

Handelsbetingelser for SimServices M2M-abonnementer

Version 12.2016

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. SimServices M2M-abonnementer (produkter)	3
3. Aftalens parter – kun erhvervskunder	4
4. Aftalen	5
4.1. Aftalens indgåelse	5
4.2. Fortrydelsesret for forbrugere	5
4.3. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen og betalingstjenesteloven for erhvervskunder	6
4.4. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne	6
4.5. Registrering og ændring af kundeoplysninger	7
5. Priser og betaling	7
5.1 Priser	7
5.2 Forbrugsgrænser	8
5.3 Betaling	9
5.3.1. Generelt	9
5.3.2. Betaling i Webshoppen	10
5.3.3. Automatisk betaling med betalingskort	11
5.4 Manglende betaling af løbende abonnementsydelser, gebyrer mv	12
5.5. Kreditvurdering	13
6. Levering og aktivering af SIM-kort	13
7. Webshoppen – elektronisk selvbetjening	14
7.1. Generelt om brug	14
7.2. Registrering, behandling og opbevaring af aftale og kundeoplysninger i Webshoppen	15
8. Kundens udstyr og tilslutning	15
9. Netværk	16
9.1. Netværksteknologier, dækningsområde og mobildatahastigheder	16
9.2. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata i netværk mv	17
9.3. Ændringer, forstyrrelser mv	18
9.4. Driftsafbrydelser og fejlfhjælpning	18
10. Tildeling og hemmeligholdelse af numre og begrænsning i adgang til tjenester	19
10.1 Nummertildeling	19
10.2. Hemmeligholdelse af nummeroplysningsdata	19
10.3. Begrænsning i adgang til mobile data- og indholdstjenester	19
11. SIM-kort og Kundens hæftelse af forbrug	19
12. Kundens hæftelse i øvrigt	21
13. SimServices erstatningsansvar	22
14. Force majeure	23
15. Overdragelse	23
16. Ændringer og opsigelse af abonnement	24
17. Afbrydelse og misligholdelse	24
18. Ændring af vilkår og priser	25
19. Kundeservice	26
20. Tvister og klager	26
21. Ikrafttræden	26

1. Indledning

1.1. Disse handelsbetingelser gælder for aftaler om levering og drift af M2M-tjenester (M2M-abonnementer), som en kunde (herefter benævnt "Kunden") indgår med SimService A/S (herefter benævnt "SimService") via SimServices webshop www.simservice.dk/shop (herefter benævnt "Webshoppen").

1.2. Betingelserne beskriver:

- specifikke vilkår, som gælder for de enkelte abonnementstyper, SimService udbyder i Webshoppen
- betingelser for køb foretaget i Webshoppen og
- generelle betingelser, der gælder for alle abonnementsaftaler udbudt i Webshoppen

De enkelte abonnementstyper er endvidere beskrevet i Webshoppen. SimService tager forbehold for eventuelle trykfejl.

2. SimServices M2M-abonnementer (produkter)

2.1. SimService udbyder 3 forskellige slags abonnementstyper:

- M2M flatrate, som er et månedsabonnement
- M2M flex, som er et årsabonnement
- M2M statisk IP, som er et månedsabonnement. Abonnementet giver – modsat et M2M flatrate og M2M flex abonnement - Kunden adgang til internettet med en statisk offentlig routbar IP-adresse, som er synlig på og tilgængelig fra internettet. For yderligere information, se pkt. 2.4

Abonnementerne er forudbetalte og kommer i forskellige størrelser med et nærmere fastsat MB data og antal SMS'er (abonnementets forbrugsgrænser), som kan bruges på enten en måned eller et år (abonnementets afregningsperiode) afhængig af hvilken abonnementstype, der er tale om. Ønsker Kunden ekstra MB data og/eller antal SMS'er, kan disse tilkøbes som foruddefinerede optankningspakker til et abonnement i Webshoppen. Pakkerne aktiveres i Webshoppen og har ingen udløbsfrist. For yderligere information om optankning, betaling, forbrug og afregning, se pkt. 5.

2.2. SimService sender en meddelelse pr. e-mail, når Kunden har brugt 80% og 100% af de MB data eller SMS'er, der står på et abonnement. Når et abonnements MB eller SMS'er er brugt op, spærres kortet. Kunden hæfter for al forbrug, der registreres, uanset om forbruget overstiger 100%, jf. pkt. 5.2.5.

2.3. Fælles for alle abonnementstyper er, at de er tilsluttet Telenors offentlige mobilnet i Danmark og omfatter:

- 3 i 1 med standard, mikro og nano SIM kort i ét kort
- En forbrugsgrænse på et nærmere fastsat MB data. Yderligere data kan købes som optankningspakker, jf. pkt. 5.2. Såvel sendt som modtaget data tæller med i dataforbruget

- En forbrugsgrænse på et nærmere fastsat antal SMS'er, som Kunden kan sende. Kunden kan købe optankningspakker med flere SMS'er, jf. pkt. 5.2. Der er ingen begrænsning for antal SMS'er, som Kunden kan modtage

Hvor Kunden bestiller flere SIM-kort/abonnementer på samme ordre, gælder disse handelsbetingelser særskilt for hvert SIM-kort/abonnement.

- 2.4. Et M2M flatrate og M2M flex abonnement giver Kunden en internetadgang, som er en envejskommunikationsadgang. Kunden bør bemærke, at data ikke er krypteret fra mobilnettet og ud på internettet. Et M2M statisk IP abonnement giver Kunden tovejsdatakommunikation, dvs. der kan også kommunikeres via data udefra internettet ind imod udstyret. Kunden bør bemærke, at data ikke er krypteret fra mobilnettet og ud på internettet. Kunden bør derfor kryptere data.
- 2.5. Et telefonnummer vil ved afsendelse af en SMS-besked blive vist til den, der modtager beskeden.
- 2.6. SMS-tjenesten må kun bruges til normalt brug og må ikke bruges til chikane, spam eller lignende. Sker sådan misbrug eller er der begrundet mistanke om misbrug, forbeholder SimService sig ret til at lukke tjenesten med øjeblikkelig virkning.
- 2.7. Abonnementet giver ikke Kunden mulighed for at anvende tale eller kredsløbskoblet data (CSD). Det er således ikke muligt at ringe til den offentlige alarmtjeneste 112. Kunden kan heller ikke sende og modtage MMS'er.
- 2.8. Ved køb i Webshoppen får Kunden adgang til elektronisk selvbetjening af abonnement og en konto i Webshoppen. For yderligere information, se pkt. 4 og 7.

3. Aftalens parter

- 3.1. Parterne i denne aftale er SimService og Kunden, som kan være en privatkunde eller en virksomhed/juridisk person (erhvervskunde). Medmindre andet er anført, gælder særlige vilkår for erhvervskunder også for mindre erhvervsdrivende, som enkeltmandsvirksomheder eller juridiske personer med højst 1 ansat.
- 3.2. Kun myndige personer kan indgå aftale med SimService. SimService forbeholder sig retten til at lukke numre, der mistænkes for at blive anvendt til andet end det oplyste. SimService kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.
- 3.3. Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med Kundens aftale, jf. pkt. 4.1. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt leveringsadresse, og hvor brugen af abonnementet overlades til andre (f.eks. til en ansat, en person i samme koncern eller et nærtstående familiemedlem).

