Abonnementsvilkår privatkunder

Generelle abonnementsvilkår for privatkunder 3

VIGTIG INFORMATION OM DIT ABONNEMENT 3

1. Indledning 4

2. Aftaleindgåelse og varighed 4

3. Aftalens omfang 5

4. Oprettelse af Abonnementsydelser 5

5. SIM-kort 6

6. Bortkomst og misbrug af SIM-kort 6

7. Levering 7

8. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse 7

9. Fortrydelsesret 8

10. Flytning af nummer til 3 9

11. Mit 3 Selvbetjening 10

12. Meddelelser 10

13. Priser 10

14. Fakturering 11

15. Betaling 11

16. Behandling af persondata 12

17. Brug af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser 12

18. Kundens misligholdelse og 3's spærring af tjeneste 13

19. Netværk / Dækning og hastigheder 14

20. Tekniske ændringer og forstyrrelser af nettet 15

21. Udfald i 3's netværk 16

22. 3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning 16

23. 3's ændringer af Aftalen 17

24. Din ændring af Ydelser 17

25. Overdragelse af Aftalen 17

26. Reklamation og reparation 18
27. Opsigelse 18
28. Flytning af nummer fra 3 19
29. Tvister og Klager 19
30. Administration af ydelser 20
Produktvilkår 21
31. Indledning 21
32. Abonnementsydelser 21
32.2. Nationale abonnementer (abonnementer der kun kan anvendes i Danmark) 22
32.3. 3Family-abonnementer 23
32.4. 3Internet-abonnementer 24
32.5. Tilfredshedsgaranti for 3Internet-abonnementer 24
32.6. Lånerouter til 3Internet-abonnementer 25
33. Tillægstjenester for Abonnementsydelser 26
34. Brug i udlandet 27
35. 3LikeHome 28
35.2. Brug af 3LikeHome i lande inden for EU, EØS, Storbritannien, Ukraine og Moldova 28
34.4. Brug af 3LikeHome i lande uden for EU 30
36. Tilvalg 30
37. Andre ydelser 34
38. Indholdstakserede tjenester og varer 35
Prisliste 37
Vilkår for 3Mobilforsikring 39

Generelle abonnementsvilkår for privatkunder

VIGTIG INFORMATION OM DIT ABONNEMENT

- Ved aftalt bindingsperiode kan Aftalen kun opsiges inden for bindingsperiode mod betaling af et beløb svarende til den månedlige abonnementspris for den resterende del af bindingsperioden samt et eventuelt aftalt minimumsforbrug i bindingsperioden. Aftalen fortsætter automatisk, hvis den ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb.

- Du hæfter for enhver brug af Abonnements- eller Tilvalgsydelser samt køb af indholdstakserede tjenester, også i tilfælde hvor du har overladt mobiltelefon eller abonnement til andre.

- Alle koder, herunder til SIM-kort og Mit 3 Selvbetjening er personlige og må ikke videregives til andre. Du hæfter for andres misbrug som følge af deres brug af dine koder.

- Mister du din mobiltelefon eller dit SIM-kort, skal du straks kontakte 3 for at forhindre misbrug.

- Du er ansvarlig for, at 3 til enhver tid har dine korrekte kontaktoplysninger, der anvendes til al relevant kommunikation mellem 3 og dig.

- Du skal være tilmeldt betaling via automatisk kortbetaling eller MobilePay for at undgå betalingsgebyr.

- 3 er berettiget til at spærre for dine Abonnement- og Tilvalgsydelser, hvis du ikke betaler dine regninger rettidigt eller ved mistanke om misbrug.

- 3 kan ændre priser og vilkår, og væsentlige ændringer varsles pr. e-mail.

- Tilvalgsydelser med prøve- eller kampagneperiode fortsætter automatisk til almindelige pris, hvis du ikke selv opsiger det til udløb af prøve- eller kampagneperioden.

- Det er en forudsætning for Aftalen, at du samtykker til, at 3 må bruge dit CPR-nummer til at varetage administrative formål, herunder med henblik på identifikation og verifikation af identitet, for at foretage løbende kreditvurdering og for evt. at kunne levere din regning via e-Boks.

