

Generelle vilkår for Klubliv Mobil

Gældende fra 15. maj 2017.

Du har indgået en eller flere aftaler med Klubliv Mobil. Her er detaljerne om din brug af Klubliv Mobils tjenester.

1. Aftalens omfang

Dette sæt vilkår er sammen med din ordrebekræftelse det samlede grundlag for din aftale med Klubliv Mobil. Som kunde er du ansvarlig for at overholde vilkårene for dine produkter.

2. Aftalens parter

Du skal være myndig for at bestille Klubliv Mobils ydelser, medmindre andet fremgår. Ved tilmelding skal du give Klubliv Mobil oplysning om dit CPR-nummer, navn og mail-adresse. Du har pligt til straks at underrette Klubliv Mobil om en adresseændring. Underretningen skal ske via Klubliv Mobils hjemmeside (CPR-opslag). Klubliv Mobil kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige.

Meddelelser fra Klubliv Mobil sendes til dig via mail til den mail-adresse, du har oplyst i forbindelse med bestillingen. Meddelelser indeholder informationer om abonnementsaftalen som fx varslinger om ændring af priser eller vilkår. Klubliv Mobil kan dog vælge at sende meddelelser som et almindeligt brev. Klubliv Mobil kan også sende dig markedsføringsmateriale via sms, mms eller mail, hvis du har givet os lov til det.

3. Fortrydelse

Hvis du har fortrudt dit valg af Klubliv Mobil og ønsker at annullere dit køb, købt via vores hjemmeside eller kundeservice, har du 14 dage fra bestillingen til at fortryde købet. Hvis du fortryder din bestilling, skal du give os besked mundtligt eller skriftligt senest den dag, hvor fortrydelsesretten udløber. Du kan benytte en særlig formular til fortrydelse, som du finder på vores hjemmeside eller i din bekræftelsesmail. Du kan også vælge at fortryde ved at ringe til vores kundeservice på tlf.: 7212 8774, via mail på kundeservice@klublivmobil.dk eller du kan skrive til:

Klubliv Mobil A/S
v/ Telenor
Skelagervej 9
9000 Aalborg

Vi anbefaler, at du giver os beskeden skriftligt så du kan dokumentere, at du har givet os besked.

Ved udnyttelse af fortrydelsesretten skal du huske at returnere det eventuelle udstyr, som du har modtaget. Returnering skal ske senest 14 dage fra den dag, hvor du har meddelt at du vil fortryde. Du skal selv betale udgiften til returnering. Vi anbefaler at du får en kvittering for afsendelsen fra posthuset. Vi tilbagebetaler dig pengene på samme betalingsmiddel som du benyttede da du foretog bestillingen, senest 14 dage efter vi har modtaget din besked om fortrydelse.

Udstyr sendes til:

Klubliv Mobil
v/ Telenor
Skelagervej 9
9000 Aalborg

Hvis du udtrykkeligt har anmodet os om at påbegynde levering af bestillingen, men den ikke er endelig udført, kan du træde tilbage fra aftalen i op til 14 dage efter aftalens indgåelse. I det tilfælde skal du betale os det beløb som står i forhold til de ydelser der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Det er muligt at fortryde et køb delvist hos Klubliv Mobil. Bemærk, at du ved delvis fortrydelse ikke vil få returneret leveringsomkostningerne.

Særligt om fortrydelsesret for nummerflytning og bestilling af nyt SIM-kort

Har du ved bestillingen udtrykkeligt anmodet om, at vi kan levere den bestilte ydelse inden udløbet af de 14 dages fortrydelsesret, kan du ikke fortryde aftalen, når vi har udført din ordre fuldt ud. Det gælder ved nummerflytning og ved bestilling af nyt SIM-kort. Har du bestilt en nummerportering har du ikke fortrydelsesret fra det tidspunkt, hvor Klubliv Mobil modtager din fuldmagt til at overflytte nummeret. Dette accepterer du i forbindelse med bestillingen på vores hjemmeside. Har du bestilt via vores kundeservice, vil du modtage en mail med link til fuldmagten, som du skal udfylde og acceptere.

