callme

Betingelser og vilkår

Opdateret november 2026

Indholdsfortegnelse

Abonnements- og salgsbetingelser for Call me ... 2
1. Generelt ... 2
2. Privatlivsinformation ... 2
3. Andet ... 3
4. Indgåelse af aftale om et Call me abonnement ... 3
5. Meddelelse om dit abonnement ... 3
6. Misligholdelse ... 3
7. Priser og betaling ... 4
8. Levering ... 4
9. Fortrydelsesret ... 4
10. Klage ... 5
11. Abonnementer ... 5
12. Service og kampagner ... 7
13. Særligt om køb af mobiltelefon i forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me abonnement ... 8
14. Indholdstakserede tjenester ... 8
15. Forudsætninger for et Call me mobilabonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse ... 9
16. Funktioner og faciliteter ... 9
17. SIM-kort og koder ... 10
18. Betalingsforhold ... 10
19. Håndtering af trafik i net og produkter ... 11
20. Ændring af priser eller vilkår ... 11
21. Support og driftsforstyrrelser ... 12
22. Ansvar ... 12
23. Forholdsmæssigt afslag ... 12
24. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v. ... 12
25. Nummerflytning, nummertildeling og nummerændring ... 12
26. Bindingsperiode og aftalens ophør ... 13
27. Aftalens overdragelse ... 14
28. Henvendelse til Call me ... 14

Tillægsvilkår ... 18
1. Tillægsvilkår for Ekstra Datakort ... 18
2. Tillægsvilkår for 5G Internet ... 18
3. Tillægsvilkår for Podimo ... 19
4. Tillægsvilkår for Viaplay ... 19
5. Tillægsvilkår for HBO Max ... 20
6. Tillægsvilkår for Deezer ... 20
7. Tillægsvilkår for TV 2 PLAY ... 20
8. Tillægsvilkår for Dig&Mig deal ... 20

Salgs- og leveringsbetingelser ... 21
1. Indgåelse af aftale om hardwarekøb ... 21
2. Krav om samtidig indgåelse af aftale om Call me mobilabonnement ... 21
3. Reklamation ... 21

Fortrydelsesformular ... 22

Produktinformation (IPID) ... 23

Forsikringsbetingelser mobil- og tabletforsikring ... 24

Abonnements- og salgsbetingelser for Call me

(Opdateret november 2026)

Disse abonnements- og salgsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om oprettelse af mobilabonnementer og salg af produkter udbudt af Call me, Norlys Telco A/S, CVR. 42 40 53 10, Slet Parkvej 5-7, 8310 Tranbjerg.

Gode råd til dig fra os:

- **Spær din mobil hurtigst muligt, hvis den bliver stjålet, eller du på anden måde har mistanke om at den bliver misbrugt. Ring straks på 4366 9090. Læs mere om spærring af mobilen. Brug altid en personlig pinkode til at beskytte din mobil mod misbrug fra andre.**
- **En låsekode spærrer din telefon, men simkortet vil stadig kunne bruges i en anden telefon, hvis der ikke er pinkode på.**
- **Hvis du har købt en mobiltelefon eller et abonnement til dit barn anbefaler vi, at du tilmelder saldokontrol og spærring for indholdstakserede SMS - på den måde undgår du overraskelser på din regning.**
- **Datatrafik i udlandet kan være dyrt, f.eks. hvis du streamer musik, læser nyheder på mobilen eller bruger GPS. Når data er inkluderet i dit abonnement, gælder det kun datatrafik i Danmark medmindre udlandstrafik er udspecificeret til at være inkluderet i et abonnement.**
- **Rejser du med færge eller fly kan du risikere, at din telefon bruger færgens eller flyets mobilnetværk, som er satellitforbundet. Dette betyder normalt meget høje minuttakster, helt op til 58 kr. pr. minut, så tjek altid priserne på færgen. Hvis du oplever, at din telefon er forbundet til et satellitnetværk, anbefaler vi, at du ikke foretager opkald, før du er på land og på et normalt mobilnetværk igen.**

1. Generelt

Parternes aftale består af disse abonnements- og salgsbetingelser og Call mes generelle prisliste, der indeholder oplysninger om Call mes kvalitets- og serviceniveau samt øvrige priser. Call me tager forbehold for trykfejl.

Hvis nogen del af disse betingelser skulle blive anset for retsstridige og ugyldige og dermed ikke kan håndhæves, påvirker dette ikke gyldigheden og håndhævelsen af den resterende del af betingelserne.

Abonnements- og salgsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra Call me. Kun myndige personer kan indgå aftale med Call me. Tilslutningen til Call me er knyttet til det tildelte telefonnummer, og du hæfter for ethvert forbrug registreret på dette telefonnummer, herunder indholdstakserede tjenester (se nærmere neden for pkt. 14). Call me verificerer dine oplysninger i CPR-registret. Såfremt der er divergens, oprettes du på den adresse, der er opgivet i CPR-registret. Du skal henvende dig til Call me ved flytning og midlertidig adresseændring, da denne information ikke i alle tilfælde automatisk videregives til Call me.

Det er ikke muligt at blive oprettet som kunde, hvis du har adressebeskyttelse. For at kunne oprette sig som kunde i Call me skal man have en officiel registreret adresse, så vi sikrer at der automatisk sker adresseopdateringer.

2. Privatlivsinformation

1.1. Cookies

Call me bruger cookies. En cookie er en betegnelse for det forhold, at en brugers adfærd på et netværk registreres hos brugeren selv (på brugerens harddisk). Læs mere om Call mes brug af cookies her.

1.2. Persondata

Vi indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som f.eks. navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på. Personoplysningerne registreres hos callme.dk og opbevares i fem år samt løbende år, som er et krav fra bogføringsloven.

Når der indsamles personoplysninger via vores website, sikrer vi, at det altid sker ved afgivelse af dit samtykke, således at du er informeret om præcis, hvilke oplysninger, der indsamles og hvorfor. Dataansvarlig er Call me. Læs mere om Call mes privatlivsinformation her, herunder din indsigelse- og indsigtsret.

Henvendelse vedrørende Call mes behandling af din persondata, kan ske til privat-liv.mobil@norlys.dk.

3. Andet

Spørgsmål vedrørende levering og betaling m.v. kan ske ved at kontakte os på https://www.callme.dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/ eller på telefonnummer 4366 9090. Call me tager forbehold for trykfejl, moms- og afgiftsændringer samt forsinket eller mangelfuld levering som følge af force majeure begivenheder. Hvis nogen del af disse betingelser skulle blive anset for retsstridige og ugyldige og dermed ikke kan håndhæves, påvirker dette ikke gyldigheden og håndhævelsen af den resterende del af betingelserne.

4. Indgåelse af aftale om et Call me abonnement

Et Call me abonnement bestilles ved henvendelse til Call me eller via www.callme.dk. Aftale om tilslutning til Call me er først indgået, når Call me har godkendt dig ved aktivering af SIM-kortet. Ved køb på Call mes webshop er aftalen gældende når du har afgivet din ordre.

De oplysninger, som du har givet til Call me, om blandt andet identitet, bopæl, bankoplysninger m.v., skal du, på anmodning fra Call me, dokumentere rigtigheden af, ligesom Call me kan kræve billedlegitimation.

Såfremt udefrakommende tekniske årsager medfører, at du ikke er i stand til at blive tilsluttet Call me, eller såfremt Call me efter en foretagen kreditvurdering ikke ønsker at opretholde aftalen med dig, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning ved, at Call me hurtigst muligt giver meddelelse herom til dig. Call me er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsinkelse med tilvejebringelse af ydelser fra andre teleoperatører. I så fald vil du modtage underretning herom fra Call me. Call me registrerer opkalds- og faktureringsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for forbrug af mobiltjenesten.

Call me forbeholder sig ret til at informere dig via SMS og e-mail i forbindelse med forpligtelser i henhold til lovgivning, kontraktmæssige forhold samt ved praktiske kunde- og servicemeddelelser.

5. Meddelelse om dit abonnement

Du vil modtage meddelelser om dit abonnement fra os via din mobil, sms, mail, e-Boks eller brev. Vi anvender os af de kontaktoplysninger, som du har meddelt til os. Vi sender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelse, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarslinger, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser. Meddelelser mv. som du modtager fra os pr. mail på den aftalte mailadresse og til din e-Boks, har samme juridiske retsvirkning med henblik til bl.a. betalings, accept- og klagefrister, som hvis vi havde fremsendt disse med almindelig post.

Derfor er det vigtigt, at du åbner og kontrollerer det vi fremsender til dig elektronisk, på samme vis som med din almindelige post.

6. Misligholdelse

Call me er berettiget til at begrænse, spærre, eller lukke tjenesten eller ophæve Aftalen, hvis du misligholder den. I tilfælde af at du misligholder dine forpligtigelser i henhold til din aftale, er Call me berettiget til at spærre, lukke eller begrænse tjenesten. Ved vedvarende misligholdelse kan Call me ophæve aftalen. Følgende forhold anses blandt andet for at være væsentlig misligholdelse:

- Du standser dine betalinger.
- Du benytter udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til Call mes mobiltjeneste.
- Du anvender abonnementet til formidling af trafik for andre end dig selv eller en eventuel bruger.

