

Forretningsbetingelser

Betingelser for telefoni hos Flexfone version 1.0

1. Generelt

1.1 - Flexfone A/S (Følgende benævnt Flexfone) fungerer som Service Provider, hvilket betyder at kundens brug af mobiltelefoni og VoIP formidles af Flexfone. Dette leveres via TDC's landsdækkende mobilnetværk samt interconnect. Disse vilkår for aftaler om mobil- og VoIP abonnement, der udbydes af Flexfone, kan til enhver tid findes online på www.flexfone.dk under kundens kundelogin. Flexfone tager i alle henseender forbehold for tryk- og billedfejl.

1.2 - Aftalen hos Flexfone giver kunden adgang til følgende: at foretage og modtage samtaler til slutbrugere på fastnettet og mobilnettet i Danmark, sende sms og mms til såvel danske som udenlandske mobilnumre og sende og modtage data i Danmark. Flexfone anser ikke Grønland eller Færøerne som en del af mobilnettet eller fastnettet i Danmark. Brug af tjenester forudsætter, at kunden selv er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr, eksempelvis en mobiltelefon.

1.3 - Flexfone forbeholder sig ret til uden varsel at lukke numre, der er under mistanke for ikke at blive benyttet som abonnement til det aftalen er tiltænkt. Enhver udgift for Flexfone forbundet med misbruget vil blive rettet mod kunden med krav om erstatning og vil i ethvert henseende medføre politianmeldelse.

1.4 - Kunden har mulighed for at anvende tjenesten udlandstelefoni, som bl.a. giver mulighed for at foretage opkald til udenlandske numre og foretage opkald i udlandet.

1.5 - Flexfone kræver, at kunden har fast bopæl og fakturaadresse i Danmark.

1.6 - Flexfone forbeholder sig retten til, at opsige numre der ikke har haft aktivitet i 3 måneder. Dog vil der blive sendt en påmindelse pr. mail 14 dage, inden Flexfone opsiger nummeret. Hvis nummeret ikke tages i brug inden de 14 dage, opsiges nummeret i henhold til gældende regler. Aktivitet betyder, at der har været udgående trafik på nummeret.

1.7 - Kunden får adgang til et kundelogin på www.flexfone.dk, hvor kunden har adgang til gratis oplysninger om sit mobilforbrug, jf. pkt. 4.1.

2. Aftalen

2.1 - Aftalen indgås mellem kunden og Flexfone. Parternes aftale består af foreliggende abonnementsbetingelser og Flexfones prissætning. Kunden hæfter for ethvert forbrug af ydelser leveret i henhold til denne aftale. Kun registrerede virksomheder med CVR nummer kan indgå aftale med Flexfone.

2.2 - Aftalen indgås ved, at kunden bestiller hos en af de af Flexfone godkendte forhandlere. Det er en forudsætning at kunden har en e-mail adresse.

2.3 - Ved tilmelding forpligter kunden sig til at overholde Flexfone abonnementsbetingelser og samtidig afgiver kunden en række oplysninger. Kundeoplysningerne er bl.a. CVR-nr., navn, adresse og e-mailadresse. Kunden har pligt til straks at underrette Flexfone om en eventuel ændring af adresse eller e-mailadresse. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller ændre oplysningerne på kundens personlige side på www.flexfone.dk. Såfremt kunden ikke straks meddeler Flexfone dette, er Flexfone berettiget til at ophæve aftalen, jf. pkt. 11, eller opkræve gebyr herfor.

2.4 - Hvis kunden, af tekniske årsager, ikke kan blive tilsluttet Flexfone, eller hvis Flexfone ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

2.5 - Efter tilmelding vil kunden modtage en velkomst e-mail indeholdende login til www.flexfone.dk. Kunden vil efterfølgende modtaget et simkort til brug for mobiltelefoni via Flexfone. Dette velkomstbrev indeholder alle nødvendige informationer for at benytte tjenesten. Bemærk at velkomstbrevet, ved nummerportering, først bliver afsendt når Flexfone har modtaget en dato for flytning.

2.6 - Flexfone forbeholder sig retten til altid, at kunne sætte et kreditmaksimum, når dette er begrundet i kundens forhold. Overstiger en kundes udeståender (såvel forfaldne som uforfaldne) med Flexfone dette kreditmaksimum, er kunden forpligtet til straks efter anmodning fra Flexfone at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller tilsvarende. Flexfone er berettiget til at indskrænke kundens brug af abonnementet, indtil kundens udestående er nedbragt til under det satte kreditmaksimum. Stiller kunden ikke med den fornødne sikkerhed, er Flexfone berettiget til at opsige aftalen med øjeblikkelig varsel.