Indtil du godkender fuldmagten, gælder de normale regler for fortrydelsesret. Det vil sige at du inden for 14 dage fra bestillingsdatoen kan fortryde. Ønsker du at benytte dig af denne mulighed, skal du kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk og anmode herom. Pengene kan også indsættes som taletid på et andet nummer hos Klubliv Mobil eller bruges som betaling for et nyt nummer i stedet for en nummerflytning. Ønsker du en af disse muligheder, bedes du kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk.

Bemærk, at eventuel bonustaletid der indsættes i forbindelse med køb af en nummerflytning ikke kan udbetales eller overflyttes til andre numre.

4. Behandling af personoplysninger

Klubliv Mobil anvender dine personoplysninger til følgende formål:

- Til at administrere dit abonnement for at indhente kreditoplysninger eller for at skabe og vedligeholde abonnement- og regningsinformationer.
- Til at levere en tjeneste der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overføring af kommunikation eller debitering heraf. Trafikdata gemmer vi så længe det er nødvendigt, i relation til debitering af de tjenester som til enhver tid er omfattet dit abonnement, dog maks 5 år.
- Til at administrere de tjenester som du anvender.
- Til at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse som på anden måde strider mod aftalen.
- Til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.
- Videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse.
- Til at afdække forbrugsmønstre i forbindelse med lancering af nye produkter.

Du har ret til i et vist omfang at få indsigt i dele af de oplysninger som vi behandler. Du har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af dine personlige oplysninger.

5. SIM-kortet

Som kunde hos Klubliv Mobil, får du et SIM-kort tilsendt pr. brev. For at aktivere det nye SIM-kort, skal du logge ind på Mit Klubliv Mobil eller kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk. Du får også en PIN- og PUK-kode pr. mail. Den tilsendte PIN-kode skal du indtaste på din telefon, når det nye SIM-kort er aktiveret og sat i din telefon. Du kan efterfølgende skifte PIN-kode til 4 cifre du selv vælger. PIN- og PUK-koder er personlige og skal opbevares på en forsvarlig måde. Vi anbefaler at du altid opbevarer dem hver for sig.

Hvis dit SIM-kort bortkommer, skal du straks meddele dette til Klubliv Mobil. Du kan altid spærre SIM-kortet på Mit Klubliv Mobil. Det er også muligt at ringe til kundeservice på tlf.: 7212 8774 og oplyse dit mobilnummer og kodeord til Mit Klubliv Mobil. Hvis tyveriet sker udenfor normal åbningstid, skal du sende en mail til tyveri@klublivmobil.dk eller spærre det selv på Mit Klubliv Mobil. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter

bestemmelserne i § 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester – se afsnit 21. Du hæfter ikke for forbrug efter spærringstidspunktet. Du skal være opmærksom på at dit abonnement fortsætter, selvom din telefon er spærret. Sørg selv for at melde mobiltelefonen stjålet hos politiet. Husk at medbringe kvitteringen for din mobiltelefon til politiet. Du kan mod betaling af et gebyr, få et nyt SIM-kort tilsendt eller få genåbnet dit nummer.

6. Klubliv Mobils dækningsområde

Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastepacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Klubliv Mobil oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores dækning via dækningskortet som du finder på www.klublivmobil.dk.

7. Betalingsforhold

Betalingen sker i danske kroner. Klubliv Mobil er berettiget til at opkræve et betalingsgebyr i forbindelse med betaling og optankning af konto. Klubliv Mobil udsender ikke regninger. En specifikation er altid tilgængelig via Mit Klubliv Mobil. Du kan imod betaling af et gebyr, få tilsendt en specifikation eller faktura med almindelig brevpost. Ved oprettelse af nyt nummer sker betaling af abonnement, når simkort er afsendt. Ved oprettelse af nummerflytning sker betaling af abonnement, når nummeret bliver aktivt hos Klubliv Mobil. Et eventuelt oprettelsesgebyr betales ved oprettelsen. Dit forbrug i henhold til de gældende priser trækkes løbende fra din personlige konto. Du kan til enhver tid se din konto på www.klublivmobil.dk, herunder en specificeret opgørelse af forbrug og betalinger.