- Du giver urigtige/forkerte oplysninger eller undlader at give meddelelse om flytning eller ændring af mailadresse til Call me.
- Du udøver chikane mod Call me, Call mes medarbejdere eller Call mes øvrige kunder.
- Hvis du misbruger dit abonnement.
- Du er, eller Call me antager, at du er insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dineforpligtelser.
- Gentagne gange bryde uskrevne regler om god skik og brug af internettet.
- Utilsigtet mønster i brug af skift mellem abonnementer.
- Videresælge mobilnumre og abonnementer til tredjepart.
- Sælge brugsrettighed(er) til telefonnumre.

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

7. Priser og betaling

Alle opgivne priser er inkl. moms. Den gældende pris er den, som på dagen for bestillingen er angivet på hjemmesiden ud for den pågældende vare. Der tages forbehold for moms- og afgiftsændringer. Hvis betaling sker med betalingskort, trækkes beløbet på din konto, når varen afsendes.

Call mes betalingsløsning er baseret på SSL-standarden, hvilket betyder, at de oplysninger, som afgives i forbindelse med betalingstransaktionen, beskyttes ved hjælp af kryptering.

1.3. Automatisk kortbetaling

Automatisk kortbetaling er en gratis betalingsmetode. Du kan tilmelde dig via selvbetjeningen med dit VISA/Dankort, VISA eller MasterCard. Som ny kunde vil tilmelding til automatisk kortbetaling træde i kraft med det samme. For eksisterende kunde der skifter betalingsform til automatisk kortbetaling, vil tilmelding først træde i kraft til næstkommende måned. Regningen skal indtil da, betales på normal vis. Ved ændring af kort til automatisk kortbetaling, kan du ændre oplysningerne ind til 8 dage før betalingsfristen.

Du modtager en SMS eller e-mail med information om beløbet 8 dage før opkrævningen iværksættes. Beløbet trækkes den første bankdag i måneden. Du finder kvitteringen for betalingen på selvbetjeningen. Når dit betalingskort udløber eller du har fået nyt kort, skal du opdatere betalingsoplysningerne på selvbetjeningen. Din betaling kan afvises via dit betalings- institut og du kan gøre indsigelse ved at kontakte Call mes kundeservice.

8. Levering

Levering sker kun til danske adresser med undtagelse af Grønland og Færøerne, hvortil der ikke kan leveres. Levering anses for sket, når det leverede, er kommet i kundens besiddelse.

Normal leveringstid er maksimalt 6 arbejdsdage regnet fra tidspunktet for modtagelse af ordrebekræftelse.

9. Fortrydelsesret

Call me lægger vægt på tilfredse kunder. Det betyder, at har du indgået en aftale med Call me hos en partnerforhandler, har du 14 (fjorten) dages fortrydelsesret. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra aftalen uden begrundelse inden for 14 dage fra den dag, hvor du indgår aftalen eller hvor du eller en af dig angiven person, modtager varen.

For at udøve fortrydelsesretten, skal du meddele os din beslutning om at fortryde aftalen i en utvetydig erklæring. Det gør du ved at den partnerforhandler, du har købt produktet i. Her skal du også medbringe evt. købte varer.

Hvis du har ønsket, at tjenesten blev sat i gang straks og inden fortrydelsesfristens udløb, skal du betale Call me et forholdsmæssigt beløb for din brug af tjenesten, frem til din fortrydelse af købet/aftalen. Dette beløb beregnes i forhold til den samlede levering af tjenesten og/eller dit konkrete forbrug af tjenesten afhængig af karakteren af dit køb eller aftale.

10. Klage

Hvis du vil klage over dine tjenester, produkter, regninger eller tilknyttede aftaler, skal du i første omgang kontakte Call mes kundeservice på e-mail kundeservice@callme.dk og angive "klage" i emnefeltet eller ringe til 43 66 90 90. Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 28 27 00 10 (takseres som øvrige udlandsopkald til Danmark).

Skulle du mod forventning ikke få løst din klage, kan du skrive til Call mes Klagenævn på klagenaevn@callme.dk eller sende et brev til adressen: Call me, att. Klagenævnet, Ørestads Boulevard 45, 2300, København S.

Call me bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe en afgørelse i din sag senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero.

Hvis du herefter fortsat er uenig i afgørelsen, kan du henvende dig til nedenstående ankenævn.

- Hvis din klage vedrører en vare, f.eks. en mobiltelefon, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, Nævnenes Hus (naevneneshus.dk).

Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet.

Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

- Hvis din klage f.eks. vedrører din regning eller dit abonnement, kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

Hvis dit køb er foretaget online på Call mes webshop, kan du også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land.

Du finder klageportalen her: https://ec.europa.eu/consumers/odr/

11. Abonnementer

11.1. EU-roaming

Den 15. juni 2017 trådte EU's nye regler om Roam Like Home i kraft. Det vil sige, at kunder, som er periodisk rejsende i EU, og som har et stabilt tilhørsforhold til Danmark, har samme minut-, sms- og datatakster i EU som i Danmark. Hertil gælder følgende begrænsninger:

11.1.1. Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark

Call me kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at du har hjemstedsadresse i Danmark, eller at du har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark. Kan du ikke fremlægge sådan dokumentation, vil Call me være berettiget til at pålægge dig et særligt roamingtillæg iht. EU's roaming regler.

11.1.2. 50%-reglen

For at kunne fastslå, om du alene er periodisk rejsende i andre EU-lande, kontrollerer Call me dine data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk du opholder sig på, i en rullende periode på 4 måneder. Hvis du i denne periode befinder dig mere end 50% i udlandet og har et forbrugsmønster på mere end 50% i udlandet af dit samlede forbrug, opkræver Call me en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) på både sms/mms, tale og data. Inden Call me pålægger dig den særlige forbrugstakst, vil Call me advare dig herom. Du vil få en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsageligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst. Ændrer du ikke adfærd, opkræver Call me dig den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Call me advarede dig. Det samme gælder, hvor dit SIM-kort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller du har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende SIM-kort successivt til roaming.

11.1.3. Databegrænsning

Har du inkluderet en datapakke med et givent antal GB i abonnementet, sættes der efter EU-reglerne et loft på, hvor meget af det inkluderede data, som kan bruges til EU roaming. For nærmere oplysning om beregning af loftet henvises til artikel 2(c) og artikel 4.2 i EU-reglerne C(2016) 8784. Call me kan vælge at give mere data, end begrænsningen tillader. Call me kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande. Hvis du når loftet for EU-roaming, pålægger Call me en ekstra takst, indtil du når det samlede indhold af GB i datapakken.

Herefter afregnes for yderligere forbrug af data i EU på samme måde som i Danmark.

11.2. EU-abonnementer med inkluderet forbrug i EU

Med et EU-abonnement kan alt indhold af inkluderet tale, sms og mms i abonnementet anvendes i hele EU. Alt dataindhold i abonnementet kan anvendes i Danmark, og en del af den samlede datamængde kan anvendes i resten af EU. Se afsnit 11.1.2. for Databegrænsning. Det inkluderede indhold af tale, sms/ mms og data varierer og vil fremgå for hvert abonnement.

Efter brug af inkluderet data i EU har du tre muligheder: At blive blokeret resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke.

Efter brug af inkluderet data i Danmark har du tre muligheder: At få nedsat data hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke der dækker resten af regningsperioden.

De inkluderede lande i EU-abonnementet kan ses på Udlandspriser for EU-abonnement. Et EU-abonnement skal fortrinsvist anvendes i Danmark. Se afsnit 11.1.1 omkring 50% reglen, og du skal kunne dokumentere fast tilhørsforhold til Danmark, jf. afsnit 11.1.1.

11.3. Forbrugsgrænse for mobile datatjenester i udlandet

Med datagrænsen sikres det, at udgiften til datatjenester, der benyttes i udlandet i løbet af en måned, ikke overstiger 450 kr. inkl. moms. Alle abonnementskunder i Call me er som følge af lovkrav pr.1. juli 2010 som standard oprettet med en datagrænse på 450 kr. og datakontrol i udlandet. Når 80% af din grænse er nået, modtager du en sms med information om, at din forbrugsgrænse er ved at være nået, og hvordan du kan købe mere data. Du modtager inden en sms og tjenesten afbrydes, når grænsen nås, medmindre du anmoder om, at tjenesten fortsat leveres. Du kan se, hvilke beløbs- og datagrænser, du kan vælge på callme.dk. Hvis du ønsker at tilmelde eller afmelde denne tjeneste, kan du gøre dette gratis via login på callme.dk/selvbetjening eller ved at kontakte kundeservice på +45 43 66 90 90. Fra udlandet kan du sende en e-mail til Call me kundeservice via callme.dk. Bemærk at en spærring som følge af en forbrugsgrænse ikke betyder, at en allerede etableret opkobling afbrydes. Du kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering. 4G roaming er muligt i en række udvalgte lande, som løbende udvides.