4. Aftalen

4.1. Aftalens indgåelse

- 4.1.1. I Webshoppen kan Kunden finde SimServices produkter (abonnementer og tillægsydelser) og normalt yderligere information og tekniske specifikationer om hver abonnementsstype. SimService tager forbehold for eventuelle trykfejl.
- 4.1.2. Ved køb i Webshoppen skal Kunden meddele om Kunden ønsker at få tilsendt markedsføringsmateriale om tjenester og produkter fra SimService pr. e-mail. Disse e-mails kan til enhver tid fra- eller (gen)tilmelde ved at sende en e-mail til SimServices kundeservice på support@simservice.dk.
- 4.1.3. For at handle i Webshoppen skal Kunden oprette en konto og indtaste de af SimService angivne oplysninger. Erhvervskunder kan have én eller flere konti tilknyttet sit CVR-nummer. De oplyste e-mailadresser, hvortil der sendes regninger og andre meddelelser, jf. 4.4.2, og logins til de forskellige konti skal altid være forskellige.
- 4.1.4. Inden ordren afgives, skal Kunden godkende sine oplysninger. Kunden kan ændre sin ordre ved at klikke på de enkelte "Step", indtil der kan foretages de ønskede ændringer. Kundens oplysninger kan rettes via linket "Min konto" i topmenuen. Ændring af styktal, fjernelse og tilføjelse af varer kan foretages i indkøbskurven.
- 4.1.5. Når Kunden afkrydser feltet "Jeg har læst og accepterer SimServices handelsbetingelser", accepterer og indvilliger Kunden i at være underlagt disse handelsbetingelser. Kunden og SimService er bundet af Kundens ordre, når Kundens bestilling er gennemført, dvs. når Kundens betaling er godkendt. Ved godkendelse af betaling vises der en kvittering på Kundens skærm. SimService sender umiddelbart efter godkendt betaling en ordrebekræftelse, hvori den aftalte e-mailadresse bekræftes.
- 4.1.6. Alle ordre og meddelelser afgivet via Webshoppen betragtes som skriftlige og bindende. Kunden frasiger sig enhver ret til at påberåbe sig ugyldighed eller manglende binding pga. manglende skriftlighed i papirform.
- 4.1.7. Alle abonnementsbestilling foregår via Webshoppen, og alle aftaler indgås på dansk.

4.2. Fortrydelsesret for forbrugere

- 4.2.1. Hvor Kunden er forbruger (privatkunde), kan Kunden fortryde en bestilling i 14 dage regnet fra den dag, hvor Kunden modtager en ordrebekræftelse fra SimService.
- 4.2.2. Privatkunden kan fortryde købet ved at ringe til SimService. Fortrydelsen er overholdt, hvis Kunden sender sin besked om fortrydelse, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
- 4.2.3. Kunden behøver ikke at returnere et SIM-kort.

4.2.4. Hvis Privatkunden bruger sin fortrydelsesret, refunderer SimService Kundens tilgodehavender senest 14 dage fra den dato, SimService modtager Kundens besked om fortrydelse. SimService tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Kunden pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

4.2.5. Hvis Privatkunden ved bestillingen har givet udtrykkeligt samtykke til, at leveringen (aktiveringen) af abonnement/SMS- og datapakke kan gå i gang inden fortrydelsesfristens udløb, skal Kunden betale det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

4.3. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen og betalingstjenesteloven for erhvervskunder

4.3.1. For erhvervskunder fraviges §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester med senere ændringer, jf. dennes § 1, stk. 4.

4.3.2. For erhvervskunder fraviges hæftelses- og ansvarsreglerne i §§ 62, 64-66 og 68 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge (lovbekendtgørelse nr. 613 af 24. april 2015), jf. dennes § 5, stk. 2. Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med loven.

4.4. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne

4.4.1. For at kunne indgå aftale med SimService skal Kunden have en gyldig e-mailadresse.

4.4.2. Meddelelser fra SimService til Kunden vedrørende Kundens aftale med SimService sendes via e-mail til den e-mailadresse, som Kunden har oplyst på sin konto i Webshoppen. Meddelelser fra SimService omfatter bl.a. ordrebekræftelser, jf. pkt. 4.1.5, regninger og eventuelle rykkerskrivelser, jf. pkt. 5.1 og 5.4.1, meddelelser ved 80% brugt forbrug og 100% brugt forbrug, jf. pkt. 5.2.5, eventuelle varslinger om ændringer af vilkår og priser, jf. pkt. 18, samt servicemeddelelser vedrørende Kundens aftale med SimService. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. SimService kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.

4.4.3. Regninger, meddelelser m.v., som Kunden modtager pr. e-mail til aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

4.4.4. Kunden kan vælge at indgå en aftale om automatisk betaling med betalingskort, for yderligere information se pkt. 5.3.3

4.4.5. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere om, der er kommet regninger eller andre meddelelser fra SimService frem til aftalte e-mailadresse.

4.5. Registrering og ændring af kundeoplysninger

4.5.1. Er Kunden en virksom/jurdisk person (erhvervskunde), skal Kunden i forbindelse med køb give SimService oplysninger om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), telefonnummer, CVR-nummer og navn på kontaktperson. Er Kunden en privatkunde, skal Kunden oplyse navn og adresse (folkeregisteradresse). Alle kunder skal oplyse en e-mailadresse, hvortil meddelelser vedrørende aftalen, herunder betalingsopkrævninger, vil blive tilsendt, jf. pkt. 4.4.2.

4.5.2. Oplysningerne og SimServices registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer herom. SimService kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed. Om registrering, behandling og opbevaring af aftale og kundeoplysninger i Webshoppen, se pkt. 7.2.

4.5.3. Ved ændring af Kundens oplysninger, herunder Kundens adresse og e-mailadresse, skal Kunden straks opdatere sin konto i Webshoppen til de korrekte oplysninger eller sende en e-mail til SimServices kundeservice på support@simservice.dk med besked herom.

4.5.4. Hvis fremsendelsen af regninger eller andre meddelelser ikke kan ske til aftalte e-mailadresse på grund af Kundens forhold (f.eks. fordi Kunden har afgivet urigtige oplysninger, eller Kunden har undladt at ændre sin e-mailadresse i Webshoppen), er SimService berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af meddelelsen eventuelt via anbefalet post.

5. Priser og betaling

5.1. Priser

5.1.1. I Webshoppen er priser opgivet inklusiv/eksklusiv moms og eksklusiv leveringsomkostninger. Priserne er gældende indenfor Danmarks grænser, dog med undtagelse af Grønland og Færøerne.