Det er dit ansvar at sikre at der er dækning for dit forbrug på den personlige konto. Misligholder du dette forhold og er saldoen negativ, forbeholder Klubliv Mobil sig retten til at påføre din regning renter og rykkergebyrer samt muligheden for at blokere for din forbindelse og ophæve aftalen. Klubliv Mobil informerer om dette via mail, SMS og brev. Klubliv Mobil er i den forbindelse berettiget til at opkræve et lukningsgebyr. Klubliv Mobil kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.v., og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Betaler du alle udeståender og vil have aftalen genoprettet, forbeholder Klubliv Mobil sig ret til at opkræve et genåbningsgebyr.

Hvis du misligholder abonnementsaftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan du ikke indgå en ny aftale med Klubliv Mobil, før gælden er betalt.

Automatisk betaling.

Som ny kunde hos Klubliv Mobil tilmeldes du automatisk til fast betaling af dit månedlige abonnement via træk på dit kredit/debetkort, samt løbende optankning af din saldo fra samme kort. Der trækkes et fast, forudbestemt, aftalt beløb hver gang, at din saldo tankes op.

Når du er tilmeldt automatisk betaling sørger Klubliv Mobil for at trække penge fra dit kort når dit abonnement skal betales hver måned, samt tanke op fra dit kort, når din saldo kommer under 0 kr. Hvis din saldo efter optankning fortsat er i minus, vil Klubliv Mobil foretage endnu en optankning af det aftalte beløb.

Ved tilmelding skal du afgive dine betalingskortsoplysninger. Optankningerne vil automatisk blive debiteret dette kort og du vil modtage en besked på enten e-mail eller SMS den dag, hvor vi trækker pengene. I forbindelse med tilmelding til Automatisk optankning giver du tilladelse til, at vi gemmer betalingskortsoplysningerne og accepterer, at der er tale om en tilbagevendende betaling.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager Automatisk betaling. Dette gør du via Mit Klubliv Mobil eller ved at kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk. Hvis vi ikke kan gennemføre en betaling ud fra de angivne kortoplysninger, vil aftalen om Automatisk betaling øjeblikkeligt bortfalde. Dette gælder uanset årsagen til at betalingen ikke kunne gennemføres. Ønsker du herefter igen Automatisk betaling, skal du foretage en ny tilmelding.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter at betalingen er gennemført.

Udlandstelefoni

Befinder du dig i udlandet, bliver der ligeledes blokeret for at modtage opkald samt SMS m.fl. Forsinkede takseringer bevirker, at Klubliv Mobil ikke altid kan spærre servicen ved præcis minus 200 kr., og du kan derfor opnå en større negativ saldo, inden spærringen træder i kraft. Ved opkald foretaget til og fra udlandet, er det også muligt at opnå en større negativ saldo, fordi denne service bliver takseret op til 4 uger efter det er foretaget. Du kan altid spærre for udlandstelefoni via Mit Klubliv Mobil. Efterfølgende indbetaling til en konto der er negativ, vil først blive brugt til kreditering af skyldige beløb, hvorefter resten kan anvendes til forbrug og evt. gebyrer.

8. Udlandstelefoni – Opkald fra/i udlandet

Klubliv Mobil er berettiget til at opkræve din nationale takst i tillæg til priserne for udlandstelefoni.

Tilmelding til udlandstelefoni kræver en kreditvurdering, som Klubliv Mobil foretager automatisk i forbindelse med, at du bliver kunde hos Klubliv Mobil. Såfremt du ikke kan kreditvurderes, kan udlandstelefoni ikke tilmeldes. For at kreditvurderingen kan finde sted, skal ansøger(e) være fyldt 18 år og være registreret på en dansk adresse. Opkrævningen fra de udenlandske teleselskaber kan vare op til 31 dage fra opkaldet er foretaget, men opkrævningen kan i få tilfælde overstige de 31 dage. Du kan ikke påberåbe dig kompensation, som følge af forsinkelse i vores opgørelse over dit skyldige roaming forbrug.

Priserne for at roame (benytte telefonen i udlandet) afhænger af det mobilnet du benytter og du skal være opmærksom på, at du også betaler for at modtage opkald i udlandet, eller hvis din mobil viderestiller til Mobilsvar udenfor EU.

Prisen på opkald fra/i udlandet afhænger af den pågældende operatørs gældende takster og kan ses på www.klublivmobil.dk.