1. Indledning

1.1. Aftalen mellem dig og Hi3G Denmark ApS ("herefter "3") om levering af teleydelser samt eventuelt tilhørende udstyr består af følgende aftaledokumenter:

a. Din kontrakt
b. Aftaleresumé
c. Disse Generelle abonnementsvilkår for privatkunder med tilhørende Produktvilkår
d. Eventuelt Vilkår for 3Forsikring
e. Prisliste
f. Salgs- og leveringsbetingelser ved køb af Udstyr
g. Eventuelt Vilkår for 3Afbetaling
h. Eventuelt Vilkår for Byt til Nyt
i. Eventuelle andre særvilkår udleveret i forbindelse med aftaleindgåelse
j. Eventuel fuldmagt til nummerflytning

(herefter kaldet "Aftalen")

1.2. Produktvilkårene finder anvendelse for de specifikke Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser, der er omfattet af din Aftale, uanset om Abonnementsydelsen og/eller Tilvalgsydelsen er oprettet i forbindelse med oprindelig aftaleindgåelse eller efterfølgende. Det fremgår af din ordrebekræftelse, hvilke Abonnementsydelser og eventuelle tilvalgsydelser Aftalen omfatter. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem ovennævnte aftaledokumenter, har a forrang frem for b og så videre. Ved uoverensstemmelse mellem Generelle abonnementsvilkår for privatkunder og Produktvilkår har Produktvilkår forrang.

1.3. Du er ansvarlig for at overholde Aftalens gældende vilkår.

1.4. Alle aftaledokumenter er tilgængelige i Mit 3 Selvbetjening.

Abonnementsvilkårene omfatter:

a. 3's levering af tele- og datatjenester (herefter "Abonnementsydelser")
b. 3's levering af tilvalgsydelser (herefter "Tilvalgsydelser")
c. 3's levering af tilhørende udstyr (mobiltelefon, router, mv.) (herefter "Udstyr" eller "Udstyret")

(samlet omtalt som "Ydelserne").

1.5. Hvis du har spørgsmål til eller problemer med dine Ydelser, ønsker at tilkøbe Tilvalgsydelser eller lignende, kan du ringe gratis til 3's Kundeservice på 70 313 313 eller sende en e-mail til kundeservice@3.dk eller via vores kontaktformular på 3.dk. Du kan også sende et brev til Hi3G Denmark ApS, c/o Intermail, Postboks 52, 2605 Brøndby, Att.: Kundeservice.

2. Aftaleindgåelse og varighed

2.1. For at kunne indgå aftale med 3, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer og e-mailadresse. Du skal være 18 år og myndig, have dansk CPR-adresse samt indgå aftalen som forbruger. Derudover er det en forudsætning, at du kan kreditgodkendes og ikke har ubetalt gæld hos 3, OiSTER eller Flexii, se mere i punkt 8 (Kreditvurdering og Sikkerhedsstillelse).

2.2. Du er ansvarlig for, at 3 til enhver tid har dine korrekte kontaktoplysninger. Oplysninger om adresseflytning, ny e-mailadresse eller lignende skal oplyses 3 straks. Du kan ændre dine kontaktoplysninger ved at kontakte Kundeservice, mens du i Mit 3 Selvbetjening kan ændre kontaktnummer og e-mailadresse.

2.3. Ved køb i fysisk butik får aftalen bindende virkning ved din underskrift. Ved fjernkøb får aftalen bindende virkning ved din accept.

2.4. Aftalens ikrafttrædelse begynder ved Hi3G's levering af Abonnementsydelse. Hvis bindingsperiode er aftalt, løber bindingsperioden fra datoen for aftalens ikrafttrædelse. Se punkt 7 (Levergin

2.5. En eventuel bindingsperiode fremgår af kontrakten. Hvis aftalen ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb, fortsætter aftalen på almindelige opsigelsesvilkår.

2.6. Mulighederne for opsigelse af Aftalen fremgår af punkt 27.

3. Aftalens omfang

3.1. Det fremgår af din kontrakt, hvilke Ydelser Aftalen omfatter, herunder forbrugsgrænser.

3.2. Abonnementsydelser giver dig adgang til 3's netværk i overensstemmelse med det aftalte abonnementsindhold. Derudover har du adgang til aftalte Tilvalgsydelser samt funktioner og faciliteter.

