

Betingelser for coop mobils mobiltjenester

25. maj 2018

Kort præsentation af de vigtigste betingelser

På de næste sider kan du læse de betingelser, som gælder for din abonnementsaftale med coop mobil. Betingelserne er sammen med prislister og de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og coop mobil. Nogle af punkterne i betingelserne er særlig vigtige for mange af vores kunder, og dem vil vi gerne fremhæve for dig her:

- coop mobils mobiltelefonitjeneste er forudbetalt.
- Når du indgår aftale med coop mobil, får du tildelt en personlig side og konto på coop mobils hjemmeside (kundelogin), hvor du kan indbetale og følge med i dit forbrug.
- Du skal betale forud med betalingskort over internettet eller med bonus, jf. pkt. Betingelser for anvendelse af bonus.
- Forbrugsafgifter for opkald mv. trækkes løbende fra din coop mobil konto indenfor 24 timer efter forbruget har fundet sted – også selvom saldoen derved bliver negativ. Ved forbrug foretaget i udlandet kan der dog forekomme forsinkelser på helt op til 30 dage.
- Det er din pligt at sørge for, at saldoen på din konto hos coop mobil forbliver positiv. Hvis saldoen nærmer sig 0 kr., vil coop mobil gøre dig opmærksom på dette via afsendelse af en sms til dit mobilnummer, og via afsendelse af en e-mail til den aftalte e-mail adresse.
- Hvis saldoen på din coop mobil konto er negativ i mere end 5 dage eller med mere end 200 kr., spærres tjenesten for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. Ved indsættelse af penge på din konto således at din konto igen er positiv, fjernes denne spærring automatisk.
- Meddelelser mellem dig og coop mobil sker elektronisk og via e-mail. Hvis du ændrer e-mail adresse eller flytter, skal du straks give besked til coop mobil via dit kundelogin.
- Hvis dit forbrug kan opgøres til under 50 kr. i en periode på tre sammenhængende måneder, opkræves et fast beløb for coop mobils administration af din coop mobil konto.
- Du har under visse betingelser fortrydelsesret i 14 dage fra aftalen er indgået. Læs mere i Generelle Vilkår for levering og drift af coop mobils tjenester, pkt. 1.B.
- Det er dig, der som kunde hæfter for betalingen for alle ydelser, som coop mobil leverer i henhold til abonnementsaftalen - også hvis du har overladt mobilterminalen eller simkortet til andre. Bl.a. skal du betale for alle opkald, der sker fra din mobiltelefonforbindelse samt for køb af indholdstakserede tjenester.
- Hvis der opstår fejl ved coop mobils tjeneste, så din mobiltelefonforbindelse ikke virker, retter coop mobil fejlen hurtigst muligt. Læs mere i Generelle Vilkår for levering og drift af coop mobils tjenester, pkt. 15.A.
- Ændring af priser og betingelser varsles normalt ved e-mail til dig og på coop mobils hjemmeside. Læs mere i Generelle Vilkår for levering og drift af coop mobils tjenester, pkt. 19.
- Hvis du mister dit simkort, skal du straks spærre dit simkort. Det kan du gøre ved at ringe til tyverispærringstelefonen 70 11 66 13 og oplyse din spæringskode. Du kan også spærre dit simkort under dit kundelogin. Læs mere under pkt. 7.
- Et Fastpris-abonnement kan efter udløbet af eventuel bindingsperiode opsiges med dags varsel. Opsigelsesperioden er 30 dage. Opsigelsen skal ske fra kundens registrerede e-mailadresse eller skriftligt.

Du skal være opmærksom på, at alle betingelserne på de næste sider gælder i deres helhed for aftalen mellem coop mobil og dig som kunde.

Indholdsfortegnelse

1. Abonnementsaftalen.....	3
2. Dækningsområde	3
3. Forbrug i udlandet (roaming)	3
4. Nummeroplysningsdata.....	3
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)	4
5.A. Valgfri tillægsydelser	4
5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)	4
5.C. Sms og mms.....	4
5.D. Wap	5
5.E. Indholdstakserede tjenester.....	5
6. Mobildatatjenester.....	5
6.A. Generelt om coop mobils mobildatatjenester.....	5
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester	6
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester	6
6.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester	6
7. Simkortet - bortkomst og uberettiget brug	7
7.A. Simkortet.....	7
7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9	7
8. Taksering	8
9. Minimumsforbrug.....	8
10. Opsigelse	8
11. Ikrafttrædelse	8
Tillægsbetingelser for services.....	9
1. Fri sms/mms	9
2. Internet på mobilen	9
3. Fri tale til coop mobil kunder.....	9
Tillægsbetingelser for abonnementer	11
1. Tillægsbetingelser for Fastpris abonnementer	11
1.A. Inkluderet taletid.....	11
1.B. Inkluderet sms/mms.....	11
1.C. Inkluderet data (MB)	11
1.E. Fri tale til coop mobil kunder.....	11
1.F. Opsigelse.....	12
1.G. Påmindelse om lav saldo inden abonnementstrækning.....	12