11.4. Servicekvalitet

Hvis Call me i henhold til aftalen skal levere roaming, giver Call me dig i EU/EØS-adgang til de roamingtjenester, som du bruger i Danmark (tale, sms, mobildata) og som leveres af de lokale operatører i EU/EØS-landene, og kvaliteten heraf vil være den samme eller bedre end den som Call me leverer til dig i Danmark (ved kvalitet forstås f.eks. hastighed, ventetid, tilgængelighed).

I visse EU/EØS-lande kan tjenester, som leveres af bestemte operatører, dog blive leveret på mindre gunstige vilkår på grund af de objektive teknologiske muligheder, dvs. tilgængeligheden af visse teknologier (for eksempel fordi den samme generation af net, f.eks. 4G, 5G ikke er tilgængelig), dækning, krav til sikring af netværksintegritet eller variation på grund af eksterne faktorer (f.eks. topografi).

Hvis afvigelserne i kvaliteten af tjenesterne hos operatøren i det besøgte land er betydelige i forhold til de parametre, der er fastsat i aftalen med dig (f.eks. afviger fra den annoncerede eller maksimale hastighed), og det i væsentlig grad påvirker brugen af specifikke tjenester (f.eks. kan store netværksbelastninger bremse datatransmission i stor skala, blokere videostreaming og afbryde interaktive tjenester), beder vi dig kontakte Call me i overensstemmelse med vores almindelige kontaktprocedure, og vi vil herefter undersøge situationen.

11.5. Særlige vilkår for abonnementer med fri data

Et abonnement med fri data betyder, at du kan bruge data i Danmark uden at betale særskilt for dit dataforbrug. Du betaler ikke pr. GB, og der er som udgangspunkt ikke et fast loft for, hvor meget data du kan bruge.

Call me har en fair use-grænse for at beskytte netværket og sikre en god oplevelse for alle kunder. Grænsen har til formål at forebygge misbrug eller usædvanligt højt forbrug. Hvis du bruger mere end 1.000 GB på en måned, spærrer Call me ikke automatisk for din data. Vi foretager først en konkret vurdering af dit forbrug. Call me kan kontakte dig, hvis vi har brug for at forstå dit forbrug eller vejlede dig om brugen af abonnementet. Kun hvis forbruget efter en konkret vurdering fortsat vurderes som misbrug, kan Call me begrænse eller lukke for din adgang til data.

11.6. Nationale abonnementer med forbrug i Danmark

Nationale abonnementer inkluderer udelukkende tale, data, samt sms og mms i Danmark, undtaget Grønland og Færøerne og til danske numre (ej sær- og indholdstjenester). Efter brug af taleindhold i abonnementet, betales danske standard takster. Efter brug af inkluderet data i Danmark har du tre muligheder. At få nedsat data hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden, at betale pr. MB i resten af regningsperioden eller at købe en datapakke der dækker resten af regningsperioden. Dit abonnement er spærret for forbrug i udlandet og spærringen kan ikke ophæves.

12. Service og kampagner

12.1. Call me til Call me

Opkald til Call me mobilnumre bliver takseret til 0 kr. Call me til Call me gælder kun opkald foretaget og modtaget i Danmark, hvis du har et nationalt abonnement. Med et EU-abonnement gælder Call me til Call me opkald foretaget og modtaget i Danmark og resten af EU.

12.2. WiFi-kald

Med WiFi-kald kan du ringe fra mobiltelefonen, når du er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. WiFi-kald er inkluderet i alle Call me abonnementer. Call me takserer dig på samme måde som når du ringer via det almindelige mobilnet. Vær opmærksom på, at når du bruger internettet, vil der som enhver anden brug af internettet, registreres dataforbrug, hvilket kan betyde en udgift for dig. WiFi-kald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter WiFi-kald. Du skal selv aktivere WiFi-kald på din mobiltelefon. WiFi-kald virker kun på WiFi-netværk i Danmark. Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-kald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som du er forbundet til. Er WiFi-signalet f.eks. svagt, eller er der andre brugere på WiFi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-kaldet.

12.3. Call me services

Call me forbeholder sig ret til løbende at udvikle tjenesterne i dette afsnit, og ændringer heri varsles ikke.

12.3.1. Services

I visse abonnementer kan du vælge mellem en række inkluderede services. Disse kan være inkluderet i en kampagneperiode (f.eks. 2 eller 3 mdr.) eller uden tidsbegrænsning. Efter udløb af kampagneperioden vil dine inkluderede services automatisk blive overført som tilkøbt service (se afsnit 12.3.2 herom).

Ønsker du ikke at fortsætte med den valgte service efter kampagneperioden, er det dit ansvar at deaktivere servicen inden udløb af kampagneperioden. I modsat fald hæfter du for fortsat brug af tjenesten.
Du vil ikke modtage besked op til udløb af kampagneperioden eller når den er udløbet. Det er dit eget ansvar at orientere dig herom.

Modtager vi ikke en forespørgsel om opsigelse af servicetjenester, vil vi antage at du fortsat ønsker at få den/dem leveret, og du vil i dette omfang fortsat hæfte for denne/disse.

Betaling
Inkluderede services kan koste 0 kr. i den valgte periode eller en oplyst merpris indtil udløbet af den inkluderede periode.

Valgfrihed, minimumsperiode og opsigelse

Valgfri services kan skiftes en gang om måneden. Efter et skift vil servicen være låst til abonnementet en måned, hvorefter det frit kan skiftes til en anden service. Dermed er der en minimumsperiode på services på en måned, hvorefter den frit kan udskiftes med en anden. Efter endt minimumsperiode kan en service desuden opsiges uden varsel. Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik
Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

12.3.2. Tilkøbte services

Til visse abonnementer kan diverse services tilkøbes. Services forudbetales sammen med abonnementet.

Opsigelse
Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik
Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet.
Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

13. Særligt om køb af mobiltelefon i forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me abonnement

Kampagnepriser på mobiltelefoner er normalt betinget af, at der samtidig med købet oprettes et Call me mobilabonnement. Hvis du anvender sin fortrydelsesret på abonnementsaftalen, er kunden forpligtet til at levere mobiltelefonen samt øvrigt udstyr, som måtte være blevet udleveret til kunden, tilbage til Call me i uskadt stand, hvorefter eventuelle beløb, som kunden måtte have forudbetalt, vil blive returneret til kunden.

14. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester, som leveres direkte til telefonen via SMS, Billedbeskeder (MMS) eller WAP.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være ringetoner, logoer, spil, chat, nyheder, vejrudsigter eller adgang til indhold på WAP i en tidsbegrænset periode. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som du normalt betaler for at sende SMS/MMS og WAP. Oplysning om priser, oplyses i forbindelse med markedsføringen af tjenesterne. Prisen på de af Call me udbudte indholdstjenester findes på www.callme.dk.

Indholdstakserede tjenester udbydes af andre indholdsudbydere. Du hæfter for betalingen for de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, selvom du overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Call me opkræver betalingen for tjenesterne og disse vil derfor fremgå af faktura fra Call me. Call me tilbyder dig en række muligheder for at sikre dig kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, herunder spærring for indholdstakserede tjenester samt saldokontrol. Spærring af de indholdstakserede tjenester iværksættes ved henvendelse til kundeservice eller via din selvbetjening på callme.dk. Du kan endvidere beskytte din mobiltelefon mod uberettiget misbrug ved aktivering af PIN-kode.

Anvendelse af indholdstakserede tjenester er omfattet af de særlige hæftelses- og ansvarsregler jf. pkt. 22. Ved din bestilling af indholdstakserede tjenester gives samtykke til, at levering/udførelse påbegyndes straks, hvorfor du herefter ikke kan fortryde købet.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan du henvende dig til Call me. Call me kan henvise dit spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Call me. For yderligere info om disse tjenester henvises til www.callme.dk.

15. Forudsætninger for et Call me mobilabonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse

Ved din oprettelse af Call me mobilabonnement foretages sædvanlig kreditvurdering af dig. Call me er til en hver tid berettiget til at afvise abonnementsoprettelser på baggrund af interne kreditregler samt oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer eller ved at undersøge om du har ubetalt gæld i Norlys' øvrige danske brands eller datterselskaber. Call me er endvidere til enhver tid berettiget til at forlange, at du for egen regning stiller sikkerhed i form af kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab, der er godkendt af Call me. Sikkerhedsstillelse kan bl.a. forlanges i følgende situationer:

A. Du er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau.

B. Du har tidligere misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til en abonnementsaftale med Call me.

C. Dit forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

D. I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand, jf. pkt. 27.

E. Ved indgåelse af kreditaftale

F. Ved flytning til udland

G. Hvis dit samlede forfaldne og uforfaldne udestående med Call me overskrider det godkendte kreditmaksimum for et mobilabonnement og du ikke vælger at indbetale det forfaldne beløb. Call me er berettiget til at indskrænke dit brug af Call me mobilabonnementet, indtil dit udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af Call me til et beløb svarende til, hvad Call me forventer at fakturere dig i 6 måneder, dog minimum kr. 2.500 inklusive moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og du afholder alle udgifter i forbindelse hermed.