Klubliv Mobil forbeholder sig ret til at begrænse forbruget i udlandet således at du maksimalt kan forbruge 100 SDR i døgnet udenfor EU (Svarende til ca. 1000 kr.). Overskrides dette forbrug kan Klubliv Mobil vælge at spærre nummeret uden yderligere varsel.

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

Dataforbrugskontrol i udlandet

Med dataforbrugskontrollen i udlandet, slipper du for at få en grim overraskelse når du bruger data i udlandet. Du bliver automatisk tilmeldt denne service ved oprettelse. Vi sørger for at du maksimalt kan bruge for 450 kr. i data forbrug pr. måned i udlandet udover dit eventuelle inkluderede forbrug, så du stadig kan tjekke mails når du er på ferie, uden at skulle tænke over at din regning løber løbsk.

Særlige vilkår

1. Perioden for saldokontrol starter 1. dag i måneden og slutter sidste dag i måneden. Rejser du hen over et månedsskift, skal du være opmærksom på at din saldokontrol bliver "nulstillet". Det vil sige at du godt kan overskride 450 kr., da der er tale om en ny periode.
2. Dataforbrugskontrollen gælder kun for dataforbrug i udlandet – SMS, tale m.m. er ikke inkluderet i de 450 kr.
3. Når du har nået 80 % af de 450 kr. sendes der en SMS med advarsel herom. Der sendes ligeledes en SMS når du har nået dit max på 450 kr.

4. Ønsker du at ophæve spærringen midlertidigt, det vil sige inde for pågældende måned, skal du kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk. Vær opmærksom på at data forbruget i den pågældende periode herefter vil være ubegrænset.
5. Hvis du ønsker at ophæve data forbrugskontrollen permanent, skal du ligeledes kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk. Vær opmærksom på at forbruget fremover vil være ubegrænset.
6. Ønsker du ikke at benytte dig af data i udlandet, skal du slå muligheden fra i telefonen. Hvis du er i tvivl om hvordan du gør det, skal du henvende dig hos producenten af telefonen. Klubliv Mobil tager ikke ansvar for opsættelsen af denne funktion er sat korrekt op.

9. Indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via SMS, MMS eller internet. Du betaler over din forudbetalte konto. Det maksimale beløb som kan opkræves for denne type bestilling, er 225 kr. pr. vare eller tjeneste. Du hæfter for betalingen, dog ikke for betaling af varer eller tjenester der leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning at du ikke med vilje- eller ved svigagtig adfærd, selv er skyld i misbruget.

A. Bestilling

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

B. Fortrydelsesret

Når du bestiller indholdstakserede tjenester via SMS, MMS eller internet, får du oplysning om fortrydelsesret. Læs oplysningerne grundigt, så du ved hvordan du kan fortryde aftalen.

C. Prisoplysninger

Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres. Ud over denne pris opkræver Klubliv Mobil almindelig SMS-pris for leveringen.

D. Spærring

Overlader du din mobiltelefon til andre, fx børn, er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har dog muligheden for at spærre for indholdstakserede tjeneste på Mit Klubliv Mobil. Du spærre kun for de indholdstakserede tjenester og ikke for normale SMSer og MMSer.

E. Misbrug

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

F. Indhold af tjenesterne

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

G. Ændringer

Klubliv Mobil er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel.

H. Framelding

Du kan til enhver tid framelde dig muligheden for indholdstakserede SMSer på Mit Klubliv Mobil.

10. Kampagner

Ved kampagner, hvori der indgår taletid som en del af kampagnen, eller i tilfælde af at Klubliv Mobil indsætter bonus på din konto, kan taletiden eller bonus ikke ombyttes til kontanter eller overflyttes til et andet nummer hos Klubliv Mobil. Disse udbetales heller ikke i forbindelse med opsigelse.

11. Kreditvurdering

Klubliv Mobil er til enhver tid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet. På baggrund af en kreditvurdering kan Klubliv Mobil vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Klubliv Mobil kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Klubliv Mobil også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Klubliv Mobil ret til straks at afbryde forbindelsen. Klubliv Mobil kan også kræve, at du foretager en aconto betaling af det totale skyldige beløb.