Betingelser for coop mobils mobiltjenester

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på coop mobils mobiltjenester, gælder følgende tjenestespecifikke betingelser i supplement til Generelle Betingelser for levering og drift af coop mobils tjenester (herefter coop mobils Generelle Betingelser). Ved modstrid mellem betingelserne går de tjenestespecifikke betingelser for coop mobils mobiltjenester forud.

Medmindre andet fremgår, gælder alle betingelser i disse betingelser for aftaler om abonnement på følgende tjenester:

- Coop mobils GSM-tjeneste (herefter GSM-tjenesten)
- Coop mobils UMTS-tjeneste (herefter 3G-tjenesten)
- Coop mobils mobildatatjenester (GPRS, HSDPA m.fl.), jf. pkt. 6 (herefter mobildatatjenester)

De nævnte tjenester benævnes herefter tilsammen som tjenesten eller mobil-tjenesten.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. modtage opkald fra og foretage opkald til såvel danske som udenlandske numre, sende og modtage data og sende og modtage sms/mms.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter, jf. pkt. 9 i coop mobils Generelle Betingelser.

2. Dækningsområde

Oplysning om den til enhver tid værende sandsynlige radiodækning i Danmark fremgår af TDC's dækningskort, som findes på coop mobils hjemmeside. Mobiltjenesten kan kun benyttes inden for områder med radiodækning.

3. Forbrug i udlandet (roaming)

Mobiltjenesten kan benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis coop mobil har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyderes net (roaming afgifter) trækkes løbende på kundens konto hos coop mobil, jf. pkt. 12 i coop mobils Generelle Betingelser. Der opkræves roaming afgifter både for kald, som kunden modtager, og kald - herunder datakald - som kunden selv foretager. Hvis opkaldet viderestilles til din telefonsvarer, betales der for at modtage kaldet, samt at kaldet viderestilles til Danmark.

Kundens forbrug af samtaler i EU og Norden beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering), dog således at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af samtaler i øvrig udland beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

For forbrug i EU, gælder særlige regler for kunder med et abonnement med inkluderede mængder tale, sms/mms og/eller data. Her kan de inkluderede timers tale og sms/mms benyttes i EU/EØS. En delmængde af den inkluderede mængde data kan ligeledes benyttes i EU/EØS. Se Tillægsbetingelser for abonnementer.

coop mobil er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Coop mobil er herunder ikke ansvarlig for udenlandske udbyderes brug af kundedata, jf. pkt. 8 i coop mobils Generelle Betingelser.

Hvis coop mobil ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder at det er forbundet med væsentlig kreditrisiko at give kunden adgang til roaming, er coop mobil berettiget til at spærre for kundens adgang til roaming.

4. Nummeroplysningsdata

Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i coop mobils offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (coop mobils kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til coop mobil anmode om ændring af kundens nummeroplysningsdata. coop mobil registrerer sådanne ændringer i coop mobils nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som coop mobil leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med coop mobil om opdatering.

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

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

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra coop mobil's nummeroplysnings-database. Det er den pågældende tredjemands ansvar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

For coop mobil's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på coopmobil.dk/privatlivspolitik

5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser)

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

5.A. Valgfri tillægsydelser

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdelt forbrug - forbrug opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret forbrug - forbrug specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning.
- E. Saldokontrol - automatisk spærring, når der er registreret en saldo på kr. 0,00 på kundens konto.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.E.
- H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905). Dog tilbyder coop mobil ikke at åbne for numre, der begynder med 905.

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

Kunden kan på coop mobil's hjemmeside eller ved henvendelse til coop mobil få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

5.B. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 5.C., overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en. Dette gælder uanset, om kunden har hemmeligt eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

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

Med visse typer terminaludstyr kan kunden selv åbne for nummervisning, uanset om coop mobil har etableret permanent blokering for nummervisning.

Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende kald til kunden inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

5.C. Sms og mms

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

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

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

coop mobil etablerer efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms. Ved efterfølgende genåbning/spærring er coop mobil berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

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

5.D. Wap

Kunden kan benytte mobile internettjenester via Wireless Application Protocol (wap), herunder mobile internettjenester, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 5.E.