3.3. Du kan supplere din Aftale med Tilvalgsydelser samt funktioner og faciliteter. Disse abonnementsvilkår vil i så fald også være gældende for de supplerende Tilvalgsydelser, funktioner og faciliteter.

3.4. Prisen for de aftalte Ydelser fremgår ligeledes af kontrakten. Ved Abonnementsydelser er 3 – udover den faste abonnementspris – berettiget til at opkræve oprettelsesafgift, administrationsgebyr samt kræve betaling for tillægsydelser, engangsydelser og for forbrug der ligger udover de grænser, der gælder for abonnementet. Priserne herfor fremgår af prislisten, der er vedlagt Aftalen og/eller på www.3.dk/priser-og-vilkaar/.

3.5. Du kan få flyttet dit eksisterende mobilnummer til 3, se mere i punkt 10 **Flytning af nummer til 3**. Har du ikke et eksisterende nummer, som skal flyttes, får du tildelt et mobilnummer af 3.

4. Oprettelse af Abonnementsydelser

4.1. Når Aftalen er indgået, opretter 3 de Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser, der er omfattet af Aftalen, og du får SIM-kort med tilhørende sikkerhedskoder og mobilnummer, se mere i punkt 5 nedenfor.

4.2. Abonnementsydelsen skal aktiveres, før den kan tages i brug. Aktivering kan kun ske, imens du opholder dig i Danmark. Abonnementsydelsen aktiveres automatisk, når SIM-kort er aktiveret.

4.3. Medmindre andet fremgår af produktvilkårene for den pågældende Abonnementsydelse, vil 3 automatisk aktivere den pågældende Abonnementsydelse, hvis du ikke selv har gjort det

efter, at der gået 35 dage fra aftaleindgåelse.

4.4. Uanset punkt 4.3 kan det aftales, at automatisk aktivering af den pågældende Abonnementsydelse først sker automatisk af 3 efter 60 eller 120 dage.

5. SIM-kort

5.1. Dit SIM-kort kan være et fysisk SIM-kort eller et eSIM (samlet kaldet SIM-kort). eSIM kan tilvælges i forbindelse med købet eller efterfølgende i Mit 3 Selvbetjening på www.3.dk. eSIM forudsætter, at dit udstyr understøtter brugen af det og kan kun benyttes på den terminal, hvorpå eSIM aktiveres.

5.2. Ved aftaleindgåelse via telefonsalg sendes SIM-kort med posten, og ved aftaleindgåelse i butik udleveres SIM-kort i butikken eller sendes med posten. Ved aftaleindgåelse på 3.dk sendes fysisk SIM-kort med posten, mens eSIM leveres i Mit 3.

5.3. Sammen med dit SIM-kort får du to hemmelige og personlige sikkerhedskoder: en 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. Koderne skal forhindre misbrug af SIM-kort, og koderne skal opbevares hver for sig på en sikker, ansvarlig måde og må ikke opbevares sammen med dit SIM-kort.

5.4. Du aktiverer SIM-kortet ved først at indtaste PUK-koden og derefter PIN-koden. Hvis du indtaster din PIN-kode forkert tre gange i træk, spærres SIM-kortet, hvorefter genåbning kun kan ske ved brug af PUK-kode. Indtastes PUK-kode forkert ti gange i træk, blokeres SIM-kort permanent, og brug af din Abonnementsydelse forudsætter et nye SIM-kort, der fremsendes/udleveres mod betaling.

6. Bortkomst og misbrug af SIM-kort

6.1. Hvis du mister eller får stjålet dit SIM-kort eller har mistanke om, at nogle har fået uberettiget kendskab til PIN- og/eller PUK-kode til dit SIM-kort, skal du straks kontakte 3's Kundeservice på 70 313 123, så SIM-kortet kan blive spærret. 3 bekræfter hurtigst muligt pr. e-mail, at 3 har modtaget din underretning, og at SIM-kortet er spærret.

6.2. Misbrug af SIM-kort er omfattet af reglerne i §§ 99 og 100 i lov om Betalinger. 3 hæfter for misbrug af SIM-kort, med de undtagelser der fremgår i punkt 6.3-6.6 nedenfor.