12. Misligholdelse

I tilfælde af at du misligholder forpligtigelser i henhold til abonnementsaftalen, kan Klubliv Mobil afbryde eller begrænse din brug af Klubliv Mobils mobiltjeneste. Ved vedvarende misligholdelse kan Klubliv Mobil opsige dit abonnement. Følgende forhold anses blandt andet for at være væsentlig misligholdelse:

- Saldoen på din konto er i negativ og det skyldige beløb er ikke betalt efter Klubliv Mobil har meddelt dig dette.
- Du standser dine betalinger.
- Du benytter udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til Klubliv Mobils mobiltjeneste.
- Du anvender abonnementet til formidling af trafik for andre end dig selv eller en eventuel bruger.
- Utilsigtet mønster i brug af skift mellem abonnementer.
- Du giver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om flytning eller ændring af mailadresse til Klubliv Mobil.
- Du udøver chikane mod Klubliv Mobil, Klubliv Mobils medarbejdere eller Klubliv Mobils øvrige kunder.

Hvis du ikke retter det forhold, der har givet anledning til afbrydelsen, kan Klubliv Mobil uden varsel ophæve abonnementsaftalen. Ophæves abonnementsaftalen, mister du rettighederne til mobilnummeret.

13. Ændringer i priser og vilkår

Klubliv Mobil kan til enhver tid ændre disse vilkår, samt abonnements- og forbrugsafgifter. Du vil altid få besked om disse ændringer fx via mail, eller SMS. Du får besked mindst 30 dage før ændringerne træder i kraft. Du kan til enhver tid opsige dit abonnement, hvis du ikke ønsker at beholde det, efter ændringen er trådt i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Klubliv Mobil vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på klublivmobil.dk. Er ændringen til din fordel, bliver du ikke nødvendigvis varslet. Du kan finde de til enhver tid gældende priser på www.klublivmobil.dk.

14. Reklamation

Hvis du oplever, at din bestilling ikke stemmer overens med den indgåede aftale eller hvis SIM-kortet er defekt, skal du kontakte Klubliv Mobil hurtigst muligt, efter at du opdager uoverensstemmelsen.

Hvis din reklamation vedrører et defekt SIM-kort, skal du returnere det til Klubliv Mobil, som sørger for at ombytte kortet uden omkostninger for dig. Vi dækker også returfragten. Dette gælder kun, hvis du ikke selv er skyld i at SIM-kortet er blevet defekt. Klubliv Mobil sørger for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at du har anmeldt fejlen.

15. Opsigelse

Som kunde hos Klubliv Mobil har du løbende måneds opsigelse. Dit abonnement vil blive opsagt den sidste dag i den måned, hvor du opsiger. I forbindelse med opsigelse vil et eventuelt indestående/restsaldo blive krediteret senest 30

dage efter opsigelsen. Beløbet udbetales til et af dig oplyst bankkontonummer. Dette gælder ikke for bonus, se afsnit 10. Opsigelse skal ske skriftligt eller via din personlige side på www.klublivmobil.dk.

Klubliv Mobil har ret til at opsige abonnementsaftalen eller dele heraf med mindst 30 dages varsel, hvis Klubliv Mobil ophører med at udbyde tjenesten.

16. Tvister og klageadgang

Er du uenig med Klubliv Mobil i forhold til registreret forbrug eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte kundeservice. Kan du og kundeservice ikke blive enige, afhænger dine muligheder for at gå videre med din klage af, hvad du klager over.

Du kan klage til Klubliv Mobil over alle forhold vedrørende dit abonnement. I den periode Klubliv Mobil behandler din klage, stiller Klubliv Mobil opkrævningen af det omtvistede beløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Klubliv Mobil afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter vi har modtaget din klage.

I de tilfælde hvor uenigheden mellem dig og Klubliv Mobils drejer sig som et af Klubliv Mobil registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Klubliv Mobils afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th. 1609 København V, www.teleanke.dk.

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, hvis du og Klubliv Mobil ikke kan blive enige. Du kan læse mere om Center for Klageløsning på www.forbrug.dk.

For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. Du kan læse mere om reklamationsret på Klubliv Mobils hjemmeside.

17. Erstatning

Klubliv Mobil er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Klubliv Mobil er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Klubliv Mobils forsætlige eller uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Klubliv Mobil er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Klubliv Mobil har forsømt at begrænse ulemperne.