Din pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for Call me til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

16. Funktioner og faciliteter

Et Call me mobilabonnement giver dig blandt andet adgang til følgende funktioner og faciliteter:

A. Regningsspecifikation - Du modtager gratis en specificeret regning opdelt i opkald til Call mes takstzoner i Danmark, mobil- og udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser. Du kan derudover rekvirere en fuldt specificeret regning, der omfatter oplysning om alle fakturerede opkald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, samtalens varighed og pris. Virksomheder kan dog ikke få oplyst de sidste to cifre af de kaldte numre.

B. Spærring - Du kan gratis få foretaget spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for bestemte typer opkald, f.eks. opkald til udlandet eller udgående opkald generelt (Danmark og udland). En spærring forhindrer ikke opkald via frit operatørvalg eller til alarmtjenesten 112. Alarmcentralen kan muligvis se din lokation ved opkald til 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har og hvilken indstilling du har valgt på tidspunktet for et 112 opkald. Du kan ophæve en aftalt spærring ved indtastning af din PIN-kode eller via din selvbetjening.

C. Alarmcentralen kan muligvis se din lokation ved opkald til 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har og hvilken indstilling du har valgt på tidspunktet for et 112 opkald.

D. Saldooplysning - Du har minimum 10 timer dagligt mulighed for at opnå oplysning om samtaleforbrugets størrelse siden sidste regning. Saldooplysninger opdateres med et interval på ca. 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved udlandsopkald, roaming eller opkald til særtjenester, kan opdateringen af din saldo dog finde sted med nogen forsinkelse.

E. Udeladt nummer - Du kan uden omkostninger vælge at få udeladt nummer. Det betyder, at dit telefonnummer, navn og adresse udelades i nummeroplysningsdatabaser.

F. Hemmeligt nummer - Med hemmeligt nummer-service forhindres visning af dit nummer permanent ved samtlige opkald. Dog gælder dette ikke ved opkald til 112 eller afsendelse af sms og mms. Hemmeligt nummer-service er gratis. Ønsker du hemmeligt nummer ved enkelte opkald, kan dette ændres i indstillingerne på din mobil.

G. Saldokontrol - Når du har tilmeldt saldokontrol, spærrer Call me telefonen i den resterende del af regningsperioden, hvis du når sin saldokontrolgrænse. Spærringen vil gælde for opkald, brug af data, afsendelse af SMS og MMS – også selvom du i sin talepakke har overskydende forbrug tilbage. Saldokontrolgrænsen dækker det forbrug, som ligger udover indholdet i talepakken – dvs. indholdstakserede tjenester, udlandsforbrug samt overstigende forbrug af tale, data og SMS/MMS der ikke er indeholdt i din talepakke. Køb af ekstra datapakker er ikke omfattet af saldokontrollen. På Selvbetjeningen på www.callme.dk kan du til enhver tid gratis oprette, ændre og slette din saldokontrolgrænse. Du kan vælge saldokontrolgrænse på 100, 200, 300, 500 og 1000 kr. Aktivering er saldokontrol anbefales også til abonnementer, som benyttes af børn og unge.

Du kan få adgang til nævnte funktioner og faciliteter ved at rette henvendelse til Call me. Bestiller du sådanne funktioner og faciliteter, bekræfter Call me skriftligt eller via SMS bestillingen/afmeldingen til dig.

Call me forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger således at IP-telefoni (mVoIP) og Peer- to-Peer fildeling (P2P) ikke kan bruges som en del af abonnementet/servicen. Det vil blandt andet betyde, at du ikke vil kunne downloade og bruge programmer, som giver mulighed for at tale eller have videokonferencer via internettet. Ved en sådan foranstaltning vil du blive tilbudt en særskilt tillægstjeneste indeholdende disse funktioner.

17. SIM-kort og koder

I forbindelse med indgåelse af aftale om et Call me mobilabonnement får du udleveret et SIM-kort samt en personlig PIN-kode og en PUK-kode, som du modtager i en ubrudt emballage. SIM-kortet og de to personlige koder skal opbevares hver for sig på forsvarlig vis.

Det anbefales at PIN-koden aktiveres. Dette gøres via mobiltelefonen. Hjælp hertil kan findes i telefonens manual eller ved at du ringer til Call me kundeservice. PIN-koden kan benyttes til at sikre, at SIM-kortet ikke bruges af andre end den registrerede bruger. SIM-kortet spærres automatisk, hvis PIN-koden indtastes forkert tre gange i træk. Efter en sådan spærring kan SIM-kortet kun genåbnes ved indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent. Du må i så fald bestille et nyt SIM-kort hos Call me, hvilket Call me forbeholder sig ret til at opkræve en pris for.

Efter åbning af SIM-kortet kan du frit ændre din personlige PIN-kode til en ny firecifret personlig kode efter eget ønske.

Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, eller hvis en anden person uberettiget får kendskab til PIN-koden, eller du får mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal du straks kontakte Call mes kundeservice telefonisk med henblik på en spærring af kortet. Call me bekræfter snarest skriftligt, at SIM-kortet er spærret.

Call me vil ved din fremsendelse af et beskadiget SIM-kort eller ved underretning om et SIM-korts bortkomst eller misbrug mod betaling fremsende et nyt SIM-kort til dig, ligesom du mod betaling kan få ophævet spærringen af et bortkommet SIM-kort, hvis det findes igen.

I tilfælde af bortkommet/stjålet SIM-kort er det dit ansvar at opsige det tilhørende abonnement, såfremt dette ønskes. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet med de begrænsninger, som følger af Lov om visse betalingsmidler, jvf. gældende lov om betalingstjenester; Lov nr. 652 af 08/06/2017) § 99 og § 100.

18. Betalingsforhold

Oprettelsesafgift opkræves samtidig med indgåelse af aftale om et Call me mobilabonnement eller på førstkommende faktura derefter. Abonnementsafgifter opkræves månedsvis forud, mens forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves månedsvis bagud. Det kan dog forekomme, at fakturering af ydelser grundet tekniske eller driftsmæssige forhold forekommer på en senere faktura. I fald regningen en måned udgør et beløb under 10 kr. vil den blive overført til næste måned, indtil det samlede beløb udgør minimum 10 kr. dog således at der udsendes en faktura mindst en gang i kvartalet. Er betaling af et skyldigt beløb ikke Call me i hænde senest sidste rettidige betalingsdag, som fremgår af regningen, opkræves morarenter, inkasso- og rykkergebyrer i.h.t. gældende lovgivning herom. Evt. rykkere og inkassovarsler vil blive sendt til din e-Boks. Såfremt

der etableres en afdragsordning, vil der blive foretaget opkrævning herfor. Call me foretager desuden opkrævning for genåbning af telefon efter rykkerforløb. Gældende priser for denne type opkrævninger kan til enhver tid læses på www.callme.dk.

19. Håndtering af trafik i net og produkter

Call me benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder. I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 4G, 5G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signaleringstrafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

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

Mængdebegrænsninger:

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis du har et nationalt abonnement og overskrider den inkluderede mængde data i Danmark, nedsættes hastigheden til 120 Kbit/s. Hvis du har et EU-abonnement og overskrider den inkluderede mængde data i Danmark nedsættes hastigheden ligeledes til 120 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 120 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på https://www.callme.dk/abonnementer/bredbaand/.

Hastighedsbegrænsninger:

Din hastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er. Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på https://www.callme.dk/abonnementer/bredbaand/.

20. Ændring af priser eller vilkår

Call me kan til enhver tid ændre forretningsbetingelser og ændre i abonnementer, tjenester, gebyrer samt abonnements- og forbrugsafgifter. Ændringer af denne aftale til ugunst for dig, meddeles dig med et varsel på minimum 1 måned, således at du har mulighed for at opsige aftalen senest samtidigt med at ændringerne træder i kraft. Dette gælder tillige indenfor uopsigelighedsperioden, jf. pkt. 26. Prisstigninger kan bl.a. ske som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Call me forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Call me varsler væsentlige ændringer direkte over for dig (f.eks. via en tekst på din regning / PBS-oversigt, via e-Boks, et fakturaindstik, nyhedsbrev eller e- mail).

Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indrykning af annoncer i dagspressen eller via Call mes hjemmeside på www.callme.dk.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle prisnedsættelser, kan af Call me gennemføres uden varsel.

Bemærk at priserne for udlandsopkald, både til udlandet og i udlandet, alene er vejledende og med forbehold for den løbende internationale prisudvikling, og at der ved international roaming tillægges et ekstra gebyr af den udenlandske operatør afhængigt af, hvilket land eller udenlandsk operatør, der ringes fra. Du betaler for at modtage opkald i udlandet, herunder for at hente MMS-beskeder m.v. Gældende prisliste for udlandsopkald i Call me fremgår af www.callme.dk/udland

21. Support og driftsforstyrrelser

Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til Call me, der søger at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under Call mes kontrol, inden for rimelig tid efter din fejlmelding. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid. Kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning.

Såfremt du anmelder driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for Call mes kontrol, f.eks. ved at fejlen ikke hidrører fra det offentlige telenet, er Call me berettiget til at kræve, at du betaler for Call mes udgifter til fejlsøgning.