5.1.2. Priserne er alene gældende for køb i Webshoppen. Den gældende pris er den, der på dagen for bestillingen er angivet på Webshoppen for det pågældende abonnement/produkt, og som ligeledes vil fremgå af ordrebekræftelsen. SimService tager dog forbehold for eventuelle trykfejl.

5.1.3. Prisen for abonnementsformen M2M flatrate og M2M statisk IP består af:

- en abonnementsafgift for den første afregningsperiode, som er på en måned. Abonnementsafgiften er forudbetalt og opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Der er ingen oprettelsesafgift

- løbende abonnementsafgifter, som opkræves månedsvis forud den første dag i en afregningsperiode. Regningen sendes pr. e-mail, jf. pkt. 5.3.1.2. Abonnementet løber fra aftalens indgåelse og kan skriftligt opsiges med 5 dages varsel til udgangen af en afregningsperiode. For yderligere information om ændring og opsigelse af abonnementet, se pkt. 16
- eventuelle leveringsomkostninger til dækning af forsendelse af SIM-kort til Kundens leveringsadresse. Leveringsomkostninger oplyses inden Kundens endelige godkendelse af en ordre og opkræves ved køb af abonnementet

SimService kan endvidere opkræve engangsbetalinger og gebyrer i henhold til disse betingelser. Betaling af gebyrer og engangsbetalinger for tillægsydelser opkræves normalt særskilt månedsvis bagud. En oversigt over gebyrer og engangsbetalinger findes på www.simservice.dk/shop.

5.1.4. Prisen for abonnementsformen M2M flex består af:

- en abonnementsafgift for den første afregningsperiode, som er på et år. Abonnementsafgiften er forudbetalt og opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Der er ingen oprettelsesafgift
- løbende abonnementsafgifter, som opkræves årsvis forud den første dag i en afregningsperiode. Regningen sendes pr. e-mail, jf. pkt. 5.3.1.2. Abonnementet løber fra aftalens indgåelse og kan skriftligt opsiges med 5 dages varsel til udgangen af en afregningsperiode. For yderligere information om ændring og opsigelse af abonnementet, se pkt. 16
- eventuelle leveringsomkostninger til dækning af forsendelse af SIM-kort til Kundens leveringsadresse. Leveringsomkostninger oplyses inden Kundens endelige godkendelse af en ordre og opkræves ved køb af abonnementet

SimService kan endvidere opkræve engangsbetalinger og gebyrer i henhold til disse betingelser. Betaling af gebyrer og engangsbetalinger for tillægsydelser opkræves normalt særskilt månedsvis bagud. En oversigt over gebyrer og engangsbetalinger findes på www.simservice.dk/shop.

5.1.5. Kunden kan - ved køb af foruddefinerede SMS- og datapakker i Webshoppen - optanke et SIM-kort. Ved optankningen indsættes SMS'er/data på Kundens abonnement og vil på Kundens konto fremgå som en del af abonnementets forbrugsgrænser (se pkt. 5.2.2).

5.2. Forbrugsgrænser

5.2.1. Som omtalt under pkt. 2 kommer SimServices abonnementer i forskellige størrelser med et nærmere fastsat MB data og antal SMS'er (abonnementets forbrugsgrænser). Abonnementets forbrugsgrænser er gyldige i en måned eller et år (abonnementets afregningsperiode) afhængig af hvilken abonnementsstype, der er tale om. Ved udløb af abonnementets afregningsperiode nulstilles forbrugsgrænserne.

5.2.2. Hvis Kunden har aktive SMS- og/eller datapakker til et abonnement, vil Kundens SIM-kort først forbruge abonnementets forbrugsgrænser og dernæst - når

SimService konstaterer, at abonnementets forbrugsgrænser er opbrugt –begynde at bruge af pakkerne. Ved påbegyndelse af en ny afregningsperiode vil abonnementet automatisk gå tilbage til forbrug af abonnementets forbrugsgrænser. Pakkerne forbruges enkeltvis i kronologisk rækkefølge, efter dato og indhold. De har ingen udløbsfrist og kan købes i tilknytning til et abonnement i forbindelse med aftalens indgåelse eller efterfølgende via Kundens konto i Webshoppen. Hvis et abonnement er spærret af SimService pga. for sen eller manglende betaling af en regning, kan det ikke optankes.

5.2.3. Kundens forbrug af mobildata beregnes og takseres pr. hele KB (kilobyte).

5.2.4. En SMS kan højst fylde 160 tegn. Hvis en besked fylder mere end 160 tegn, takseres beskeden som flere SMS'er.

5.2.5. Når Kunden har brugt 80% og 100% af de MB data eller SMS'er, der står på et abonnement, sender SimService en meddelelse herom til Kunden pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 4.4.2. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at Kundens konto normalt opdateres som minimum hver 24. time med oplysninger om forbrug, og at opdatering af Kundens konto derfor sker med en vis forsinkelse. Kunden hæfter for forbrug, der overstiger de 100%, uanset om SimService har fremsendt meddelelse herom eller ej, og SimService kan ikke drages til ansvar for forsinket forbrug eller manglende fremsendelse af meddelelse og eventuelle følger heraf.

5.2.6. SimService spærret for Kundens abonnement, når et abonnements MB data eller SMS'er er brugt op. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail. Spærringen ophæves automatisk den første i efterfølgende afregningsperiode eller ved aktivering af SMS- og datapakker.

5.2.7. Hvis der er forbrugsgrænser (SMS'er/MB data), der ikke er opbrugt i en indeværende regningsperiode, kan disse ikke overføres til perioden efter eller til andre SIM-kort/abonnementer, som Kunden har hos SimService.

5.2.8. SMS- og datapakker kan ikke overføres til andre SIM-kort/abonnementer, som Kunden har hos SimService.

5.3. Betaling

5.3.1. Generelt

5.3.1.1. Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med Kundens aftale, jf. pkt. 4.1. Kunden hæfter også, selvom brugeren er forskellig fra Kunden, jf. pkt. 3.3.

5.3.1.2. Som skrevet under pkt. 5.1.3 og 5.1.4 betales abonnementsafgift for den første afregningsperiode og eventuelle leveringsomkostninger i Webshoppen i forbindelse med køb af et abonnement. Regninger for løbende abonnementsafgifter og eventuelle gebyrer, fremsendes til Kundens e-mailadresse, jf. pkt. 4.4.2. Kunden kan vælge at betale en regning via et link i

regningen eller via automatisk betaling med betalingskort, se pkt. 5.3.3. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform. SimService opkræver ikke betalingsgebyrer.

- 5.3.1.3. SMS- og datapakker købes og betales i Webshoppen enten i forbindelse med aftalens indgåelse eller efterfølgende via Kundens konto. Kunden kan endvidere bestille tillægsydelser, som f.eks. et nyt SIM-kort (SIM-skift). Betaling heraf opkræves normalt særskilt månedsvis bagud.
- 5.3.1.4. Ønsker en erhvervskunde at lukke et abonnement ned, før den forudbetalte abonnementsperiode er udløbet, tilbagebetales eventuel forudbetalt abonnementsafgift ikke. Ved lukning af et abonnement refunderes ubrugte forbrugsgrænser (SMS'er/MB data) og tilkøbte SMS- og datapakker ikke. Privatkunder får ikke refunderet forudbetalt abonnementsafgifter for abonnementsformerne M2M flatrate og M2M statisk IP. Ved eventuel refusion tilbagebetales eller opkræves ikke differencebeløb på under 25 kr.