6.3. Du hæfter for op til 375 kr. som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

6.4. Du hæfter med op til op til 8.000 kr. som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og:

a. Du ikke straks har orienteret 3 om, at din PIN-kode er bortkommet, eller at andre er blevet bekendt med din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning,
b. Du bevidst har oplyst din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til den person, der har misbrugt SIM-kortet, og du ikke indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
c. Du har muliggjort uberettiget anvendelse ved groft uforsvarlig adfærd.

6.5. Du hæfter uden begrænsninger, hvis du bevidst har videregivet din PIN-kode eller anden personlig

sikkerhedsforanstaltning til den person, der har misbrugt SIM-kortet, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

6.6. Du hæfter derudover uden begrænsning, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt eller grov uagtsomhed/forsømmelse har undladt at beskytte din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning eller undladt at orientere 3 om bortkomst eller tyveri af SIM-kort eller andres uberettigede kendskab til din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning.

6.7. Du hæfter ikke for forbrug, der foretages efter din underretning til 3 som beskrevet i punkt 6.1.

7. Levering

7.1. Medmindre andet fremgår af produktvilkårene, kan du ved aftaleindgåelse vælge mellem følgende leveringstidspunkter:

a. Ved aftalens indgåelse,
b. Op til 35 dage efter aftaleindgåelse,
c. Op til 60 dage efter aftaleindgåelse,
d. Op til 120 dage efter aftaleindgåelse

7.2. 3's levering af Abonnementsydelse anses for sket, når SIM-kort er aktiveret. Aktivering af SIM-kort skal ske inden for tidsfristen, der fremgår af Produktvilkårenes punkt 31, ellers aktiveres SIM-kortet automatisk af 3, se punkt 4.3.

7.3. Information om levering af SIM-kort fremgår af punkt 5.

7.4. Hvis Aftalen er indgået i en butik og omfatter Udstyr, udleveres dette i butikken, medmindre det er aftalt, at det eftersendes til din i Aftalen oplyste adresse.

7.5. Hvis Aftalen er indgået via 3's webshop eller telesalg og omfatter Udstyr, sendes det til den aftalte leveringsadresse hurtigst muligt.

7.6. Du kan vælge levering med PostNord eller GLS. Pris for den valgte leveringsmetode vil fremgå ved valg af leveranceform.

8. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

8.1. 3 kan inden og umiddelbart efter aftaleindgåelse samt løbende i aftaleforholdet kreditvurdere dig som kunde. Kreditvurderingen sker ved, at 3 indhenter oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre. I kreditvurderingen inddrager 3 også oplysninger om dit nuværende eller tidligere kundeforhold hos 3 og andre af 3's brand, herunder blandt andet manglende tidligere betaling.

8.2. Hvis 3 på baggrund af kreditvurderingen med rimelighed vurderer, at du ikke kan opfylde dine betalingsforpligtelser, kan 3 undlade at indgå Aftalen med dig, tildele dig en kreditgrænse, kræve at du stiller sikkerhed for fremtidige betalinger under Aftalen, spærre for en eller flere Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser, herunder udgående trafik, eller 3 kan opsige Aftalen med øjeblikkelig virkning. Såfremt 3 opsiger Aftalen, vil eventuelt købt Udstyr ikke blive fremsendt. Det er udelukkende 3, der vurderer, hvilken konsekvens kreditvurderingen skal have, ligesom det udelukkende er 3, der bestemmer størrelsen af en eventuel kreditgrænse eller sikkerhed. 3 kan på

ethvert tidspunkt ændre den tildelte kreditgrænse eller størrelsen på sikkerhedsstillelsen, såfremt dine forhold skulle give anledning hertil.

8.3. Sikkerhedsstillelse kan bl.a. bestå af forudbetaling af Abonnementstjeneste eller et depositum.

9. Fortrydelsesret

9.1. Du kan fortryde din Aftale inden for 14 dage, medmindre en længere periode er aftalt. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, f.eks. på 3's hjemmeside, via telefon eller e-mail løber fortrydelsesfristen fra dagen for aftaleindgåelse, medmindre din Aftale omfatter både Abonnementsydelse og Udstyr, hvor fortrydelsesretten i så fald løber fra dagen for modtagelse af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, løber fortrydelsesretten altid fra dagen for aftaleindgåelse. Ved Aftale om Abonnementsydelse og Udstyr samlet kan du kun fortryde hele Aftalen og ikke dele af den. Hvis du har taget abonnementet i brug inden fortrydelsesrettens udløb, skal du betale abonnementspris og forbrugsafgifter for de dage, abonnementet har været aktivt samt eventuelle oprettelsesafgifter, selvom du fortryder Aftalen.