2.7 - Kunden accepterer at modtage meddelelser fra Flexfone via e-mail til den e-mailadresse, kunden har oplyst. Det er kundens pligt, at informere om den korrekte e-mailadresse, hvorfor Flexfone heller ikke kan drages til ansvar for e-mails der ikke er fremkommet. Meddelelser fra kunden til Flexfone kan sendes via Flexfone hjemmeside eller ved almindelig brevpost til Flexfone adresse.

2.8 - Hvis mobil simkort anvendes uden for Danmark, gælder Flexfone priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte services på det pågældende mobilnet. Kunden kan få oplysning om disse aftaler og priser på www.flexfone.dk, samt ved henvendelse til Flexfone's kundeservice.

2.9 - Flexfone mobiltjenester må ikke benyttes til følgende forhold: SMS/GSM Gateway, masseafsendelser eller videresalg uden en speciel aftale med Flexfone.

3. Support

3.1 - Flexfone skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske telefonisk på 86 51 51 51, og afhjælpningen sker hurtigst muligt indenfor normal åbningstid.

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

3.3 - Flexfone er berettiget til at afbryde, indskrænke eller kræve ændring af kundens brug af Flexfone tjenester, hvis Flexfone finder det nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn.

4. Tjenester og funktioner

4.1 - Regningsspecifikation - Kunden har på sit kundelogin på www.flexfone.dk adgang til en gratis specificeret regning/forbrugsoversigt. Det vil give kunden en detaljeret liste over sine opkald. Listen giver oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for samtlige kaldte numre og modtagne opkald i de tilfælde, hvor kunden skal betale.

4.2 - Forbrugsoplysninger opdateres løbende. Der kan eventuelt forekomme forsinkelser i opdateringen af de nyligste opkald foretaget i Danmark og længere tid for opkald foretaget i udlandet.

4.3 - Nummervisning - Kunden har adgang til permanent eller pr. opkald at vælge at blokere for nummervisning, dette aktiveres på telefonen. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. Kunder med udeladt samt hemmeligt nummer skal være opmærksom på, at ved afsendelse af sms-beskeder samt opkald, vises nummeret hos modtageren.

4.4 - Udenlandstelefoni - kunder der ikke ønsker adgang til udenlandstelefoni, kan via kundelogin fravælge denne tjeneste. Kunder der har fravalgt udenlandstelefoni accepterer, at Flexfone ikke kan spærre for at sende sms til udenlandske numre. Ej heller kan der spærres for afsendelse af sms i det pågældende land hvor kunden befinder sig, selvom kunden har fravalgt udenlandstelefoni. Ved gentilmelding til udenlandstelefoni, skal telefonen være på et dansk netværk. Såfremt udlandstelefoni tilmeldes når kunden befinder sig i udlandet, kan Flexfone ikke garantere at tilmeldingen vil virke.

Flexfone kan ikke garantere og hæfter dermed ikke for, hvis kunden befinder sig i udlandet og afsender sms, mms eller anden form for kommunikation, som ikke bliver afsendt. Årsagen er at dette kan skyldes forhold hos en udenlandsk operatør.

Hvis Flexfone ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt vurderer, at kundens adgang til Udlandstelefoni er forbundet med væsentlig kreditrisiko, er Flexfone uden yderligere varsel berettiget til at spærre for kundens adgang til udlandstelefoni.

4.5 - En sms kan højst fylde 160 tegn. De fleste telefoner kan sammenkæde sms beskederne, så det er muligt at skrive længere sms'er. Vær dog opmærksom på, at du kan blive takseret for flere sms'er hvis beskeden fylder mere end 160 tegn.

4.6 - Leveringsrapporter modtaget pr. sms opkræves ikke. Dette er således en gratis service.

4.7 - Kunden hæfter selv for ubetingede viderestillinger, herunder også til telefonsvareren.

4.8 - Servicen 'Internet' på mobilen defineres som et data tillægsabonnement, til et mobilabonnement. 'Internet' giver kunden adgang til internettet. Internet på mobilen fra Flexfone leveres via GPRS/EDGE og 3G/Turbo 3G netværkene.

4.9 - Internet på mobilen giver kunden, mod betaling af et fast månedligt beløb, et inkluderet forbrug af data pr. måned. Overskrider kunden det inkluderede forbrug pr. måned, begrænses kundens dataforbindelse automatisk til 64/64 Kbps måneden ud. Kunden bliver ikke takseret for ekstra forbrug. Ved overskridelse af det inkluderede forbrug pr. måned, varsles kunden via e-mail.