5.3.2. Betaling i Webshoppen

- 5.3.2.1. Ved køb af abonnementer, SMS- og datapakker og tillægsydelser i Webshoppen kan Kunden betale online med Visa. Der tages ikke gebyr ved betaling i Webshoppen. Betalingen sker i danske kroner.
- 5.3.2.2. Betalingen trækkes først fra Kundens betalingskonto ved afsendelse af et SIM-kort eller påbegyndt levering af en tjenesteydelse. Dvs. ved køb af et abonnement trækkes abonnementsafgiften for den første afregningsperiode og eventuelle leveringsomkostninger, jf. pkt. 5.1.3 og 5.1.4, når SIM-kortet er afsendt, hvorefter det debiterede beløb vil fremgå af Kundens konto. Betaling for SMS- og datapakker, der straks kan aktiveres via Kundens konto i Webshoppen, trækkes efter, at Kunden har modtaget en ordrebekræftelse. Der kan aldrig trækkes et større beløb end det, Kunden har godkendt ved købet.
- 5.3.2.3. SimServices betalingsløsning er baseret på SSL-standarden. Dette betyder, at de oplysninger, der bliver afgivet i forbindelse med betalingstransaktionen, beskyttes ved hjælp af kryptering under overførslen fra Kundens computer og videre til SimService.

1SimService har ikke adgang til Kundens kortoplysninger, som sendes direkte til tredjemand godkendt efter international sikkerhedsstandard, PCI-standarden (Payment Card Industry Data Security Standard).

5.3.3. Automatisk betaling med betalingskort

- 5.3.3.1. Kunden kan tilmelde sig løbende automatisk betaling med betalingskort (herefter "Automatisk Kortbetaling") i forbindelse med, at Kunden betaler en regning. Der indgås en selvstændig aftale (tilmelding) for

hver abonnements-ID i en ordre.

- 5.3.3.2. En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at Kundens betaling af regninger fra SimService vedrørende abonnementer sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra Kundens betalingskort til SimService. Regningsbeløbet omfatter alene Kundens løbende, faste abonnementsafgifter og eventuel rykkergebyr.
- 5.3.3.3. Når en aftale om Automatisk Kortbetaling er indgået, vil den automatiske overførsel ske på den første dag af en afregningsperiode. Ved Kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling opkræver SimService ikke betalingsgebyr.
- 5.3.3.4. Ved Kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter international sikkerhedsstandard, PCI-standard (Payment Card Industry Data Security Standard), de nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af Kundens betalingskort på vegne af SimService.
- 5.3.3.5. Efter hver automatisk betaling vil Kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail.
- 5.3.3.6. Kunden kan til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling via et link i den sidst tilsendte regning, som kan tilgås via Kundens konto på Webshoppen, eller ved at kontakte SimServices kundeservice.
- 5.3.3.7. Ønsker Kunden at afvise betalingen af en regning, skal afvisningen ske ved henvendelse til SimServices kundeservice. Afvisningen skal ske senest dagen inden udgangen af en regningsperiode. Kunden kan derudover gøre indsigelser mod en gennemført betaling via sin bank. Ønsker Kunden at benytte denne mulighed, skal Kunden kontakte sin bank senest 8 uger efter, at betalingen er gennemført.
- 5.3.3.8. Kunden kan ændre sine betalingsoplysninger via den sidst tilsendte regning, som ligger på Kundens konto i Webshoppen. For at ændre betalingsoplysninger skal Kunden først framelde sig Automatisk Kortbetaling. Dernæst kan Kunden i forbindelse med betaling af en regning tilmelde sig Automatisk Kortbetaling med det nye betalingskort. Det er Kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at betalingsoplysninger opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende.
- 5.3.3.9. Ved betalingskortets udløb, spærring eller ophør bortfalder aftalen om Automatisk Kortbetaling. Såfremt Kunden fortsat ønsker at være tilmeldt Automatisk Kortbetaling, må Kunden foretage en ny tilmelding med brug af et nyt betalingskort.
- 5.3.3.10. Hvis Kunden har tilmeldt sig Automatisk Kortbetaling, og den automatiske betaling ikke kan gennemføres på grund af Kundens forhold (f.eks. hvis Kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil Kunden

modtage meddelelse herom pr. e-mail. Ved manglende betaling er SimService berettiget til at fremsende en rykker til Kunden. Rykkeren fremsendes normalt pr. e-mail og vil indeholde en ny frist for indbetaling samt en advarsel om, at forbindelser, der ikke er betalt, vil blive lukket, såfremt den nye betalingsfrist ikke overholdes. SimService er berettiget til at opkræve et rykkergebyr herfor, jf. pkt. 5.4. Betales regningen ikke inden udløbet af den nye frist, har SimService ret til at afbryde forbindelserne uden yderligere varsel.

- 5.3.3.11. SimService er berettiget til at ophæve aftalen om Automatisk Kortbetaling, hvis betalingen afvises.

5.4. Manglende betaling af løbende abonnementsafgifter, gebyrer mv.

- 5.4.1. Ved forsinket betaling sender SimService en betalingspåmindelse herom pr. e-mail til aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 4.4.2. SimService er berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til bestemmelserne i renteloven (LBK nr. 459 af 13. maj 2014 med senere ændringer). SimService er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerskrivelser.
- 5.4.2. Betalingspåmindelsen indeholder en ny frist for indbetaling samt advarsel om, at forbindelsen, der ikke er betalt, afbrydes, hvis den nye betalingsfrist ikke overholdes. Betales regningen ikke inden udløbet af denne frist, forbeholder SimService sig ret til at afbryde forbindelsen uden yderligere varsel.
- 5.4.3. Hvis SimService har afbrudt Kundens forbindelse på grund af manglende betaling, kan genåbning ikke ske, før forfalden saldo til SimService, herunder rykkergebyr og morarenter, er betalt. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre Kunden inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil en opsigelse træder i kraft. Ved genåbningen kan SimService pålægge Kunden et genåbningsgebyr og opkræve abonnementsafgifter for den periode, hvori afbrydelsen af Kundens forbindelse har fundet sted.
- 5.4.4. SimService kan, efter orientering til Kunden, lade tredjemand varetage opkrævning af betaling for ydelser leveret af SimService. Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling vil blive pålagt Kunden. SimService er berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau ved betalingsmisligholdelse.
- 5.4.5. Har Kunden misligholdt sin betalingsforpligtelse over for SimService ved ikke at betale forfalden saldo, kan SimService betinge, at hele den forfaldne saldo betales, før der kan indgås nye aftaler hos SimService.
- 5.4.6. Ved gentagne tilfælde af for sen eller manglende betaling har SimService ret til at afbryde og opsiges Kundens aftale uden varsel.