9.2. Ved fjernsalg kan du prøve produktet af på samme måde som i en butik. Du hæfter for eventuel forringelse af varen/varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den/de fungerer på. Bemærk, at du ved returnering af anvendt Udstyr skal deaktivere lokationstjenester, herunder "Find min iPhone" inden returnering, da telefonen ellers kan være værdiløs for 3, og du i så fald skal betale Udstyrets fuld pris. Ved butikskøb skal Udstyr returneres i ubrudt og forseglet emballage, og abonnement må ikke være taget i brug, dvs. at SIM-kort ikke er sat i Udstyr eller på anden måde aktiveret.

9.3. Du skal kontakte 3, hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret. Du kan sende en e-mail eller et brev, ringe til Kundeservice eller besøge en af 3's butikker. Du kan benytte fortrydelsesformularen, der er vedhæftet disse vilkår.

9.4. Hvis Aftalen omfatter Udstyr, skal du returnere dette senest 14 dage fra den dato, hvor du informerede 3 om din fortrydelse af Aftalen. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, skal du returnere Udstyret til Hi3G, Postboks 200, 0914 København Pakkecenter. Du kan bruge den vedlagte returlabel, og ellers skal du selv afholde udgiften til returnering af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, kan du returnere Udstyret i en 3Butik.

9.5. Ved brug af din fortrydelsesret, refunderer 3 alle betalinger modtaget fra dig uden unødig forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor 3 har modtaget din meddelelse. 3 kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil 3 har modtaget eventuelt Udstyr omfattet af fortrydelsesretten retur, eller du har dokumenteret overfor 3, at Udstyret er returneret. 3 tilbagebetaler så vidt muligt med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet dog ved fjernsalg altid med samme betalingsmiddel.

9.6. Uanset hvad der måtte fremgå af dette punkt 9, skal du ved Aftale om 3's levering af Abonnementsydelse indgået hos en af 3's partnere (f.eks. Elgiganten), kontakte partneren for at få information om din fortrydelsesret og med henblik på at gøre eventuel fortrydelsesret gældende.

10. Flytning af nummer til 3

10.1. Når du indgår aftale med 3, kan du medtage dit eksisterende mobilnummer fra din hidtidige teleudbyder, således at mobilnummeret kan anvendes til Abonnementsydelserne.

10.2. Nummerflytning forudsætter, at du er den eksisterende indehaver af mobilnummeret hos din hidtidige teleudbyder samt, at du giver 3 fuldmagt til at flytte mobilnummeret og opsige abonnementet hos din hidtidige teleudbyder. Du modtager en bekræftelse på nummerflytningen med oplysning om, hvornår nummerflytningen gennemføres. 3 er berettiget til at opkræve betaling for nummerflytning til 3.

10.3. Hvis du selv har opsagt din abonnementsaftale hos din hidtidige teleudbyder, kan nummerflytning til 3 ske indtil en måned efter datoen for opsigelsen, medmindre du over for den hidtidige teleudbyder har givet afkald på denne ret til nummerflytning.

10.4. Du kan vælge at få gennemført nummerflytning hurtigst muligt, efter endt bindingsperiode hos hidtidige teleudbyder eller på en af dig valgt dato.

10.5. Hvis du ønsker nummerportering gennemført hurtigst muligt, skal 3 have modtaget fuldmagt til nummerflytning senest kl. 15.30 på en hverdag, og nummerflytningen vil så ske næstkommende hverdag.

10.6. Hvis du ønsker nummerportering gennemført efter endt bindingsperiode hos hidtidige teleudbyder, flyttes dit mobilnummer første hverdag efter bindingsperiodens udløb.

10.7. Hvis du ønsker nummerflytning på en specifik dato, gennemføres nummerporteringen den dag, medmindre det ikke er en hverdag, i så fald gennemføres nummerflytningen på den førstkommende hverdag.