Brugen af wap forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette.

coop mobil kontrollerer ikke og har ikke ansvar for de informationer, der modtages eller sendes af kunden ved anvendelse af wap-tjenester.

Forbrugsafregning for brug af wap sker efter størrelsen af den datamængde målt i kilobyte, som kunden sender eller modtager (dataforbrug). Derudover opkræves betaling for brug af indholdstakserede tjenester, der tilbydes via wap, jf. pkt. 5.E.

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af wap fra udlandet, jf. pkt. 3 om roaming, og coop mobil anbefaler derfor, at kunden er ekstra opmærksom ved brug af wap i udlandet.

5.E. Indholdstakserede tjenester

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

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

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

Indholdstakserede tjenester udbydes både af coop mobil selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af coop mobil via kundens konto hos coop mobil, jf. pkt. 12 i coop mobil's Generelle Betingelser.

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

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

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

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

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

coop mobil tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester.

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

6. Mobildatatjenester

6.A. Generelt om coop mobil's mobildatatjenester

Kunden kan benytte coop mobil's mobildatatjenester (GPRS, HSDPA m.fl.), som giver kunden mobil internetadgang mv.

Brugen af coop mobil's mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

Forbrugsafregning for brug af mobildatatjenester sker efter den datamængde målt i MB, som kunden sender og modtager (datatrafik). Kundens dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. 1 kilobyte pr. dataopkobling.

coop mobil anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker forbrugsafregning - i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet, mail og wap, jf. pkt. 5.D.

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester fra udlandet, jf. pkt. 3 om roaming, og coop mobil anbefaler derfor, at kunden er ekstra opmærksom ved brug af mobildatatjenester i udlandet. Kundens data-forbrug i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 KB pr. dataopkobling.

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

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

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

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

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

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af net-ydelser fra tredjemand har coop mobil intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kunden medvirker til spredning af virus.
- C. Kunden spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kæde-breve eller lignende).
- D. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- E. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header information.
- F. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

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

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

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i coop mobil's Generelle Betingelser finder desuden anvendelse.

6.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester

coop mobil er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af coop mobil's mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Coop mobil tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis coop mobil skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

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

En forbindelse til coop mobil's mobildatatjenester leveres med en nærmere angivet maksimal hastighed. Hastigheden kan variere afhængig af, hvor mange kunder, der benytter mobilnettet/samme mast samtidig (delt kapacitet), og afhængig af hvilket område kunden befinder sig i. På www.coopmobil.dk findes oplysning om forventede hastigheder fordelt på geografiske områder.

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

coop mobil forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til coop mobil's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes misbrugt, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

7. Simkortet - bortkomst og uberettiget brug

7.A. Simkortet

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

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

Kunden skal straks meddele coop mobil (telefonnummer 70 11 66 13), hvis simkortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. coop mobil bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om simkortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 7.B.

Kunden kan mod betaling af gebyr bestille nyt simkort eller få ophævet spærningen på et kort, som kunden har meddelt bortkommet overfor coop mobil.

7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9

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

8. Taksering

Coop mobil kan vælge at tilbyde flere forskellige prisplaner med minuttaksering henholdsvis flere forskellige prisplaner med sekundtaksering. Priserne for brug af coop mobils' mobiltjeneste og takseringsprincip afhænger af kundens valg af prisplan.

Ved kundens valg af prisplaner med sekundtaksering, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler pr. påbegyndt sekund.

Ved kundens valg af prisplaner med minuttaksering, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler pr. påbegyndt minut. Opkald til 113, 118, samt til numre, der begynder med 90, beregnes og takseres dog pr. påbegyndt sekund.

Uanset kundens valg mellem sekundtaksering og minuttaksering beregnes og takseres kundens opkald fra Danmark til udlandet dog altid pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Uanset kundens valg mellem sekundtaksering og minuttaksering, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) som beskrevet i pkt. 3.

9. Minimumsforbrug

Hvis kundens forbrug af coop mobils' mobiltjenester kan opgøres til under 50 kr. i en periode på tre sammenhængende kalendermåneder, opkræves et fast beløb for coop mobils' administration af kundens coop mobil konto.

10. Opsigelse

Et Fastpris-abonnement kan efter udløbet af eventuel bindingsperiode opsiges med dags varsel. Opsigelsesperioden er 30 dage.