5.5. Kreditvurdering

- 5.5.1. SimService kan ved aftaleindgåelse eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af Kunden baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lignende. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med persondatalovens regler.
- 5.5.2. SimService forbeholder sig retten til løbende at foretage kreditvurderinger af kunden, også efter at aftalen er indgået.
- 5.5.3. Hvis ét af nedenstående kriterier gør sig gældende, kan SimService afvise indgåelse af aftale:
- Kundens betalingsforpligtigelse over for SimService har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at SimService har afbrudt Kundens forbindelse
 - Kunden har forfalden gæld til SimService
 - Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning/betalingserfaring
 - SimService har begrundet formodning om, at Kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt

6. Levering og aktivering af SIM-kort

- 6.1. Ved køb af abonnement vil Kunden efter godkendt betaling modtage et velkomstbrev med et SIM-kort pr. almindelig post til den angivne leveringsadresse.
- 6.2. Levering sker kun til danske adresser med undtagelse af Grønland og Færøerne, hvortil der ikke leveres.
- 6.3. Sædvanlig leveringstid er normalt 3 arbejdsdage regnet fra tidspunktet for ordrebekræftelsens afgivelse. SimService tager dog forbehold og kan ikke garantere levering indenfor den angivne tid.
- 6.4. Som beskrevet i velkomstbrevet skal Kunden selv aktivere det tilsendte SIM-kort i Webshoppen. Herefter kan Kunden frit benytte abonnementets tjenester op til de månedlige/årlige forbrugsgrænser. Abonnementet løber, uanset om Kunden aktiverer det tilsendte SIM-kort.
- 6.5. Ved køb af SMS- og datapakker kan Kunden straks aktivere pakkerne via sin konto i Webshoppen.
- 6.6. Leveringstidspunktet for tillægsydelse vil fremgå af Kundens ordrebekræftelse.

7. Webshoppen - elektronisk selvbetjening

7.1. Generelt om brug

7.1.1. Kunden får adgang til elektronisk selvbetjening på Webshoppen.

7.1.2. Indenfor rammerne af disse handelsbetingelser samt eventuelle brugervejledninger til Webshoppen kan Kunden ved hjælp af elektronisk selvbetjening:

- ændre kundedata, herunder den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 4.4 og 4.5
- se ordrebekræftelser og abonnementer hos SimService. Kunden er selv forpligtet til at downloade og opbevare aftaledokumenter, inklusiv disse handelsbetingelser
- se et abonnements status
- se SIM-kort oplysninger (som MSISDN/telefonnummer og ICCID). Kunden har mulighed for at indtaste yderligere oplysninger (som et SIM-korts terminal-ID og lokation)
- aktivere SIM-kort til anvendelse straks
- aktivere eventuelle SMS- og datapakker
- se et SIM-korts forbrug (dvs. KB data forbrugt og antal SMS'er afsendt). Kunden kan også se et SIM-korts forventet forbrug sammenholdt med Kundens forbrugsgrænser og tilkøbte SMS- og datapakker (saldooplysninger)
- spærre SIM-kort og genåbne egne kort (se pkt. 11 om Kundens hæftelse)

7.1.3. Data om SMS- og mobildataforbrug opdateres som minimum hver 24. time med oplysninger om forbrug.

7.1.4. Det er udelukkende Kundens ansvar og risiko at sikre at brug og opbevaring af adgangskoden til Webshoppen administreres på behørig vis, således at ikke-autoriserede brugere ikke kan få adgang til Kundens konto i Webshoppen, jf. pkt. 12.1. Kunden hæfter også, hvor adgangskoden videregives til andre (f.eks. til en ansat, en person i samme koncern eller et nærtstående familiemedlem). Kunden skal straks ændre sin adgangskode, hvis der er grund til at antage, at en uberettiget har fået adgang til eller viden om adgangskoden. Kunden er ansvarlig for alle godkendte anvendelser af tjenesten.

7.1.5. Kundens udveksling af data med SimService via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

7.1.6. Under normale omstændigheder har Kunden adgang til Webshoppen døgnet rundt, alle ugens dage, herunder weekender og helligdage. Eventuelle driftsnedbrud søger SimService at afhjælpe hurtigst muligt.

7.1.7. Hvis Kunden i 1 år i træk ikke har aktive abonnementer tilknyttet sin webshopkonto eller har brugt Webshoppen på en måde, som medfører taksering over for Kunden, kan SimService lukke Kundens adgang med mindst 1 måneds varsel til aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 4.4.2.

7.2. Registrering, behandling og opbevaring af aftale og kundeoplysninger i Webshoppen

7.2.1. Kundeoplysninger, jf. pkt. 4.5, registreres hos SimService og er alene til internt brug som angivet i disse betingelser. Derudover registrerer og måler SimService

brugen af websitet bl.a. vha. cookies og lignende. Oplysningerne bruges bl.a. til løbende forbedringer af Webshoppen (se også SimServices cookies og persondatapolitik).

7.2.2. Kundeoplysninger behandles fortroligt og er kun tilgængelige for medarbejdere i SimService. Oplysninger bliver aldrig videregivet, medmindre Kunden har givet samtykke hertil. Dog kan SimService videregive oplysningerne efter pålæg i henhold til lovgivningen, eller som svar på en gyldig anmodning fra en retshåndhævende eller offentlig myndighed.

7.2.3. SimService gemmer oplysninger, der danner grundlag for Kundens regninger (regnskabsmateriale), i henhold til bogføringslovgivningen, hvilket svarer til indeværende og 5 hele regnskabsår beregnet fra tidspunktet for Kundens køb. Derefter bliver oplysningerne slettet. Oplysningerne opbevares beskyttet mod ødelæggelse, forvanskning eller misbrug.

7.2.4. Kunden kan i Webshoppen se ordrebekræftelser og abonnementer hos SimService og oplysninger om et SIM-korts forbrug og status. Oplysningerne er typisk tilgængelige i 1 år. Det er Kundens ansvar at eksportere data eller anmode SimService om at få udleveret data.

7.2.5. Kunden er selv forpligtet til at downloade og opbevare aftaledokumenter, inklusiv disse handelsbetingelser.

7.2.6. Oplysninger (som f.eks. et SIM-korts terminal-ID og lokation), der af Kunden er blevet lagt ind på Kundens konto i Webshoppen, jf. pkt. 7.1.2, stilles alene til rådighed for Kunden. Det er Kundens ansvar at opdatere og sikre backup af disse oplysninger. SimService vil ikke opdatere eller tage backup heraf.

7.2.7. Copyright til hjemmesiden forbeholdes. Indhold, tekst, billeder m.v., må ikke kopieres eller på anden måde udnyttes i strid med disse betingelser.

8. Kundens udstyr og tilslutning

8.1. Etablering og konfigurerings af Kundens udstyr samt forestående drift af denne er SimService uvedkommende. Ansvar for Kundens udstyr og tredjemands indbyrdes forhold påhviler alene Kunden. SimService påtager sig således intet ansvar for, at abonnementer købt hos SimService, virker sammen med varer købt andetsteds.