10.8. Ved nummerportering hurtigst muligt eller på en specifik dato flyttes mobilnummeret muligvis inden udløb af en eventuel bindings- eller opsigelsesperiode hos den hidtidige teleudbyder. Det kan medføre, at du bliver opkrævet betaling fra din hidtidige teleudbyder for den resterende del af din bindings- eller opsigelsesperiode, samtidig med at 3 opkræver betaling i henhold til denne Aftale.

10.9. Hvis der sker fejl i forbindelse med nummerflytning, kan du være berettiget til kompensation. Du har ret til kompensation i følgende tre tilfælde:

a. Nummerflytning gennemføres ikke på den aftalte dato på grund af 3's eller afgivende teleudbyders forhold,
b. Nummerflytning medfører afbrudt telefonforbindelse i mere end 24 timer, eller
c. Nummerportering sker uden din accept.

10.10. Krav om kompensation skal rettes til 3 senest seks måneder efter, at nummerporteringen er korrekt gennemført. Størrelsen af kompensationen kan findes www.3.dk/fejlvednummerflytning, og beløbet modregnes på din næste regning.

10.11. Hvis nummeret ikke kan flyttes til 3 uanset årsag, får du tildelt et nummer af 3. Din Aftale med 3 fastholdes, selvom nummerflytning ikke kan gennemføres.

11. Mit 3 Selvbetjening

11.1. Med din Aftale får du adgang til 3's selvbetjening Mit 3 Selvbetjening (herefter "Mit 3"), der kan tilgås på 3.dk. Du kan se din kontrakt med tilhørende abonnementsvilkår, aftaleresumé og regninger i Mit 3. Derudover kan du blandt andet følge med i dit løbende forbrug, ændre tillægstjenester og Abonnementsydelser (se punkt 24 Din ændring af Ydelser) og tilkøbe Tilvalgsydelser.

11.2. Adgang kan ske med NemID/MitID eller ved brug af registreret e-mailadresse eller telefonnummer med tilhørende kode. Ved brug af NemID/MitID gives der fuld adgang til informationer og funktioner, mens adgang med e-mail eller telefonnummer og kode giver begrænset adgang.

11.3. MitID er påkrævet ved login på Mit 3 i forbindelse med en række ændringer og handlinger, f.eks. ændring af betalingsmetode og abonnement, for at sikre korrekt identifikation.

11.4. Du må ikke videregive dine adgangsoplysninger til Mit 3 til andre. Videregives adgangsoplysninger til andre eller opbevares de uforsvarligt, er du ansvarlig for andres misbrug af din Mit 3, herunder eventuelle ændringer af Aftalen. Du skal straks kontakte 3, hvis du bliver opmærksom på, at andre kan have fået dine adgangsoplysninger, eller du har mistanke om misbrug af din Mit 3 samt ændre den kode, der anvendes sammen med e-mailadresse eller telefonnummer.

12. Meddelelser

12.1. Du modtager meddelelser om din Aftale fra 3 via sms, e-mail, e-Boks eller brev. 3 anvender de kontaktoplysninger, som du har meddelt 3.

12.2. 3 sender information om bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, meddelelser vedrørende Aftalen, herunder varsling i henhold til punkt 19 via e-mail, til den e-mailadresse, du har oplyst. Rykkerbreve og inkassovarsling kan sendes med almindelig post eller via din oplyste e-mailadresse.

12.3. Meddelelser, som du modtager fra 3 pr. e-mail på den oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med henblik på bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget med almindelig post. Det betyder, at du skal åbne og kontrollere det, der sendes til dig elektronisk på samme måde som almindelig post, og at du skal sikre, at 3 orienteres om ændringer af din e-mailadresse.

13. Priser

13.1. Der betales en månedspris for alle Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser. Prisen fremgår af din kontrakt og dit Aftaleresumé.

13.2. Forbrug, der ikke er inkluderet i din månedspris, og tillægstjenester betales særskilt i henhold til den til enhver tid gældende prisliste, der kan findes på 3.dk/prisliste.

13.3. Derudover forbeholder 3 sig retten til at opkræve oprettelsesgebyr, administrationsgebyrer og lignende, se mere i den vedlagte prisliste.