Hvis kunden i 6 måneder i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan coop mobil opsiges abonnementsaftalen med mindst 30 dages varsel, jf. pkt. 17 i coop mobils Generelle Betingelser.

11. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 1. juli 2017.

Tillægsbetingelser for services

Følgende tillægsbetingelser for services gælder i tillæg til Betingelser for coop mobils mobiltjenester. Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud. De til enhver tid gældende priser fremgår af prislisen, som kan findes på www.coopmobil.dk eller fås ved henvendelse til coop mobil.

1. Fri sms/mms

Fri sms/mms giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at sende ubegrænset sms og mms i Danmark og EU.

Fri sms/mms gælder til alle danske mobilnumre.

Overtakserede, indholdstakserede sms/mms, sms/mms til og fra udland (roaming, jf. Betingelser for coop mobils mobiltjenester, pkt. 3), saldo-sms, sms sendt over GPRS samt Websms er ikke omfattet, og der afregnes særskilt herfor efter de gældende priser.

Sms og mms beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

Servicesen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Coop mobil opkræver særskilt betaling for denne service. Betaling sker pr. mobilnummer, der er tilmeldt denne service.

Ved misbrug, eller hvis coop mobil har mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicesen, hvorefter coop mobil kan opsige abonnementet.

Efter kunden har foretaget tilmelding, vil ordningen træde i kraft dagen efter. Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af indeværende måned. Herefter trækker coop mobil automatisk hver den første for Fri sms/mms.

Ved opsigelse af fri sms/mms, skal opsigelse for kommende måned, ske inden udgangen af indeværende måned. Opsigelsen skal ske via kundelogin.

2. Internet på mobilen

Internet på mobilen giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at forbruge en bestemt datamængde på coop mobils mobildata-tjenester pr. måned. Den aftalte datamængde fremgår af ordrebekræftelsen.

Overskrider den inkluderede datamængde, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata nedsættes til 64 Kbit/s.

Ubrugte Mbyte overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik udenfor EU, hvorfor dataforbrug i udlandet vil blive faktureret til de til enhver tid gældende priser for roaming, jf. Betingelser for coop mobils mobiltjenester, pkt. 3. Gældende roamingpriser kan findes på www.coopmobil.dk. Ved roaming i andre operatørers netværk kan kunden risikere markant lavere up- og download hastigheder.

For forbrug i EU, gælder særlige regler for kunder med et Fastpris-abonnement. Her kan de inkluderede timers tale og SMS/MMS benyttes i EU. En delmængde af den inkluderede datamængde kan ligeledes benyttes i EU.

Servicesen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Efter kunden har foretaget tilmelding, vil ordningen træde i kraft dagen efter. Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af indeværende måned. Herefter trækker coop mobil automatisk hver den første for Internet på mobilen.

Ved opsigelse af Internet på mobilen, skal opsigelse for kommende måned, ske inden udgangen af indeværende måned. Opsigelsen skal ske via kundelogin.

3. Fri tale til coop mobil kunder

Fri tale til coop mobil kunder giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at ringe til alle mobilnumre tilknyttet coop mobil, uden betaling af forbrugstakst (opkalds- og minuttakst). Servicesen gælder max 48 timer pr. måned. Forbrug udover denne grænse takseres i henhold til gældende priser.

Uforbrugt tid overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

Under roaming gælder servicesen ikke. Her finder Betingelser for coop mobils mobiltjenester, pkt. 3, anvendelse, således at opkald til andre coop mobil kunder tæller ned i den inkluderede mængde taletid.

Servicen gælder ikke ved opkald til coop mobil taletid kunder og vil blive takseret i henhold til gældende priser.

Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Servicen afregnes hver d. 1. i måneden fremadrettet med en månedlig abonnementsbetaling som følger de gældende priser. Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsvis for den resterende del af måneden. Servicen kan afmeldes med en dags varsel og fortsætter til slutningen af den aktuelle periode. Opsigelsen skal ske via kundelogin.

Tillægsbetingelser for abonnementer

1. Tillægsbetingelser for Fastpris abonnementer

Disse tillægsbetingelser gælder for abonnementer med inkluderede mængder tale, sms/mms og/eller data per måned (Fastpris-abonnement) og er et tillæg til "Betingelser for coop mobils mobiltjenester". Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud.

Abonnementet for Fastpris afregnes hver d. 1. i måneden. Ved tilmelding i løbet af en måned, afregnes forholdsvis for resten af måneden. Den aftalte variant af Fastpris abonnement samt prisen herfor fremgår af ordrebekræftelsen.