18. Overdragelse

Du kan med Klubliv Mobils samtykke overdrage abonnementet til tredjemand. Klubliv Mobil kræver skriftligt samtykke fra såvel dig som tredjemand, samt at eventuel gæld betales forinden overdragelse.

Klubliv Mobil kan frit overdrage dit nummer til tredjemand eller anden ejerstruktur.

19. Vilkår for nummerflytning

Ved at acceptere vilkårene, bekræfter du som nuværende ejer af mobilnummeret at du ønsker at overføre dit mobilnummer fra dit nuværende selskab til Klubliv Mobil. Samtidig giver du Klubliv Mobil fuldmagt til, med henblik på nummerflytningen, at opsige dit abonnement hos dit nuværende selskab.

Når du vælger at flytte dit nummer ved udløb af binding og/eller opsigelsesperiode, bliver dit nummer flyttet til Klubliv Mobil den førstkommande arbejdsdag efter din bindings- eller opsigelsesperiode er udløbet hos dit nuværende teleselskab.

Du kan selv vælge en dato for flytning af dit nummer. Vær opmærksom på, at en eventuel binding på et abonnement hos dit nuværende teleselskab, vil fortsætte indtil din bindingsperiode udløber, også selv om dit nummer er overgået til Klubliv Mobil. I den pågældende periode betaler du muligvis både os og dit gamle selskab, indtil bindingen er ophørt.

Ved Klubliv Mobils forsinkelse/afbrydelse af din nummerflytning, kan du forvente en kompensation ud fra følgende rater:

- Forsinkelse: 50 kr. som engangsbeløb, samt 5 kr. pr. efterfølgende hverdag.
- Afbrydelse af telefoni i mere end 24 timer: 50 kr. som engangsbeløb, samt 50 kr. pr. efterfølgende hverdag.
- Uretmæssig nummerflytning: Din nummerflytning skal annulleres senest dagen inden dit nummer overgår til Klubliv Mobil. Dette gøres ved at kontakte kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk og skal ske senest dagen inden overflytningen klokken 12.00. Hvis dit nummer mod forventning stadig overgår til Klubliv Mobil selvom du har bedt om at få nummerflytningen annulleret, vil kompensationen lyde på 500 kr.

For alle kompensationer gælder det, at beløbet indsættes på din taletidskonto på Mit Klubliv Mobil. Du kan til enhver tid bede om at få beløbet udbetalt til din bankkonto.

21. Skift af Klubliv Mobil abonnement

Hvis du skifter til et abonnement, som har en højere pris, sker ændringen med det samme, og du vil blive opkrævet differencen mellem dit gamle og dit nye abonnement med det samme. Hvis du skifter til et abonnement, med samme pris eller lavere pris, sker ændringen og betalingen ved førstkommande månedsskifte.

22. Uddrag af lov om betalingstjenester

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 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 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.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder af e-penge at spærre betalingskontoen eller

23. Håndtering af trafik i net og produkter

Klubliv Mobil benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder.

I mobile netværk indeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk indeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings trafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

Mængdebegrænsninger:

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 64/64 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 64/64 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Hastighedsbegrænsninger:

Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

24. Services til mobil

Klubliv Mobil har en række ekstra services til dit abonnement. Nogle af dem får du automatisk, andre skal du tilmelde dig. Og så er der dem, som du skal betale for. Hvis du er i tvivl, så kontakt kundeservice på tlf.: 7212 8774 eller via mail på kundeservice@klublivmobil.dk.

Stk 1. Saldoinformation

Med saldoinformation vil du automatisk modtage en SMS med din saldo ved 3 valgfrie beløb. Du kan tilmelde dig saldoinformation på Mit Klubliv Mobil under Mit nummer. Du kan vælge at få besked ved negativ saldo eller ved tre helt valgfrie beløb. Servicen er gratis.

Stk 2. Saldokontrol

Få kontrol over dit forbrug med Saldokontrol. Vi spærrer din Klubliv Mobil-konto for udgående opkald og SMS, når saldoen har rundet 0 kr. Der kan dog være forsinkelse på op til 24 timer fra din konto går i minus til vi spærrer den. Du hæfter for forbrug foretaget ind til spærringen sker. Efter vi har spærret din konto, kan du ikke selv foretage opkald eller sende SMS-beskeder, men du modtager fortsat opkald og SMS-beskeder fra andre. Og du kan altid ringe til Alarmcentralen – 112. Når saldoen igen er positiv, genåbnes telefonen inden for 24 timer.