Call me er berettiget til at afbryde eller indskrænke dit brug af Call me Mobil, når dette er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, f.eks. ved vedligeholdelse og ændringer m.v. af netværk og/eller Call me Mobil. Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne blive søgt forudgående meddelt dig med længst muligt varsel.

22. Ansvar

Call me er ansvarsfri overfor dig for følger af manglende opfyldelse af aftalen, såfremt opfyldelsen af aftalen umuliggøres eller er urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger udenfor Call mes kontrol (force majeure), såsom krig, militære operationer, oprør, brand, lynnedslag, naturkatastrofer, herunder oversvømmelser, overbelastning af telenettet, fejl i andres netværk, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller IT-mæssige systemer, herunder systemnedbrud, strejker, lock-out eller faglige aktioner (herunder også strejker, lock-out eller faglige aktioner blandt Call mes egne eller underleverandørers medarbejdere), myndighedspåbud m.v.

Call me er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl, nedbrud eller ændringer i udstyr og netværk m.v., der ejes eller drives af andre operatører eller andre forhold, som ikke skyldes Call mes forsømmelse ved grov uagtsomhed.

I det omfang Call me måtte være erstatningsansvarlig over for dig, er Call me alene ansvarlig for dit direkte tab og fraskriver sig ethvert ansvar for drift- eller avancetab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af, at Call me Mobil ikke kan benyttes som forudsat eller øvrige indirekte tab. Du kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter i forbindelse med anvendelse af en alternativ operatørs tjeneste.

Call mes erstatningsansvar over for dig kan maksimalt udgøre kr. 20.000 pr. kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

23. Forholdsmæssigt afslag

Ved nedbrud som Call me er ansvarlig for, er du berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode i overensstemmelse med de satser, der er anført på Call mes hjemmeside www.callme.dk. Det forholdsmæssige afslag fratrækkes i forbindelse med den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

24. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om dig givet til eller indhentet af Call me vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning, samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

25. Nummerflytning, nummertildeling og nummerændring

Dit eksisterende telefonnummer hos en anden operatør vil som hovedregel kunne videreføres hos Call me. I forbindelse med en nummerflytning af et eksisterende telefonnummer bemyndiger du Call me til på dine vegne at anmode din eksisterende operatør om at overføre dit telefonnummer til Call me eller en af Call me udpeget tredjemand via nummerflytning.

Call me vil flytte dit nummer hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt. Først den dag hvor dit telefonnummer er overført til Call me fra andet selskab, starter din bindingsperiode, hvis din aftale med Call me har sådan. Inden nummerflytningen finder sted, modtager du en sms fra Call me med information om, hvornår dit nummer flyttes. Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af dine forhold, så fastholdes aftalen med et tildelt Call me nummer i stedet for. Det vil være gældende, hvis du for eksempel ikke har råderet over telefonnummeret eller ikke har udfyldt fuldmagten korrekt og indenfor de angivet tidsfrister. Vi vil kontakte dig for at modtage de manglende oplysninger. Du er som kunde forpligtet til, inden for 60 dage, at levere de nødvendige oplysninger for at kunne få gennemført en nummerflytning til Call me. Er du ikke i stand til at levere de korrekte oplysninger og derfor ikke kan nummerflytte dit telefonnummer, vil du få tildelt et Call me nummer. Vilkårene, herunder bindingsperioden er de samme, som aftalt, da abonnementet blev indgået. Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage. Ved flytning af et telefonnummer fra et andet teleselskab, er det alene telefonnummeret, der overføres. Abonnementsform eller andre tjenester, som du havde adgang til, overføres således ikke fra det tidligere teleselskab. Nummerflytningen er gratis. Call me er berettiget til at opkræve en kompensation fra dig pr. nummer, hvis du flytter reserverede numre, som ikke er taget i brug af dig på tidspunktet for den ønskede nummerflytning.

Du skal henvende dig til Call mes Kundeservice, ved problemer med nummerflytningen af dit telefonnummer. Du er berettiget til kompensation i følgende tre tilfælde:

1) Uretmæssig nummerflytning af dit telefonnummer uden kundens accept.

2) Nummerflytningen bliver ikke gennemført på den, med dig, aftale dato.

3) Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerflytningen.

Størrelsen af kompensationen kan ses på www.callme.dk.

Når du flytter dit eksisterende telefonnummer fra en anden operatør til Call me, tildeles du et midlertidigt nummer af Call me indtil overflytning har fundet sted. Annullerer du din overflytning, beholder du dit tildelte Call me nummer. Du opkræves med virkning fra oprettelsesdatoen, uanset om det midlertidige nummer tages i brug eller ej, og uanset om der er bestilt flytning af telefonnummer fra anden operatør eller ej.

Call me er i ganske særlige tilfælde, herunder hvor det skyldes eller er nødvendiggjort af tekniske eller driftsmæssige forhold m.v., berettiget til uden ansvar at ændre dit telefonnummer. Du vil i givet fald blive informeret om ændringen med længst muligt varsel.

Du kan efter anmodning og mod ekstra betaling sædvanligvis få ændret dit telefonnummer.

26. Bindingsperiode og aftalens ophør

Privataftale: Aftalen kan, medmindre andet er skriftligt aftalt, opsiges med 30 dages varsel regnet fra tidspunktet for Call mes modtagelse af opsigelsen. Opsigelsen kan rettes til Call mes kundeservice på telefonnummer 4366 9090.

Opsigelsen kan rettes til Call mes kundeservice på telefonnummer 4366 9212.

Call me kan til enhver tid opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for Call mes afsendelse af opsigelsen.

Uanset ovenstående er Call me i følgende tilfælde berettiget til at opsige aftalen uden varsel:

A. Hvis du flytter til udlandet, herunder Færøerne eller Grønland.
B. Hvis du mod forlangende ikke kan stille sikkerhed for sine forpligtelser, jf. pkt. 15 ovenfor.
C. Ved dit dødsfald, medmindre eventuelle efterladte/ pårørende inden 10 dage skriftligt bekræfter at ville hæfte for betalingerne i henhold til aftalen.

Gør en part sig skyldig i væsentlig misligholdelse af aftalen, har den anden part ret til skriftligt at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning.

Call me er blandt andet i følgende tilfælde berettiget til at afbryde din adgang til ydelser omfattet af Call me Mobil og/eller ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning:

A. Du ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb, inden den fastsatte frist.
B. Du opfylder ikke krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
C. Du undlader at underrette Call me senest samtidig med din adresseændring m.v., jf. pkt. 1. i generelt vilkår for Call me Mobil.
D. Du ikke straks efter, at du blev eller burde være blevet bekendt med beskadigelse, formodet misbrug eller bortkomst af SIM-kortet underretter Call me herom.
E. Tredjemands misbrug af dit SIM-kort eller sikkerhedskode (PIN-kode eller PUK-kode), skyldes din uagtsomhed.
F. Du skaber forstyrrelser i nettet, herunder tilslutter udstyr, der ikke overholder den til enhver tid gældende teleterminalbekendtgørelse, som f.eks. GSM-gateways, automatiske opkaldsmaskiner, til overvågning i alarmer, tekniske installationer el. lign. Evt. fri trafik som misbruges, vil da blive opkrævet til gældende listepris.
G. Du anvender mobiltjenesten eller Call mes tjenester i øvrigt til udsendelse af spam eller på en sådan måde, at Call me eller 3. mands rettigheder krænkes.
H. Der er mistanke om at du videregiver eller videresælger Call mes løsninger til tredjepart.

Afbrydelse vil som hovedregel ske uden varsel, men med efterfølgende skriftlig underretning af dig. Hvis du retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og Call me ikke har ophævet aftalen, kan du mod betaling få genåbnet din adgang til Call me Mobil. Ud over i misligholdelsestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt dit forbrug af Call me Mobil pludseligt og i væsentlig grad overstiger dit hidtidige gennemsnitlige forbrug, eller såfremt dit forbrug af Call me Mobil er usædvanligt højt. Du kan rette henvendelse til Call me med henblik på genåbning af din adgang til Call me Mobil. Call me vil, på trods af lukningen, fortsætte med at opkræve abonnementsafgift for perioden.

Ved aftalens ophør, uanset om det er dig eller Call me, der opsiger eller ophæver aftalen, opgør Call me parternes mellemværende og kan i den forbindelse foretage modregning for sit tilgodehavende i en eventuel sikkerhedsstillelse. Forudbetalte ydelser refunderes ikke til dig på opsigelsestidspunktet og opkræves ligeledes ikke hos dig af Call me, hvis tilgodehavendet ikke overstiger kr. 10.

Såfremt Call me i uopsigelighedsperioden ophæver aftalen på grund af din væsentlige misligholdelse er Call me berettiget til at opkræve dig et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af uopsigelighedsperioden.

Vælger du at nummerflytte dit telefonnummer, vil Call me betragte dette som en opsigelse af denne aftale. Kan du ikke overholde denne aftales bestemmelser om uopsigelighedsperiode og opsigelsesvarsel på grund af din nummerflytning til andet teleselskab, hæfter du forsat for alle faste betalinger overfor Call me for den resterende del af uopsigelighedsperioden eller opsigelsesvarslet.