14. Fakturering

14.1. Du modtager månedligt en takstopdelt og specificeret regning i Mit 3. Hvis du har flere Abonnementsydelser eller Tilvalgsydelser, modtager du en samlet regning med opkrævning for disse. Du orienteres via e-mail, når en ny regning er tilgængelig i Mit 3, hvor den er tilgængelige i 24 måneder. Hvis du ikke er tilmeldt en automatisk betalingsform, modtager du også din regning i e-Boks sammen med et indbetalingskort og opkræves et betalingsgebyr for manuel betaling, se prislisten. Som kunde er du selv ansvarlig for at sikre, at dine regninger betales rettidigt.

14.2. Betaling for Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser opkræves forud, mens betaling for forbrug, opkaldsafgift, andre afgifter og gebyrer opkræves bagud. Din regning opgøres fra den 16. i én måned til den 15. i måneden efter.

14.3. Udenlandsforbrug kan faktureres på en senere regning end for den måned, hvor udenlandsforbrug blev fortaget.

14.4. Du faktureres den fulde pris for Ydelser, uanset om du har brugt Ydelserne helt, delvist eller slet ikke.

14.5. Hvis du mener, at din regning indeholder forkerte opkrævninger eller mangler opkrævninger, skal du kontakte Kundeservice hurtigst muligt. Ved indsigelser sættes din regning i bero, indtil 3 har undersøgt og vurderet indsigelsen.

14.6. 3 kan foretage efteropkrævning af forbrug, afgifter og gebyrer, der ved en fejl ikke er opkrævet.

14.7. Hvis dit regningsbeløb er under 25 kr., overgår betalingen til næste regning. Såfremt du har et tilgodehavende hos 3, overfører 3 beløbet til næste regning, hvor det modregnes din betaling. Du kan få udbetalt dit tilgodehavende på 3.dk/udbetaling eller ved at kontakte Kundeservice.

14.8. Ved Aftalens ophør opgør 3 mellemværendet mellem dig og 3 på tidspunktet for Aftalens udløb, hvorefter 3 tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb. Bemærk, at tilgodehavende eller skyldige beløb under 25 kr. hverken udbetales eller opkræves.

15. Betaling

15.1. Du skal betale alle regninger og opkrævninger senest den dato, der fremgår af den enkelte regning. Betaling skal ske i danske kroner. Som aftalepart er du ansvarlig for at al betaling sker rettidigt, uanset om det er dig eller en anden, der bruger abonnementet eller har foretaget køb ved brug af SIM-kortet, se dog punkt 6 om misbrug ovenfor.

15.2. Ved delvis betaling af en regning, der omfatter flere krav, uden angivelse af hvad betalingen vedrører, beslutter 3, hvilket krav betaling skal afskrives på. 3 kan ligeledes vælge at afskrive betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

15.3. Du kan betale dine regninger via automatisk kortbetaling, MobilePay eller indbetalingskort. Bemærk, at automatisk kortbetaling eller Mobilepay skal tilvælges efter Aftalens indgåelse. Tilvælges det ikke seneste den 12. i måneden for Aftalens indgåelse eller fravælges det

efterfølgende, skal betaling ske med indbetalingskort mod betaling af et betalingsgebyr for manuel betaling, se prislisten."

15.4. **Med automatisk kortbetaling og Mobile Pay accepterer du, at dine regninger betales automatisk, ved at 3 trækker faktureringsbeløbet på dit tilmeldte betalingskort eller via MobilePay på forfaldsdatoen. Du kan til enhver tid tilbagekalde din accept ved at afmelde automatisk kortbetaling eller MobilePay ved at kontakte Kundeservice. Ved betaling via indbetalingskort modtager du indbetalingskort sammen med regningen og skal selv sikre, at regningen betales.**

15.5. Når du tilmelder automatisk kortbetaling, kan vi anvende en teknologi kaldet Network Tokenization (NTO). Hvis din bank understøtter NTO, vil dine betalinger i nogle tilfælde kunne fortsætte automatisk, selvom dit kort udløber og erstattes med et nyt kort. Det betyder, at du som udgangspunkt ikke behøver opdatere dine kortoplysninger ved almindelig kortfornyelse.
Der kan dog være situationer, hvor du fortsat skal opdatere dine kortoplysninger, f.eks. hvis du har fået nyt kort fra en anden bank, du ønsker at pengene skal trækkes fra en anden konto, eller hvis din bank ikke understøtter NTO. Hvis din bank ikke understøtter NTO, skal du opdatere dine kortoplysninger, når dit kort ændres eller udløber. Du er til enhver tid ansvarlig for at sikre, at dine kortoplysninger er korrekte og opdaterede, så betalinger kan gennemføres.
Vi giver dig besked, hvis en betaling ikke kan gennemføres, så du kan opdatere dine oplysninger.

