Relatel på kundens regning, jf. pkt. 12 i Relatels Generelle Vilkår.

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

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

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

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

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

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

6. Mobildatatjenester

6.A. Generelt om Relatels mobildatatjenester - forbrugstaksering

Kunden kan benytte Relatels mobildatatjenester, jf. pkt. 1 og 2, som giver kunden mobil internetadgang mv. Brugen af Relatels mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

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

6.A.A. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

Kundens dataforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 1 kilobyte pr. dataopkobling. Kunden takseres derudover, i øvrigt, i overensstemmelse med tillægsvilkårene for den abonnementsform kunden har valgt.

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

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester fra udlandet, jf. pkt. 3.B. om roaming.

Kundens dataforbrug i udlandet beregnes og takseres på følgende måde:

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

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms/360 kr. ekskl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

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

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

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

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

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

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).

B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.

C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.

D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.

E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

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

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

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

6.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester.

Hastigheden ved brug af Relatels mobildatatjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2. Hastigheden er afgørende for, hvor hurtig kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv.

Relatel er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Relatels mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Relatel tilstræber

at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Relatel skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

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

Relatel forbeholder sig endvidere ret til:

A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.

B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.

C. at blokere for tredjemands forbindelser til Relatels internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes misbrugt aktuelt eller potentielt, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.

D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet

7.A. SIM-kortet

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

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. Relatel anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

Kunden skal straks meddele Relatel, hvis SIM-kortet bortkommer. Henvendelse skal ske via Kontrolpanelet. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. Relatel bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

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

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

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.
Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.
Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.
Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og
1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,
1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller
3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.
...
Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.
Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

8. Minimumsforbrug

I aftaler om forbrugsafregnede abonnementsformer kan Relatel indføre et fast minimumsforbrug pr. måned, som kunden forpligter sig til at betale.
I minimumsforbruget medregnes alle former for takseret forbrug.

Er kundens takserede forbrug inden for en faktureringsmåned lavere end det fastsatte minimumsforbrug, vil Relatel opkræve differencen mellem kundens forbrug og minimumsforbruget.

Størrelsen på minimumsforbruget og de nærmere oplysninger herom vil fremgå af kundens ordrebekræftelse.

9. Opsigelse

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

10. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft februar 2025.