8.2. Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, overholder eventuelle særlige anvisninger fra SimService, er CE-mærket og i øvrigt opfylder gældende regler om teleterminaludstyr (herunder lov nr. 260 af 16. marts 2016 om radio - og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold).

8.3. Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

- 8.4. Kunden har ansvaret og hæfter for indholdet af den information, der overføres. Kunden er selv ansvarlig for at indhente alle nødvendige tilladelser til udbredelse, modtagelse og lagring af oplysninger. De må ikke være i strid med dansk lov eller have et indhold, der kan påføre SimService skade eller tab af omdømme. Gør de det, er SimService berettiget til uden varsel og ansvar at afbryde forbindelsen og hæve aftalen.
- 8.5. SimService påtager sig intet ansvar for, at tredjemand med eller uden formel adkomst trænger ind i Kundens tilslutning eller skaffer sig adgang til, destruerer eller ændrer data eller oplysninger, ligesom SimService ikke er ansvarlig for skader og tab på hard- og software som følge af download af materiale fra internettet.
- 8.6. Hvis udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er Kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.
- 8.7. Kunden skal i øvrigt sikre, at forbindelsen til mobilnetværket benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal Kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne mv. til ophør.
- 8.8. SimService forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. SimService forbeholder sig også retten til at fakturere sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

9. Netværk

9.1. Netværksteknologier, dækningsområde og mobildatahastigheder

9.1.1. SimServices mobiltjeneste for M2M er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobilteknologi	Netværksteknologi	Teoretiske maksimale datahastigheder (download)
2G	GSM	(kun tale/CSD)
	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s
3G	UMTS	384 kbit/s
	UMTS/HSDPA	14,4 Mbit/s
	UMTS/HSDPA+	21 Mbit/s (forventet hastighed mellem 2 og 12 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70% af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
	UMTS/HSDPA+ Dual Carrier	42 Mbit/s (forventet hastighed mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70% af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)

- 9.1.2. SimServices tjeneste omfatter som standard en 2G- og 3G-tjeneste på Telenors offentlig mobilnet.
- 9.1.3. Brugen af SimServices tjenester kræver, at Kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G og/eller 3G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, har endvidere betydning for Kundens oplevelse af dækning og performance.
- 9.1.4. SimServices tjenester kan kun benyttes indenfor områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G eller 3G). Den oplevede hastighed ved brug af tjenesterne afhænger af, om Kunden befinder sig i et område med 2G- eller 3G-dækning, og om Kundens enhed understøtter den pågældende teknologi. Hvor der ikke er 3G-dækning, vil Kundens forbindelse gå over på et andet netværk i henhold til foreskrevne standarder på teleområdet. Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark og oplysning om de forventede hastigheder ved brug af tjenester, fordelt på geografiske områder, fremgår af dækningskortet for Telenors netværk, som findes på www.simservice.dk/shop.
- 9.1.5. Kunden skal være opmærksom på, at den oplevede dækning og hastighed ved brug af SimServices tjenester er afhængig af forhold som antal samtidige brugere af en mast, Kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) og dækningsmæssige hindringer, som f.eks. omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

9.2. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata i netværk mv.

- 9.2.1. SimService registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for Kundens forbrug af tjenester, jf. pkt. 5.1 og 5.2, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen (BEK nr. 988 af 28. september 2006 med senere ændringer).
- 9.2.2. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilke tjenester aftalen vedrører, og omfatter bl.a. IP-adresser, tidsregistrering af forbrug (begyndelsestidspunkt og varighed), størrelsen af den overførte datamængde målt i MB, SIM-kortets nummer (IMSI/ICCID), mobilterminalens nummer (IMEI), lokaliseringsdata og til tider mobiltelefonens nummer (MSISDN).

9.3. Ændringer, forstyrrelser mv.

- 9.3.1. SimService er i særlige tilfælde berettiget til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, hvis det er påkrævet af hensyn til trafikken på SimServices tjenester og driften heraf. SimService vil informere Kunden om ændringer med passende varsel, såfremt SimService skønner, at ændringerne har væsentlig

betydning for Kundens brug af tjenester.

9.3.2. SimService forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af SimServices tjenester. For så vidt angår tekniske ændringer på netværk, kan ugunstige forhold i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, eller at datatransmissioner bliver afbrudt. SimService vil informere Kunden om ændringer med passende varsel, såfremt SimService skønner, at ændringerne har væsentlig betydning for Kundens brug af tjenester.

9.3.3. SimService kan afvise opkald fra Kundens udstyr eller SIM-kort, der giver anledning til forstyrrelser i SimServices tjenester. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af telenettene, skal efter henstilling fra SimService straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er SimService uvedkommende. SimService kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos Kunden.

9.4. Driftsafbrydelser og fejlfhjælpning

9.4.1. SimService afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt og i almindelighed inden for normal arbejdstid (hverdage i tidsrummet 8.00 - 16.00).

9.4.2. For servicemeddelelser og fejl, som skyldes SimServices netværk (dvs. basisinstallationer, centraler, signalering m.v.), kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice på telefonnummer 7022 2045, hverdage i tidsrummet 8.00 - 16.00. Der kan også sendes en e-mail til adressen support@simservice.dk.

9.4.3. SimService er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i eget udstyr.

9.4.4. SimService er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers telenet eller tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.

9.4.5. SimService har intet ansvar for forstyrrelser, afbrydelser, fejl m.m., hvis der kan henføres til Kundens forhold, som f.eks. i forbindelse med fejlagtig tilslutning af udstyr eller fejlbetjening. I sådanne tilfælde forbeholder SimService sig retten til at opkræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

10. Tildeling og hemmeligholdelse af numre og begrænsning i adgang til tjenester

10.1. Nummertildeling

10.1.1. SimService tildeler Kundens SIM-kort et telefonnummer (MSISDN) og/eller en IP-adresse.

10.1.2. SimService er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre telefonnummeret (MSISDN), hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

10.1.3. Nummerændring efter Kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. SimService er berettiget til at opkræve særlig betaling herfor.

10.2. Hemmeligholdelse af nummeroplysningsdata

10.2.1. SimService oplyser ikke (virksomheds)navn, adresse og telefonnumre til tredjemands databaser mv., 118-nummeroplysningen eller andre former for nummeroplysningstjenester og databaser.

10.3. Begrænsning i adgang til mobile data- og indholdstjenester

10.3.1. SimService har ikke mulighed for at begrænse adgangen til og fra internettet på et APN med adgang til internettet.

10.3.2. Det er ikke muligt at anvende firecifrede SMS-adgange, som f.eks. 1212 og 1234, ligesom det i denne sammenhæng heller ikke er muligt at gøre brug af indholdstakserede SMS-tjenester.