Abonnementets inkluderede mængder tale, sms/mms og/eller data per måned, samt abonnementsprisen, fremgår af ordrebekræftelsen.

1.A. Inkluderet taletid

Med et Fastpris abonnement kan kunden hver måned til 0 kr./min ringe det i abonnementet inkluderede antal timer. Ringes i en måned for mere end de i abonnementet inkluderede antal timer, takseres kald til alm. minutpris, jf. gældende prisliste på www.coopmobil.dk. Opkald til særtjenester takseres jf. gældende prisliste på www.coopmobil.dk.

Den inkluderede taletid pr. måned omfatter opkald foretaget i Danmark eller et andet EU land til mobilnumre, fastnetnumre og IP-Telefoni numre i Danmark eller et andet EU land. Opkald fra Danmark til EU er ikke inkluderet i taletid pr. måned. Liste over EU lande oplyses på www.coopmobil.dk eller ved henvendelse til coop mobil. Ubrugt taletid overføres ikke til næste måned.

1.B. Inkluderet sms/mms

Med et Fastpris abonnement kan kunden hver måned til 0 kr./stk sende det i abonnementet inkluderede antal SMS/MMS. Sendes i en måned flere end de i abonnementet inkluderede SMS/MMS, takseres SMS/MMS til alm. pris, jf. gældende prisliste på www.coopmobil.dk. SMS/MMS til særtjenester takseres jf. gældende prisliste på www.coopmobil.dk.

Den inkluderede mængde SMS/MMS pr. måned omfatter beskeder afsendt i Danmark eller et andet EU land til et dansk eller EU mobilnummer. Beskeder afsendt fra Danmark til EU er ikke inkluderet i SMS/MMS mængde pr. måned. Liste over EU lande oplyses på www.coopmobil.dk eller ved henvendelse til coop mobil. Ubrugt mængde overføres ikke til næste måned.

Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket. Ved misbrug, eller hvis coop mobil har mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicen, hvorefter coop mobil kan opsigte abonnementet.

1.C. Inkluderet data (MB)

Med et Fastpris abonnement kan kunden hver måned til 0 kr./MB forbruge den i abonnementet inkluderede mængde data. Forbruges i en måned mere end den inkluderede mængde, takseres forbrug til alm. pris, jf. gældende prisliste på www.coopmobil.dk.

Den inkluderede mængde data pr. måned omfatter forbrug i Danmark eller et andet EU land. Liste over EU lande oplyses på www.coopmobil.dk eller ved henvendelse til coop mobil. Ubrugt mængde overføres ikke til næste måned.

Coop mobil har jf. [EU forordningen](#) ret til at indføre begrænsninger på kundens Fastpris abonnement. En begrænsning vil blive kommunikeret kunden på www.coopmobil.dk, ved henvendelse til coop mobil eller på et varigt medie.

Uforbrugte Mbyte overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Datahastigheder

Inden for dækningsområdet kan den oplevede dækning ved brug af coop mobils mobiltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af coop mobils mobildatatjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi). Den maksimale hastighed ved brug af coop mobils mobildatatjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres coop mobils mobildatatjenester med begrænset adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 2 og 6 Mbit/s (download) og maksimalt 1 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

En aftale om coop mobil 4G giver kunden adgang til at benytte coop mobils mobildatatjenester i Danmark med følgende adgang til 4G datahastigheder i områder med 4G-dækning: Forventet hastighed på mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

1.E. Fri tale til coop mobil kunder

I Fastpris abonnementer med inkluderet taletid giver Fri tale til coop mobil kunden, når denne opholder sig i Danmark, mulighed for at ringe til alle mobilnumre tilknyttet coop mobil uden betaling af forbrugstakst (opkalds- og minuttakst).

Under roaming gælder servicen ikke. Her finder Betingelser for coop mobils mobiltjenester, pkt. 3, anvendelse, således at opkald til andre coop mobil kunder tæller ned i den inkluderede mængde taletid.

Servicen gælder max 48 timer pr. måned. Forbrug udover denne grænse takseres i henhold til gældende priser.

Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

1.F. Opsigelse

Et Fastpris abonnement kan efter udløbet af eventuel bindingsperiode opsiges med dags varsel. Opsigelsesperioden er 30 dage.

1.G. Påmindelse om lav saldo inden abonnementstrækning

Hvis beløbet på kundens coop mobil konto ved udgangen af en måned er lavere end prisen for den valgte variant af Fastpris abonnement, modtager kunden en påmindelse herom via e-mail og sms. Er kunden tilmeldt servicen Automatisk Optankning, vil kunden ikke modtage disse påmindelser.