4.10 - Det frie forbrug omfatter ikke roamet trafik, hvorfor dataforbrug i udlandet vil blive faktureret til den enhver tid gældende pris for international roaming. Gældende internationale roamingpriser kan findes på www.flexfone.dk. Ved roaming i andre operatørers netværk kan kunden risikere markant lavere up- og download hastigheder.

4.11 - Servicen 'Internet' på mobilen kan opsiges ved udgangen af den igangværende måned. Opsigelsen skal ske skriftligt.

5. Sikkerhed, simkort og koder

5.1 - Ved indgåelse af aftale med Flexfone om mobiltelefoni, modtager kunden et brev med et nyt simkort. Dette brev indeholder en personlig PIN kode, PUK kode samt spærringskode, som skal opbevares forsvarligt. Spærringskoden skal bruges i forbindelse med spærring af simkort.

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

5.3 - Hvis simkortet forsvinder, beskadiges eller en anden person uberettiget får kendskab til PIN koden, eller hvis kunden har mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal kunden straks kontakte Flexfone med henblik på at få simkortet spærret. Så snart spærringen registreres, medfører dette en blokering for brug af simkortet. Når simkortet spærres, udsender Flexfone hurtigst muligt et nyt simkort indeholdende samme nummer. På www.flexfone.dk kan gebyrerne herfor altid ses.

5.4 - Kunden hæfter selv for tab som følge af andres uberettigede brug af simkortet, med de begrænsninger, som følge af pkt. 7.9.

5.5 - Flexfone oplyser ikke, grundet sikkerhedsmæssige årsager, PIN kode eller PUK kode, samt personlige oplysninger, herunder andre brugeroplysninger telefonisk. Flexfone fremsender disse oplysninger til kunden på den oplyste adresse eller den registrerede e-mail adresse.

6. Ændring af abonnementsvilkår og priser

6.1 - De til enhver tid gældende abonnementsvilkår og priser for mobiltjenester fremgår af Flexfones prislister på flexfone.dk under kundelogin, og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 86 51 51 51 eller e-mail kundeservice@flexfone.dk.

6.2 - Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på www.flexfone.dk og sendt til den e-mailadresse, kunden har oplyst. Kunden varsles 30 dage før ændringerne træder i kraft således, at kunden har mulighed for, at opsiges aftalen inden ændringerne træder i kraft. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

7. Betaling og fakturering

7.1 - Flexfone er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. Flexfone er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services.

7.2 - Flexfone opkræver kunden i forhold til den enhver tid gældende prislister, som kan findes via kundens login på www.flexfone.dk.

7.3 - Kundens forbrugsoplysninger opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamet opkald eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

7.4 - Kunden afregnes via månedlig fakturering. Forbrug faktureres månedligt bagud mens abonnement afregnes månedligt forud. Kunden har 14 dages betalingsfrist.

7.5 - Hvis kunden ikke betaler efter 2. rykker bliver regningen overgivet til inkasso og kundens telefoner bliver lukket og Flexfone forbeholder sig retten til at ophæve aftalen uden varsel.

7.6 - Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller WAP. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, internetkøb, automatkøb, ringetoner, musik, spil, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier. Udover forbrugstaksten for at sende sms/mms og benytte WAP, koster tjenesterne et beløb. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af Flexfone på kundens saldo.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2.1. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Se pkt. 7.9 for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester.

For indholdstakserede tjenester, der leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. ringetoner, vejrudsigter mv., gælder pkt. 5.4. om kundens hæftelse ved andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsmiddel.

For indholdstakserede tjenester, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv., gælder punkt 5.4. kun, hvis der anvendes en for kunden personlig kode i forbindelse med købet. Kunden hæfter således ikke for andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsmiddel, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en sådan personlig kode. Undtaget er dog kundens groft uagtsomme eller forsætlige adfærd i forbindelse med misbruget.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Flexfone. Flexfone kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Flexfone, jf. pkt. 15.1.

7.9 - Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1 – 9 (§62 er Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester):

§ 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 svigagtigt 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 betalere ns 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 betalere ns 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 betalere ns 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 betalere ns udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

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

7.9 - Alle mobilnumre, der har været lukket mere end 3 måneder forbeholder Flexfone sig retten til at lukke og opsige. Der laves efterfølgende en opgørelse til kunden.

8. Aftalens overdragelse

8.1 - Kunden er på intet tidspunkt berettiget til at gensælge Flexfones tjenester.