27. Aftalens overdragelse

Call me er berettiget til at overdrage denne aftale til et med Call me koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan Call me med et varsel på 1 måned regnet fra Call mes afsendelse af meddelelse herom overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand. Ved modtagelse af sådan meddelelse kan du således uanset uopsigelighedsperioden jf. pkt. 26, opsige aftalen senest med virkning fra overdragelsestidspunktet.

Du kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden Call mes forudgående skriftlige samtykke. Call mes samtykke kan bl.a. gøres betinget af, at der forinden sker betaling af samtlige Call mes forfaldne og uforfaldne udeståender med dig samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 15, betaler en pris for overdragelse eller lignende.

28. Henvendelse til Call me

Al henvendelse til Call me kan ved at kontakte os på https://www.callme. dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/, eller via post til Ørestads Boulevard 45, 2300 København S eller via telefon til 4366 9090.

Tillægsvilkår

1. Tillægsvilkår for Ekstra Datakort

Et ekstra datakort er et ekstra SIM-kort, der kan tilkøbes til alle abonnementer. Et ekstra datakortet har sin egen data, som kan bruges til data og sms. Det kan ikke bruges til tale og mms. Se gældende priser på callme.dk. Opsigelse: Ekstra datakort kan opsiges med 30 dages varsel.

2. Tillægsvilkår for 5G Internet

A. Tillægsaftalen

Disse vilkår gælder for Call me Data abonnementer under betegnelsen 5G Internet og er et tillæg til abonnementsbetingelser mobil. Ved modstrid mellem de generelle abonnements- og salgsbetingelser og tillægsvilkår, går disse vilkår forud for abonnements- og salgsbetingelser.

B. Omfang

Med et abonnement gives adgang til brug af datatrafik på GPRS/EDGE og 4G og 5G netværkene.

Begrænsning

Med 5G Internet skal du være opmærksom på, at der er en inkluderet datamængde ~~dataforbrugsgrænse~~ pr. regningsperiode (1 måned). Overstiger forbruget den gældende forbrugsgrænse for dit abonnement, kan det påvirke netværkets stabilitet, øvrige kunder m.v. Call me nedsætter derfor hastigheden når forbrugsgrænsen nås, til 6 Mbit/s i resten af regningsperioden.

Dækning/Hastighed

For datatransmissioner via 5G Internet abonnement kan Call me ikke garantere for hastigheden. Du skal være opmærksom på, at hastigheden er afhængig af forhold som antal samtidige brugere, masteplacering og dækningsmæssige hindringer. Du kan på callme.dk få nærmere information om, hvad der ligger heri. Du kan benytte dit abonnement, hvor der er 4G og 5G dækning. Du kan få oplysning om dækning ved henvendelse til Call me eller på callme.dk. Alt afhængig af din fysiske placering eller lokale forhold kan dækningen være anderledes end angivet af Call me. Ved adgang til 5G Internet, er der en forventet 5G hastighed på mellem 17 og 1000 Mbit/s i download og mellem 5 og 75 Mbit/s i upload ved udendørs brug i områder med 5G dækning.

C. Roaming

5G Internet er spærret for roaming i udlandet, og kan derfor kun anvendes i Danmark.

D. Brug af tilslutningen

Ved oprettelse af Call me 5G Internet fremsender Call me en trådløs router og andet udstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte forbindelsen.

Det fremsendte udstyr er Call mes ejendom, og du er derfor ikke berettiget til at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) dette. Hvis udstyret ikke leveres tilbage til Call me ved abonnementets ophør, forbeholder Call me sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

Call me udøver ingen kontrol med de data, der passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Call me kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, du modtager via internettet, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkerte data eller lignende.

Du er selv ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen, ikke krænker gældende lovgivning, Call me eller tredjemand.

Hvis Call me skønner, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre internetbrugere, f.eks. ved at downloade så meget, at det er til gene for andre internetbrugere, er Call me berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.

Du bør som bruger af internettet være opmærksom på, at du ved åbning af materiale fra internettet eller åbning af programmer modtaget pr. e-mail løber en risiko for at inficere dit udstyr og software med virus, opkaldsprogrammer og lign. Call me har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Bruger du konsekvent og systematisk mere end 3.000 GB/md., forbeholder Call me sig retten til at lukke abonnementet med øjeblikkelig virkning.

E. Fejlretning og ansvar

Hvis du oplever fejl eller driftsforstyrrelser på den leverede forbindelse, kan du kontakte Call mes kundeservice telefonisk eller via www.callme.dk/kundeservice

Call me vil påbegynde afhjælpning uden ugrundet ophold inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Call me fejlmeldingen til denne operatør.

Call me påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at du har anvendt ulovligt udstyr, udstyr som ikke er leveret eller godkendt af Call me, eller hvis du har foretaget indgreb i udstyr eller tilslutningen.

F. 5G Internet samlerabat

Du kan opnå samlerabat efter udløb af evt. kampagne på et udvalgt 5G internet-abonnement, hvis du har eller køber et mobilabonnement hos Call me. Gælder dog ikke ved hvilende mobilabonnementer. Samlerabatten bortfalder, hvis du ikke længere har et aktivt mobilabonnement hos Call me.

G. Ekstra Datakort

Et ekstra datakort er et ekstra SIM-kort, der kan tilkøbes til alle abonnementer. Et ekstra datakortet har sin egen data, som kan bruges til data og sms. Det kan ikke bruges til tale og mms. Se gældende priser på callme.dk. Opsigelse: Ekstra datakort kan opsiges med 30 dages varsel.

H. Betaling

Betaling, oprettelsesafgift og éngangsbetalinger relateret til oprettelse opkræves på den førstkommende regning efter indgåelse af aftale om Call me 5G Internet. På første regning opkræves ligeledes Call me 5G Internet abonnement for løbende første måned. Herefter vil abonnementsbetaling opkræves 1 måned forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves månedsvis bagud.

3. Tillægsvilkår for Podimo

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails. Der betales for Podimo Podcast uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Podimo Podcast er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Podimo. Se de gældende betingelser på https://podimo..com/dk/terms-of-use. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på https://podimo.com/dk/terms-of-use.

4. Tillægsvilkår for Viaplay

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails. Der betales for Viaplay uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Viaplay er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Viaplay Group AB. Se gældende betingelser på Viaplay.dk. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på www.viaplay.dk.

5. Tillægsvilkår for HBO Max

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails.
Der betales for HBO Max uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af HBO Max er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Warner Bros - Discovery. Se gældende betingelser på hbomax.com/dk/en. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på http://www.hbomax.com/dk/en.

6. Tillægsvilkår for Deezer

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails.
Der betales for Deezer uanset om servicen er taget i brug.

Opsigelse følger Call mes øvrige regler og vilkår.

Andet

Brug af Deezer er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Deezer. Se gældende betingelser på deezer.com/legal/cgu. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på https://www.deezer.com/legal/cgu

7. Tillægsvilkår for TV 2 PLAY

Ibrugtagning

Du modtager en velkomst mail, som guider dig i gang med TV 2 PLAY.
Der betales for TV 2 PLAY uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af TV 2 PLAY er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra TV 2.
Se gældende betingelser på https://www.play.tv2.dk. Ved modstrid går Call mes vilkår forud for betingelserne på https://www.play.tv2.dk.

8. Tillægsvilkår for Dig&Mig deal

Betingelsen for at opretholde den fordelagtige Dig&Mig deal pris er, at du til enhver tid har minimum to abonnementer blandt de abonnementer, der er omfattet af Dig&Mig deal.

Såfremt du ikke længere opfylder denne betingelse, herunder hvis antallet af omfattede produkter reduceres til under to, er Call me berettiget til at ændre dit abonnement. Du vil forud for ændringens ikrafttræden blive kontaktet af Call me via e-mail eller sms med information om ændringen og datoen for, hvornår ændringen træder i kraft.

Salgs- og leveringsbetingelser

Nedenstående betingelser gælder for alle aftaler mellem Call me og kunder om Call mes salg af telefoner m.v. indgået via Call mes internetbutik www.callme.dk, og er gældende medmindre andet følger af Dansk rets ufravigelige regler. Websitet opdateres dagligt og alle priser på www.callme.dk er dagspriser. Der tages forbehold for eventuelle tryk- og tastefejl i vores tilbud.

1. Indgåelse af aftale om hardwarekøb

Alle aftaler indgås på dansk. Call me fremsender snarest muligt en ordrebekræftelse pr. e-mail med oplysninger om dit ordrenummer, navn og adresse, betalingsmåde, leveringsadresse samt en oversigt over de bestilte varer. Dertil vedlægges information om fortrydelsesret og hvordan denne gøres gældende, samt abonnementsbetingelser.

Du opfordres til at gemme ordrebekræftelsen, idet denne kan være relevant i forbindelse med fortrydelse eller reklamation. Du kan til enhver tid få en kopi af ordrebekræftelsen ved at kontakte kundeservice på 4366 9090.

Det er en forudsætning for kunder med registrering i Ribers Kreditinformation, ved køb af hardware, at købsprisen betales kontant ved levering af varen.