11. SIM-kort og Kundens hæftelse af forbrug

11.1. SIM-kort leveres med deaktiverede PIN- og PUK-koder, da de fleste M2M-enheder ikke understøtter PIN- og PUK-koder. Hvor en enhed understøtter PIN- og PUK-koder, tilrådes Kunden at beskytte et SIM-kort med PIN- og PUK-koder. Koderne er tilgængelige på Kundens konto i webshoppen. PIN- og PUK-koder benyttes til at forhindre misbrug af SIM-kort. For information om brug af koderne, læs her.

11.2. Kunder, som er forbruger, hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af et SIM-kort, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester og elektroniske penge (lovbekendtgørelse nr. 613 af 24. april 2015) § 62, stk. 1-9:

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svingagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
- 2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

- 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller
- 2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalernes samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren 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. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med loven.

11.3. Hvor Kunden er en erhvervskunde, fraviges § 62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge (lovbekendtgørelse nr. 613 af 24. april 2015) , jf. pkt. 4.3.2. Når en erhvervskunde har aktiveret et SIM-kort, hvor et SIM-korts PIN- og PUK-koder er slået fra, hæfter Kunden uden begrænsning for betaling af de ydelser, der leveres til Kunden. Dette gælder, uanset om brugen af abonnementet er overladt til andre, eller om der er tale om tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet. Kunden er således selv ansvarlig for at sikre sig mod andres berettigede og uberettigede brug af SIM-kortet. SimService opfordrer Kunden til løbende at følge sit forbrug på Webshoppen. Kunden skal være opmærksom på, at Kundens konto normalt opdateres som minimum hver 24. time med oplysninger om forbrug, og at opdatering af Kundens konto derfor sker med en vis forsinkelse, jf. pkt. 5.2.5.

11.4. Som omtalt ovenfor i pkt. 5.2.5, modtager Kunden en meddelelse pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, når der er forbrugt 80% og 100% forbrug af de MB data eller SMS'er, der står på et abonnement.

- 11.5. Kunden kan til enhver tid forhindre uberettiget brug af et SIM-kort ved at spærre SIM-kortet i Webshoppen. Funktionen bør benyttes i tilfælde af bortkomst, tyveri, misbrug eller risiko eller mistanke om misbrug af et SIM-kort. Kunden kan med umiddelbar virkning genåbne et SIM-kort, som Kunden har spærret. Kunden hæfter fortsat for betaling af abonnementsafgifter og andre faste afgifter mv., når et SIM-kort er spærret.
- 11.6. Hvis et SIM-kort bortkommer ved tab, tyveri mv., skal SimService straks underrettes herom på support@simservice.dk. Mod betaling kan et telefonnummer (MSISDN), som har været tilknyttet et aktivt SIM-kort, overføres til et nyt SIM-kort (SIM-skift).
- 11.7. SIM-kort tilhører SimService og skal straks returneres eller destrueres, hvis SimService kræver dette. SIM-kortet bør alene benyttes i M2M-enheder.

12. Kundens hæftelse i øvrigt

- 12.1. Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler, med nedenfor anførte begrænsninger:
- Kunden hæfter for betaling af ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af Kundens eget net, udstyr eller tilbehør, medmindre det godtgøres, at SimService er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, jf. pkt. 13.
 - Kunden er ansvarlig og hæfter for at foretage korrekt nedlukning af sin forbindelse, efter en transmission er tilendebragt.
 - Det er til enhver tid Kundens ansvar, at uvedkommende opnår adgang til Kundens adgangskode og konto på Webshoppen. Hvor Kundens adgangskode er blevet anvendt, hæfter Kunden ubegrænset for tab som følge af såvel berettigede som uberettigede anvendelse af Webshoppen.
 - Kunden er ansvarlig for handlinger, inklusiv disses økonomiske konsekvenser, der foretages via Kundens brug af Webshoppen. SimService påtager sig således intet ansvar for konsekvenser af Kundens brug af data indhentet i Webshoppen, uanset om sådanne konsekvenser skyldes anvendelse, bearbejdning og fortolkning af det indhentede data.

13. SimServices erstatningsansvar

- 13.1. SimService er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af SimService eller nogen, som SimService er ansvarlig for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- SimService hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftmæssige indgreb eller besvær, der skyldes afbrydelser eller forstyrrelser i netværket.
- SimService er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftmæssige årsager, eller er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre SimService har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- SimService påtager sig intet ansvar for andre mobiloperatørers uautoriserede behandling af data i forbindelse med samtrafik og lignende.
- SimService er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data, udstyr og/eller systemer eller for uvedkommende aflytning af Kundens forbindelser til tjenesten.
- SimService er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af data eller installeret software.
- Kunden er forpligtet til at holde SimService skadesløs for ethvert krav fra tredjemand og enhver udgift eller omkostning, som SimService måtte være pligtig at betale tredjemand, eller som SimService selv måtte blive påført i forbindelse med Kundens brug af tjenester og udveksling af informationer om tekniske eller personlige forhold.
- SimService påtager sig intet ansvar for nogen (mulig) krænkelse af tredjemands ret, som skyldes Kundens ændring af tjenester. Kunden er forpligtet til at holde SimService skadesløs for ethvert krav fra tredjemand i sådan anledning.
- SimService påtager sig intet ansvar for tab som følge af:
 - driftsforstyrrelser, afbrydelser eller ændringer, der forhindrer anvendelsen af Webshoppen, når disse foranstaltninger skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre SimService har forsømt at begrænse ulemperne herved.
 - Kundens manglende mulighed for køb i Webshoppen.
 - nedbrud af Webshoppens servere eller for nedbrud, som er forårsaget af udefra kommende forhold.
- SimService er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til, tab af data og mistet fortjeneste og goodwill, medmindre tabet skyldes SimServices forsætlige eller groft uagtsomme handlinger.

14. Force majeure

- 14.1. SimService er ikke ansvarlig for tab, der skyldes omstændigheder, der ligger udenfor SimServices kontrol, herunder, men ikke begrænset til, krig eller militæraktioner, oprør, naturkatastrofer, lynnedslag, oversvømmelse, ildebrand, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt SimServices egne medarbejdere og underleverandører.

15. Overdragelse

- 15.1. Kundens aftale kan ikke overdrages til tredjemand, medmindre SimService giver skriftligt samtykke hertil. Overdragelsen er desuden betinget af, at både Kunden (den hidtidige kunde) og tredjemand, som aftalen overdrages til (den fremtidige kunde), skriftligt accepterer overdragelsen. Der kan ikke overdrages med tilbagevirkende kraft.
- 15.2. SimService kan betinge overdragelsen af, at alle skyldige forfaldne beløb vedrørende aftalen samt at endnu ikke forfaldne beløb for konstateret forbrug under aftalen betales.
- 15.3. SimService er berettiget til at foretage en kreditvurdering af den fremtidige kunde, jf. pkt. 5.5.
- 15.4. Der aftales et tidspunkt for aftalens overdragelse. På dette tidspunkt opgøres SimServices mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.
- 15.5. Først når SimService har godkendt en overdragelsesblanket, effektueres overdragelsen af aftalen. Godkendelsesdatoen er ligeledes udtryk for, hvornår aftalen er gjort endeligt op i forhold til den hidtidige kunde. SimService sender pr. e-mail en kopi af den godkendte overdragelsesblanket til den hidtidige kunde og den fremtidige kunde. Overdragelsesblanketten vedlægges aftalen som tillæg.
- 15.6. Den hidtidige kunde er forpligtet til at videregive samtlige modtagne kontraktoplysninger, adgangskode til Webshoppen og SIM-kort til den fremtidige kunde.
- 15.7. SimService er i forbindelse med overdragelsen berettiget til at opkræve et gebyr herfor af den fremtidige kunde.
- 15.8. I tilfælde af rekonstruktion, konkurs mv. gælder særlige overdragelsesvilkår.