8.2 - Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden Flexfones forudgående samtykke, hvilket bl.a. betinges af at kunden og en tredjemand underskriver en overdragelsesfuldmagt. Forinden skal der ske betaling af samtlige udeståender med kunden, samt at den nye kunde accepterer de gældende betingelser og betaler et evt. overdragelsesgebyr.

9. Nummertildeling og nummerportering

9.1 - Et, hos kunden, eksisterende telefonnummer kan porteres til Flexfone, forudsat at kunden ikke allerede har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos den eksisterende operatør. En nummerportering af kundens eksisterende telefonnummer, kan ikke ske efter det tilhørende abonnement er blevet opsagt.

9.2 - Vælger kunden, ved oprettelse hos Flexfone, ikke at portere et eksisterende telefonnummer, kan kunden vælge et telefonnummer fra Flexfones nummerserie. Flexfone er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige grunde, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art.

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

10. Kundens data og nummeroplysning

10.1 - Flexfone er forpligtet, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, til at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, Telefonbog og lignende).

10.2 - Nummeroplysningsdata videregives ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt "Skjul oplysninger" ved oprettelse.

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

10.4 - Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med oprettelse af aftalen, indgår i Flexfones kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med Flexfones markedsføring af tjenester m.v. over for kunden. Endvidere registreres telefonnummer til brug for korrekt taksering og opkrævning ved Flexfones services og tjenester.

11. Kundens misligholdelse

11.1 - Misligholder kunden sin aftale, har Flexfone ret til uden varsel at hæve aftalen og spærre for services og tjenester. Misligholdelse vurderes ud fra forhold som, at:

- a)** kunden undlader at betale krediteret forbrug.
- b)** kunden ikke vedligeholder kundens oplysninger, jf. pkt. 2.3.
- c)** kunden standser sine betalinger, og viser sig at være erklæret insolvent.
- d)** kunden ikke opfylder Flexfones krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- e)** en kreditvurdering giver Flexfone formodning om, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger rettidigt.

f) kunden udøver chikane mod Flexfone eller mod Flexfone medarbejdere.

Hvis kunden retter det/de forhold, der gav anledning til en spærring og hvis Flexfone endnu ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang.

11.3 - Flexfone har ret til, hvis en kunde misligholder en betaling, at foretage en indberetning til et kreditoplysningsbureau jf. lov om behandling af personoplysninger.

11.4 - Har kunden misligholdt sine betalingsforpligtelser og har Flexfone efterfølgende opsagt kundens aftale, er Flexfone berettiget til at opkræve gammel gæld, før kunden kan indgå ny aftale.

12. Tyverispærring

12.1 - Kunden er forpligtet til at kontakte Flexfone og anmode om at få sit simkort spærret, så snart kunden får mistanke om, at telefonen muligvis bliver eller vil blive misbrugt, jf. pkt. 5.3. Kunden kan på sit velkomstbrev og via sit kundelogin finde vejledning til spærring af simkortet.

13. Opsigelse

13.1 - Kunden kan opsig en abonnementsaftale med Flexfone med omgående virkning, med mindre kunden har et produkt med binding. Opsigelsen skal ske fra kundens registrerede e-mail adresse eller skriftligt.

13.2 - Kunden er ansvarlig og hæfter dermed også for ekstra services i forbindelse med opsigelse af en abonnementsaftale. Således er det kundens ansvar at opsig/afmelde disse services.

13.3 - Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. tilgodehavende ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyr og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/nummerportering.

13.4 - Ved nummerportering til andet teleselskab samt opsigelse, udbetaler Flexfone kundens tilgodehavende via bankoverførsel. Flexfone er berettiget til at tage et gebyr herfor, i henhold til gældende prisliste, som fratrækkes tilgodehavende inden udbetaling. Er saldo ved opgørelsen negativ fremsender Flexfone en faktura. Flexfone er berettiget til at opkræve et opgørelsesgebyr.

14. Ansvar

14.1 - Flexfone hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til anden operatør. Flexfone er ej heller erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved Flexfone undladelser.

14.2 - Flexfone hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at en tjeneste ikke kunne anvendes som forventet. Ligeledes er Flexfone ikke ansvarlig for skader og tab, som Kunden måtte lide grundet opkobling til internettet, herunder virus og download af såkaldte "dial programmer". Dette gælder både terminaler og forbrug.

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

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

15. Tvister

15.1 - Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbruget og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til Flexfone adresse. Flexfone træffer under normale omstændigheder afgørelse i klager senest tre måneder efter, at en klage er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der dog gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse. Tvister kan i øvrigt af alle parter indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

16. Ikrafttrædelse

16.1 - Disse betingelser træder i kraft den 1. januar 2012.