2. Krav om samtidig indgåelse af aftale om Call me mobilabonnement

Kampagnepriser på mobiltelefoner er normalt betinget af, at der samtidigt med købet oprettes Call me mobilabonnement. I det omfang du måtte fortryde indgåelse af sit Call me mobilabonnement, er du forpligtet til enten at betale forskellen mellem mobiltelefonens kampagnepris og dens vejledende udsalgspris eller at levere mobiltelefonen samt øvrigt udstyr, som måtte være blevet udleveret til dig tilbage til Call me eller en af Call me udpeget tredjemand i uskadt stand, hvorefter eventuelle beløb, som du måtte have forudbetalt vedrørende telefonen, vil blive returneret til dig.

3. Reklamation

Du har 2 års reklamationsret på alle varer. Du kan således ikke påberåbe sig fejl og mangler, der viser sig senere end 2 år efter varens levering, hvis der ikke tidligere er reklameret over disse.

Eventuelle fejl eller mangler ved det modtagne skal påberåbes inden rimelig tid, efter at disse blev konstateret eller burde have været konstateret.

Returnering af varer, som er behæftet med fejl eller mangler, herunder i forbindelse med reparationer eller omlevering, sker for Call mes regning og risiko. I forbindelse med returneringen skal du oplyse Call me om, hvori fejlen eller manglen består.

Reklamation skal ske ved henvendelse til Call me på tlf. 4366 9090 eller på https://www.callme.dk/kundeservice/kontakt-kundeservice/

Såfremt varen inden for den 2-årige reklamationsfrist viser sig at være behæftet med fejl eller mangler, påtager Call me sig at udbedre sådanne fejl og mangler indenfor rimelig tid.

Hvis det viser sig ikke at være muligt - eller det ikke af Call me skønnes hensigtsmæssigt - at reparere varen, påtager Call me sig i stedet at levere en ny fejlfri vare efter modtagelsen af den defekte vare. Call me påtager sig endvidere at refundere dine eventuelle dokumenterede udgifter forbundet med returneringen.

Hvis hverken reparation eller omlevering er mulig, refunderer Call me i stedet købesummen, inkl. dine udgifter til returnering under forudsætning af at den fejlbehæftede vare returneres til Call mes reklamationsafdeling.

Call me påtager sig ikke noget ansvar overfor dig, udover hvad der fremgår af ovennævnte punkter. Call me kan i intet tilfælde gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

Fortrydelsesformular

Fortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og sendes til Call me, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Send denne formular til:

Post: Call me, Ørestads Boulevard 45, 2300 København S.

Email: kundeservice@callme.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet, samt nedenstående besked:

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende: (Beskriv det, du ønsker at fortryde købet af):"

Navn: _____

Adresse: _____

Ordrenummer: _____

e-mailadresse: _____

Telefonnr. du kan kontaktes på: _____

Dags dato: _____

Underskrift _____

(kun nødvendig, hvis fortrydelse sendes pr. post):

Produktinformation (IPID)

Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På https://www.callme.dk/kundeservice/vilkar-og-betingelser/vilkar-for-abonnementer/ kan du altid se forsikringsbetingelserne for vores forsikring.

Hvilken form for forsikring er der tale om?

Hvad dækker den?
- Mobiltelefon købt hos Call me, hvor der samtidig købes en forsikring til telefonen

Hvilke skader er dækket
- Fysiske skader der påvirker telefonens funktionalitet

Hvad dækker den ikke?

Skader
- Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikationer på det forsikrede, eller brug heraf i strid med producen- tens instruktioner
- Enhver skade opstået som følge af at et produkt har været glemt eller forlagt
- Skade som følge af brand
- Skader og fejl opstået som følge af virus eller som er software relateret

Tyveri
- Fra en ejendom, sted eller lokaler, medmindre der er tydelige tegn på indbrud
- Som følge af forsæt eller grov uagtsomhed begået af sikrede
- Efterladt på et offentligt sted eller arbejdsplads, hvortil offentligheden eller autoriseret personale har let eller ubegrænset adgang
- Fra enhver form for offentlige transportmidler, hvor ud- styret er blevet efterladt i en hvilken som helst periode
- Simpelt tyveri
- Tyveri og bortkomst af enhver art, herunder glemte eller forlagte produkter

Er der nogen begrænsninger i dækningen?
- Ekstra udstyr – Eksempelvis oplader, genopladeligt batteri og høretelefoner
- Kosmetisk skade som ikke påvirker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad
- Elektrisk eller mekanisk fejl
- Tab af data

Hvor er jeg dækket?
- Forsikringen dækker skader på det forsikrede opstået i hele verden
- Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark

Hvilke forpligtelser har jeg?
- Hvilke forpligtelser har jeg?
- Enhver skade skal anmeldes til Gjensidige hurtigst muligt
- Enhver reparation uden om forsikringen skal forages af et autoriseret værksted
- Kvittering skal kunne til enhver tid kunne fremvises

Hvornår og hvordan betaler jeg?
- Præmie skal betales hver måned som en del af abonnements betalingen til Call me

Hvornår starter og slutter dækningen?
- Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, forsikringen løber indtil den opsiges

Hvordan opsiger jeg aftalen?
- Aftalen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage til udløbet af en måned. Opsigelsen skal ske ved henvendelse til Call me

Forsikringsbetingelser mobil- og tabletforsikring

Det forsikrede

Forsikringen gælder alene, hvor Sikrede køber en ny mobiltelefon eller ny tablet hos Call me, og Sikrede samtidigt opretter et gyldigt Call me-abonnement. Abonnement og forsikring skal desuden være gyldig på skadestidspunktet. Modelbetegnelse samt imei/serie nummer skal stemme overens med informationer på policen/købsaftalen.

Dækning

Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Skaden skal være knyttet til et bestemt skadestidspunkt samt sted.

Erstatning

Forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede produkt. Hvis reparation ikke er mulig, erstattes det beskadigede produkt med et tilsvarende produkt uden hensyn til farver og specielle udgaver. Hvis telefonen er totalskadet og det ikke er muligt at levere et tilsvarende produkt erstattes så vidt muligt med et produkt af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer.

Selvrisiko

For hver dækningsberettiget skade skal der betales en selvrisiko på 300 kr.

Selvrisikobeløbet vil blive opkrævet Sikrede direkte.

1. Sikrede

Den person, hvis navn fremgår af policen/købsaftalen og som har et aktivt Call me abonnement og aktiv Call me forsikring samt kan dokumentere køb af telefonen.

2. Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Gjensidige Forsikring, A. C. Meyers Vænge 9, DK-2450 København SV, CVR-nr. 33259247. Dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge, ORG-nr. 995568217. (herefter kaldt Forsikringsgiver)

3. Geografisk omfang

Forsikringen dækker skade på det forsikrede i hele verden. Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark, såfremt den forsikrede er i udlandet på tidspunktet, hvor begivenhederne, som forårsager den dækkede skade, finder sted.

4. Dækningsperiode

Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, som fremgår af policen/købsaftalen. Forsikringen fortsætter indtil den opsiges, jvf. pkt. 6.

5. Forsikringspræmie

Præmien fremgår af købsaftalen og skal betales hver måned til Call me.

6. Opsigelse

Forsikringen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage til udløb af en måned. Opsigelsen skal være skriftlig og sendes til forsikring@callme.dk.

Forsikringsgiver kan på ethvert tidspunkt opsige forsikringen ved at sende Sikrede et skriftligt varsel på 30 dage til udløbet af en måned.

Hvis præmien ikke betales rettidigt, er forsikringsgiver berettiget til at opsige forsikringen i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens §§12-17.

7. Anmeldelse af skade

Et krav skal hurtigst muligt anmeldes på www.callme.dk/forsikring. Forældelsesfrist iht. gældende lovgivning.

Hvis skaden ikke er dækket af forsikringen, vil omkostninger i forbindelse med undersøgelse af det forsikrede opkræves Sikrede.

Sikrede skal kunne fremlægge dokumentation for købet af det forsikrede samt kunne fremlægge det forsikrede som krævet af Forsikringsgiver.

8. Undtagelser

Følgende er ikke dækket af denne forsikring:

- Ekstraudstyr – eksempelvis men ikke begrænset til oplader, genopladelige batterier og høretelefoner.
- Elektrisk eller mekanisk fejl i det forsikrede (funktionsfejl).
- Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikationer på det forsikrede, eller brug heraf i strid med producentens instruktioner.
- Tab af data, fejl i SIM-kort, andre følgeskader forårsaget af det forsikrede, eller fejl af kosmetisk karakter.

- Skade som følge af brand.
- Tyveri og bortkomst af enhver art, herunder glemte og forlagte produkter.
- Enhver skade opstået som følge af at et produkt har været glemt eller forlagt.
- Erstatning for mistet brug af det forsikrede i forbindelse med en skade, eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation.
- Skader og fejl opstået som følge af virus, eller som er software relateret.
- Kosmetisk skade, eksempelvis ridser og buler, som ikke påvirker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad.
- Skade som følge af normal slitage.
- Som følge af forsæt eller grov uagtsomhed.