16. Ændringer og opsigelse af abonnement

- 16.1. Kunden kan opsig et abonnement med mindst 5 dages skriftlig varsel til udgangen af en afregningsperiode. SMS-og datapakker, som er tilknyttet abonnementet, er automatisk omfattet af opsigelsen. Opsigelsen skal sendes til SimService på mail support@simservice.dk med angivelse af MSISDN-nummer på det SIM-kort, der skal opsiges. Når SimService har modtaget en opsigelse, sendes der en

bekræftelse herpå pr. e-mail til aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 4.4.2.

- 16.2. Kunden kan - mod betaling, der dækker abonnementsafgift og anden fast betaling i opsigelsesperioden for det pågældende SIM-kort – opsigelse af abonnementet med omgående virkning.
- 16.3. Hvis Kunden ønsker at ændre sit abonnement til en anden abonnementsstype (f.eks. fra et SimService M2M flatrate abonnement til et SimService M2M flex abonnement) eller ændre sit abonnement til en anden variation af en abonnementsstype (f.eks. til et M2M flatrate abonnement med en større eller lavere forbrugsgrænse end det M2M flatrate abonnement, der haves), kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice på support@simservice.dk. Ændringen skal varsles senest 10 arbejdsdage før udgangen af den afregningsperiode, ændringen skal have virkning. Ved ændringen overføres eventuelle SMS- og datapakker, som Kunden har tilkøbt, automatisk til det nye abonnement.
- 16.4. SimService kan opsigelse af aftalen uden varsel, hvis Kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 17.
- 16.5. SimService kan i øvrigt opsigelse af aftalen med en skriftlig varsel på mindst 3 måneder, hvis f.eks. SimService af tekniske grunde vælger at ophøre med at udbyde tjenesten.
- 16.6. Hvis SimService helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformen eller eventuelle tillægsydelser, som SimService ikke er forpligtet til at udbyde, kan SimService opsigelse af aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.
- 16.7. SimService er desuden berettiget til at opsigelse af Kundens aftale med et skriftligt varsel på 14 dage, hvis særligt vægtige grunde taler herfor.
- 16.8. Ved ophør af aftale er Kunden forpligtet til at destruere SIM-kortet.
- 16.9. Om eventuel refundering, se pkt. 5.3.1.4.

17. Afbrydelse og misligholdelse

- 17.1. SimService er berettiget til at afbryde Kundens forbindelse og opsigelse af dennes aftale uden varsel, hvis det erfarer, at Kunden handler svigagtigt eller i væsentlig grad misligholder forpligtelser i henhold til aftalen.
- 17.2. Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:
 - Kunden undlader at ændre sin adresse eller e-mailadresse i Webshoppen eller afgiver urigtige oplysninger til SimService.
 - Kunden undlader at betale skyldige beløb efter SimServices fremsendelse af rykkerskrivelse, jf. pkt. 5.4.

- Kunden er taget under konkursbehandling.
- Kunden undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net eller lignende, der giver forstyrrelser i SimServices tjenester, efter at SimService har fremsendt påbud herom.
- Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i SimServices tjenester, efter at SimService har fremsendt påbud herom.
- Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende regler om teleterminaludstyr (jf. pkt. 8.2), GSM-standarder og anvisninger fra SimService.
- Kunden groft uagtsomt eller med forsæt afsender eller distribuerer spam. Dette gælder alle typer af spam.
- Kunden groft uagtsomt eller med forsæt spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse.
- Kunden udøver chikane mod SimService eller SimServices medarbejdere.

17.3. SimService kan afbryde Kundens forbindelse med øjeblikkelig virkning, hvis der er en pludselig og betydelig stigning i forhold til tidligere forbrug.

17.4. SimService er berettiget til at afbryde Kundens forbindelse, begrænse Kundens mulighed for brug af tjenester eller ophæve aftalen helt eller delvist ved Kundens konkurs, åbning af forhandling om akkord, standsning af betalinger eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

18. Ændring af vilkår og priser

18.1. SimService kan ændre disse vilkår, gebyrer og priser (herunder abonnementsafgifter og priser på SMS- og datapakker) med et varsel på mindst en måned.

18.2. Ændringerne varsles ved offentliggørelse på Webshoppen. Ændringer, som er af væsentlig betydning for Kunden, varsles dog ved fremsendelse af en elektronisk meddelelse, jf. pkt. 4.4.2, som eventuelt sendes sammen med en regning.

18.3. Ændringer af rent begunstigende karakter, som f.eks. generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

18.4. Ændringer af engangsbetalinger for tillægsydelser, som f.eks. skift af SIM-kort, kan ske uden varsel ved indførelse i SimServices prislister.

19. Kundeservice

- 19.1. For servicemeddelelser og fejl, som skyldes mobilnetværket (f.eks. basisinstallationer, centraler, signalering og lignende), SIM-kort (f.eks. kortets bortkomst) eller spørgsmål til Webshoppen, kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice på support@simservice.dk eller telefonnummer 7022 2045, hverdage i tidsrummet 8.00 – 16.00.
- 19.2. For fejl, der kan henføres til Kundens udstyr, henvises til leverandøren.

20. Tvister og klager

- 20.1. I tilfælde af tvist mellem Kunden og SimService om forhold, der udspringer af Kundens aftale, kan Kunden klage til SimService. SimService træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, klagen er indgivet. Hvor klagen vedrører et omtvistet regningsbeløb, stiller SimService opkrævningen af dette i bero i den periode, SimService behandler klagen. Opkrævning af morarenter stilles dog ikke i bero.
- 20.2. Parterne skal så vidt muligt søge uoverensstemmelser løst ved forhandling.
- 20.3. Hvis Kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan SimServices afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. Sal, 1609 København V, tlf. 3318 6900, web www.teleanke.dk.
- 20.4. Hvis Kunden er privatkunde, kan Kunden endvidere klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 4171 5000, web www.forbrug.dk. Som privatkunde kan Kunden også anvende EU-kommissionens online klageportal. Portalen, som du finder på <http://ec.europa.eu/odr>, er hovedsagligt relevant for forbruger med bopæl uden for Danmark. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores e-mailadresse.
- 20.5. Tvister, der ikke kan løses i almindelighed, kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.
- 20.6. Enhver tvist, som måtte opstå som følge af denne aftale, skal afgøres i henhold til dansk lovgivning.

21. Ikrafttræden

- 21.1. Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2016.