Bemærk: Du kan ikke være tilmeldt Saldokontrol og Automatisk optankning samtidig. Saldokontrol vil blive afmeldt, såfremt du efterfølgende tilmelder dig en af denne service. Saldokontrol er gratis.

Stk 3. SaldoSMS

Når du er tilmeldt SaldoSMS, kan du tjekke din saldostatus døgnet rundt ved at sende en besked til 1263 med teksten SALDO. Du vil hurtigt modtage en SMS med din saldostatus. Du bestemmer helt selv, hvornår du ønsker en SaldoSMS. Servicen er gratis at bruge. Du skal være opmærksom på, at hvilken som helst person kan sende en SaldoSMS til Klubliv Mobil fra din mobil og modtage oplysningen om din saldo. Det er naturligvis ikke muligt at få denne oplysning fra andre mobiler end din.

Stk 4. Udsvingskontrol

Denne service sørger for at blive underrettet, når forbruget på din konto viser ekstraordinært store udsving. Ved en stigning på 100 % eller mere i forhold til normalt månedligt forbrug (dog mindst 250 kr.), vil du få besked via e-mail senest tre hverdage efter, at det forhøjede forbrug er konstateret.

Stk 5. Viderestilling

Med Viderestilling får du mulighed for at viderestille dine opkald til et andet nummer, som du selvfølgelig selv bestemmer. Du kan kun viderestille opkaldet til ét andet nummer, men dét nummer kan viderestille opkaldet til et tredje nummer. Det kan være en stor fordel, hvis opkaldet er yderst vigtigt - fx alarmering. Du betaler almindelig sekundtakst for viderestillingen, da du betaler det samme, som et telefonopkald fra din mobil til den person du viderestiller til og opkaldet vil derfor blive takseret til alm. mobiltakst. Du kan viderestille til et andet nummer ved at følge vejledningen i din telefons manual.

Stk 6. Udeladt nummer

Ønsker du udeladt nummer, kan dette tilvælges ved oprettelsen af nummeret samt efterfølgende på Mit Klubliv Mobil. Med udeladt nummer videregiver Klubliv Mobil ikke oplysninger til private søgemaskiner som De Gule Sider, Krak m.fl. Vi er forpligtet til at videregive dit nummer til 118.

Stk 7. Hemmeligt nummer

Med hemmeligt nummer kan folk ikke se dit nummer, når du ringer dem op. Har du valgt at have hemmeligt nummer, vil nummervisning i forbindelse med opkald være permanent blokeret (dog undtaget opkald til 112). Du kan vælge at

gøre dit eget nummer hemmeligt på Mit Klubliv Mobil under Mine oplysninger, via en menu på mobiltelefonen eller ved at indtaste #31# inden dit opkald.

Stk 8. Mobilsvar

Mobilsvar er din gratis mobiltelefonsvarer. Alle opkald bliver automatisk viderestillet til Mobilsvar, når din telefon er optaget, slukket eller uden for dækning. Det er gratis at viderestille dine opkald til telefonsvareren - både i Danmark og i EU. Det koster den normale sekundtakst at aflytte din Klubliv Mobil-mobilsvarer.

Stk 9. Klubliv Mobil til Klubliv Mobil

Med Klubliv Mobil til Klubliv Mobil kan du ringe for 0 øre til alle Klubliv Mobilnumre i Danmark. Opkaldsafgiften er 0 øre. Det koster et fast beløb pr. kalendermåned at være tilmeldt Klubliv Mobil til Klubliv Mobil. Prisen finder du på www.klublivmobil.dk.

Længden af den enkelte samtale må max være én time, men du kan lægge på inden en time og ringe op igen. Minutter derudover takseres til din normale mobiltakst. Klubliv Mobil til Klubliv Mobil må ikke anvendes til chikane af enkeltpersoner eller grupper. Klubliv Mobil til Klubliv Mobil må ikke bruges kommercielt, herunder til markedsføring. Klubliv Mobil forbeholder sig retten til at framelde Klubliv Mobil til Klubliv Mobil på den enkelte kunde, såfremt Klubliv Mobil registrerer systematisk adfærd, eller adfærd der falder under ovenstående kategorier. Klubliv Mobil til Klubliv Mobil kan ikke anvendes i udlandet. Takseringen sker til den enhver tid gældende udlandstakst.