9. Generelle betingelser

9.1 Lovgivning

Drift af forsikringsvirksomhed er underlagt to sæt lovgivning. Den ene opstiller regler for aftalen, mens den anden opstiller de regler som forsikringsvirksomheden har. Gjensidige er et norsk selskab, som er under tilsyn fra det norske finanstilsyn efter reglerne i "Lov om finansforetak og finanskonsern". Gjensidige skal følge den danske forsikringsaftalelov og de samme forbrugerretlige beskyttelsesregler som danske forsikringsselskaber.

Dansk lovgivning gælder for forsikringsaftalen. Tvister vedrørende forsikringsaftalen afgøres efter dansk ret ved dansk domstol.

9.2 Garantifond

Gjensidige har tilsluttet sig den danske garantiordning "Garantifonden for skadesforsikringsselskaber". Garantifonden træder til, hvis du som privat forbruger har dine forsikringer i et konkursramt forsikringsselskab, og hvis du har selskabet som modpart i en forsikringssag. Det betyder, at hvis dit eget eller din modparts forsikringsselskab går konkurs, så er du sikret via garantifonden. Den sørger for, at du alligevel får udbetalt den erstatning, du er berettiget til.

9.3 Terrorforsikringsordning

Den 1. juli 2019 er en ny terrorforsikringsordning trådt i kraft.

Loven indfører en erstatningsordning, der ligesom den tidligere ordning omfatter såkaldte NBCR-terrorskader på fast ejendom, løsøre, motorkøretøjer, jernbanekøretøjer og skibe. NBCR-terror er terror, hvor der er anvendt nukleare, biologiske, kemiske eller radiologiske våben.

Erstatninger under loven betales fremover af staten efter fælles vilkår, som fastsættes i en bekendtgørelse, der udstedes af erhvervsministeren.

For at få erstatning skal de skadede genstande være forsikret mod brand.

Skader under loven skal anmeldes til det forsikringsselskab, som har de skadede genstande brandforsikret. Selskabet behandler skaderne og foranlediger udbetaling af erstatning fra staten.

9.4 Krav til håndtering

Der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader. Uagtsom håndtering af det forsikrede kan resultere i justering af eller afvisning af forsikringsdækning.

Kun reparatører der er autoriseret af producent samt, reparatører der er godkendt af Forsikringsgiver, må udføre reparationer på det forsikrede.

9.5 Behandling af persondata

Forsikringsgiver og Call me behandler persondata, som er relevante og nødvendige for tegning og administration af nærværende skadesforsikringer, i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Den forsikrede kan til enhver tid kontakte Forsikringsgiver for at få indsigt i eller kræve rettelser af upræcise persondata.

9.6 Regres

Såfremt udbetaling er gjort i overensstemmelse med nærværende vilkår, er Forsikringsgiver forpligtet til at inddrive modsvarende beløb fra anden part. Part som Forsikringsgiver gør udbetaling til, overlader dennes ret til Forsikringsgiver, samt forpligter sig til at gøre sit yderste for at sikre denne ret.

9.7 Dækning i andet selskab

I det omfang, der er tegnet speciel forsikring for en interesse, der i øvrigt måtte være omfattet af denne forsikring, bortfalder dækningen for denne interesse.

Er det fastsat i anden forsikringsaftale, som dækker samme interesse, at ansvaret falder bort eller indskrænkes, hvis forsikring er eller bliver tegnet andet steds, gælder nærværende forsikring med samme forbehold.

9.8 Skadeforsikringsafgift

Der er betalt skadeforsikringsafgift iht. "lov om afgift af skadeforsikring".

9.9 Fortrydelsesfrist

Iht. Forsikringsaftalelovens §34 kan indgåelse af denne aftale fortrydes. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes fra den dag Sikrede har fået forsikringsbetingelserne i hænde. Fortrydelsesfristen løber dog tidligst fra det tidspunkt Sikrede på skrift har fået nærværende oplysning om fortrydelsesretten. Hvis du fx har modtaget forsikringsbetingelserne mandag den 1., har du frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en lørdag, en søndag, helligdag kan fortrydelse gives den følgende hverdag.

Hvis aftalen skal fortrydes, skal Sikrede inden fortrydelsesfristens udløb underrette Call me herom på forsikring@callme.dk.

9.10 Krig og uroligheder

Forsikringen dækker ikke skade på person eller ting eller tab som skyldes:

- Krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder i Danmark.
- Krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder i udlandet som forsikrede rejser ind i, eller tager ophold i - hvis ikke andet er aftalt skriftligt.

Deltagelse i krig.

På person og rejseforsikringer dækker Gjensidige dog skade på person, ting eller tab som skyldes krig, krigslignende handlinger eller uroligheder i udlandet som opstår i indtil 6 uger fra Udenrigsministeriet fraråder indrejse, når forsikrede allerede befinder sig i området frarådet gælder.

9.11 Skade ved terrorhandlinger

Ved terrorhandling er Gjensidige samlede erstatningsansvar overfor alle kunder og andre kravstillere begrænset op til 1 milliard DKK pr. skadeshændelse. Alle skader som indtræffer indenfor et tidsrum på 48 timer, regnes som samme hændelse. Overstiges fastsat grænse pr. hændelse, vil erstatningen reduceres forholdsmæssigt.

For følgende objekter/interesser dækkes skader ikke, hvis disse er direkte eller indirekte relateret til en terrorhandling:

- Dæmninger, tunneler, broer, lufthavne, togstationer, kraftværker, bygninger med flere end 25 etager.
- Objekter/interesser udenfor Norden.

Ovenstående begrænsninger gælder ikke for rejseforsikring eller personforsikringer - eller for personskade som indgår i Færdselsloven eller lov om Arbejdsskadeforsikring.

Med terrorhandling forstås en retsstridig, skadevoldende handling rettet mod offentligheden, herunder en voldshandling eller farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser - og som forstås at være udført i den hensigt at udøve indflydelse på politiske, religiøse eller andre ideologiske organer eller for at fremkalde frygt.

9.12 Farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser m.m.

For personskade under Færdselsloven og lov om Arbejdsskadeforsikring samt på rejse- og personforsikringer dækker Gjensidige skade eller tab som følge af farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser, skade eller tab forårsaget af raketter, atomvåben eller radioaktiv stråling.

For rejse- og personforsikringer gælder følgende begrænsning:

Ved skade eller tab forårsaget af atomvåben eller radioaktiv stråling, er samlet erstatningsansvar overfor alle kunder og kravstillere begrænset til 500 millioner DKK pr. skadehændelse. Alle skader som skyldes samme hændelse eller som har sin årsag i en sammenhængende kæde af hændelser, regnes som én skadehændelse.

For øvrige forsikringer dækkes sådanne skader/ eller tab ikke.

9.13 Jordskælv og vulkanudbrud

Gjensidige dækker tab eller skade som direkte eller indirekte er forårsaget af eller står i sammenhæng med jordskælv eller vulkanudbrud for:

- Personforsikringer med undtagelse af ulykkesskade som følge af jordskælv i Danmark.
- Rejseforsikringer.
- Personskade under Færdselsloven.
- Personskade under lov om Arbejdsskadeforsikring.

For øvrige forsikringer dækkes tab eller skade, samt forøgelse af tab eller skade, ved jordskælv og vulkanudbrud ikke.

9.14 Internationale sanktioner

Enhver erstatningspligt og andre forpligtelser over for den forsikrede eller andre under denne forsikring, bortfalder i det omfang opfyldelsen af sådanne forpligtelser, efter selskabets vurdering, vil kunne udsætte selskabet for sanktioner, restriktioner, forbud eller anden retsfølge, som følge af resolutioner eller anden beslutning vedtaget af de Forenede Nationer eller sanktioner, lovgivning eller andre retsfølger udstedt af EU, Storbritannien eller USA.

Se mere om internationale sanktioner på Erhvervsstyrelsens og Udenrigsministeriets hjemmeside.

9.15 Sådan behandler vi dine personlige oplysninger

Som kunde i Gjensidige (selskabet), dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge har du krav på information om, hvordan selskabet behandler dine kundeoplysninger.

For at forsikre dig har vi brug for dine personoplysninger. Du kan læse mere om vores behandling af personoplysninger i vores privatlivspolitik på gjensidige.dk/privatlivspolitik.

Her finder du oplysninger om, hvordan vi indsamler og bruger dine personoplysninger, dine rettigheder og hvordan du kan gøre brug af dem.

Indsigtsret

Ved at henvende dig til Gjensidige, har du mulighed for efter gældende regler at få indsigt i, hvilke oplysninger det pågældende selskab har registreret om dig. Ønsker du oplysningerne på skrift, kan Gjensidige opkræve et gebyr.

Du kan tillige få oplyst, hvilke typer af oplysninger, der kan videregives med dit samtykke, til hvilket formål videregivelsen kan ske samt hvem, der kan modtage oplysningerne på baggrund af dit samtykke.

9.16 Hvis du er utilfreds med os

Hvis du er utilfreds med vores skadebehandling, afgørelser, policeudstedelse, præmieopkrævning eller andet, så prøv i første omgang at kontakte den person eller den afdeling, der har behandlet din sag. Kan vi løse sagen på den måde, vil det være nemmest og hurtigst for både dig og os.