Stk 10. SMS og MMS

Hvis du har købt et abonnement med Fri SMS og MMS inkluderet i dit abonnement. Gælder dette ikke for indholdstakserede tjenester bestilt via SMS eller MMS, SMS og MMS afsendt fra udlandet, web SMS og MMS samt SMS og MMS til udenlandske mobilnumre. Disse takseres efter de i øvrigt gældende takster.

Misbrug:

SMS og MMS beskederne må ikke:

- Være maskinskabte (maskinelt afsendte)
- Sendes som en serie af identiske SMS & MMS beskeder til samme modtager
- Bruges til chikane eller spam af enkeltpersoner eller grupper
- Bruges kommercielt, herunder til markedsføring

Ved misbrug kan Klubliv Mobil spærre dit abonnement med øjeblikkelig virkning.

Stk 11. Fri Facebook

Hvis du har Fri Facebook med i dit abonnement betyder det at direkte trafik fra Facebooks app'en er inkluderet i abonnementet. Du skal dog være opmærksom på, at det ikke gælder for materiale som Facebook linker til, og at det ikke gælder hvis du bruger Facebook via facebook.com eller i udlandet.

Når den i dit abonnement inkluderede data er opbrugt, sænkes hastigheden på brugen af Facebook via app'en også. Læs mere omkring den nedsatte hastighed i afsnittet omkring netneutralitet.

Stk. 12. EU Roaming

EU Roaming gælder i følgende lande:

Finland, Island, Norge, Sverige, Belgien, Bulgarien, Cypern (den græske del), Estland, England (Gibraltar), Frankrig (Fransk Guyana, Guadeloupe & Saint-Martin (FR), Mayotte, Martinique og Reunion), Grækenland, Holland, Irland, Italien (San Marino), Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Monaco, Montenegro, Nord Irland, Polen, Portugal (Azorerne, Madeira), Rumænien, Serbien, Skotland, Slovakiet, Slovenien, Spanien (Kanariske øer), Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Østrig, Wales.

Opkald i EU-lande

Du kan modtage og foretage opkald til 0 kr., når du befinder dig i udlandet, til ovenstående lande og Danmark (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som findes på klublivmobil.dk.

SMS- og MMS-beskeder i EU-lande

I alle Klubliv Mobil-abonnementer er der inkluderet modtagelse af SMS-beskeder i udlandet. Med EU Roaming inkluderet i dit abonnement, kan du også sende SMS'er til 0 kr. fra de ovennævnte lande til alle danske og ovennævnte lande numre. SMS-kvitteringer modtaget i ovennævnte lande takseres til 0 kr. MMS bliver takseret til 0 kroner i EU.

Brug af data i EU-lande

Du kan bruge den mængde data, som er inkluderet i dit abonnement (se dog fair forbrugsbegrænsninger nedenfor). Herefter faktureres du til den enhver tid gældende pris for data. Prisen finder du på klublivmobil.dk.

Fair use begrænsninger

Du kan maksimalt bruge op til det antal GB data pr. måned af det data, der er inkluderet i din EU Roaming. Hvor meget af det inkluderede data du kan bruge fra dit abonnement vil fremgå af din ordrebekræftelse. Bruger du mere end det inkluderede data, vil du modtage en SMS med besked om, at du er overgået til standardtaksterne, som findes på klublivmobil.dk. Herefter kan du maksimalt bruge for 450 kroner data, hvorefter din dataforbindelse bliver spærret, og du kan hæve denne grænse via SMS. EU Roaming er udelukkende beregnet til periodevis brug i udlandet – f.eks. ved ferieophold. Såfremt Klubliv Mobil ser, at der over en periode på 4 måneder er brugt mere tale, sms og/eller data i udlandet end i Danmark, og at du har opholdt dig mere i udlandet end i Danmark i samme periode, forbeholder Klubliv Mobil sig retten til at sende dig et varsel om, at du skal ændre adfærden for dit forbrug inden for 14 dage. Gør du ikke det, vil du blive pålagt det til enhver tid tilladte roamingtillæg.