15.6. Automatisk kortbetaling kan tilvælges i Mit 3 eller på www.kortbetaling.3.dk med Dankort, Visa, Visa Elektron, MasterCard og Maestro. Du er ansvarlig for, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at 3 kan trække penge på det. Det tilmeldte betalingskort kan ændres i Mit 3. Betaling via MobilePay kan tilvælges i Mit 3 eller på www.kortbetaling.3.dk/mobilepay. Indbetalingskort kan fås ved at kontakte Kundeservice. Ved betaling med indbetalingskort opkræves et betalingsgebyr for manuel betaling, se prislisten.

15.7. Ved forsinket betaling kan 3 opkræve morarenter fra betalingsfristen udløb og indtil betaling sker. Derudover kan 3 opkræve rykkergebyrer, overdrage kravet til inkasso og opkræve inkassogebyrer.

16. Behandling af persondata

16.1. I forbindelse med leveringen af Ydelserne, vil 3 behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabehandlingen i forbindelse med leveringen af Ydelser er, at 3 er dataansvarlig, idet det er 3, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske. 3 behandler personoplysninger i henhold til 3's privatlivspolitik, som du kan læse her: https://www.3.dk/vilkaar-og-salgsbetingelser/ og https://www.3.dk/sider/persondatapolitik/.

16.2. I forhold til en række af de tillægstjenester og produkter, som 3 tilbyder sine kunder, vil 3 dog ikke agere som dataansvarlig. I de tilfælde, hvor 3 ikke er dataansvarlig for brugen af f.eks. tillægsprodukter, vil dette fremgå direkte af vilkårene for tillægstjenesterne. 3 har udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål, om hvordan 3 behandler personoplysninger, skal stilles til 3's databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via databeskyttelse@3.dk.

17. Brug af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser

17.1. Din brug af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser skal ske i overensstemmelse med betingelserne i dette punkt 17.

17.2. Abonnementsydelsen må kun bruges af dig eller en af dig udvalgt bruger. Hvis du lader en anden person bruge Abonnementsydelsen, er du ansvarlig for denne persons brug af Abonnementsydelsen. Derudover må Abonnementsydelsen kun anvendes til privat brug.

17.3. Du skal sikre, at din brug af Abonnementsydelsen og/eller udstyr til brug for Abonnementsydelsen ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende i 3's eller andre teleudbyders net, herunder i strid med instrukser fra 3 herom. Hvis din brug medfører sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe nødvendige foranstaltninger, der kan stoppe forstyrrelserne.

17.4. Du skal sikre, at al udstyr, der anvendes til brug af dit abonnement, er CE-mærket og anvendes i overensstemmelse med sit formål. Udstyr må ikke anvendes til automatiske opkald eller lignende, og må ikke være beregnet til brug fra maskine til maskine/som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person. Derudover skal du sikre, at udstyret understøtter 3's netværksteknologier, da det er en forudsætning for at kunne bruge 3's tjenester.

17.5. Du er ansvarlig for, at abonnementet ikke bruges til ulovlige eller uetiske forhold, herunder anvendes på en sådan måde, at det kan krænke tredjemandsrettigheder.

17.6. Du er ansvarlig for din brug af abonnementet i form af f.eks. download af apps, materiale fra internettet, åbnede links og lignende, der kan medføre virus på dit udstyr eller software, selvom det sker ved brug af din Abonnementsydelse.

17.7. Du må ikke bruge dit abonnement til at sende eller modtage:

a. Materiale, der kan krænke tredjemands rettigheder, herunder f.eks. ophavsrettigheder.
b. Kædebreve eller lignende, der er til gene for andre personer.
c. Datavirus
d. Materiale, der er manipuleret, så det fremstår som om, det er sendt fra andre end dig som den ansvarlige afsender.
e. Omfattende brug af gruppeopkald (dvs. opkald til flere personer på samme tid)
f. Tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, hvor opkald genereres automatisk og som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person

17.8. Såfremt du anvender Abonnementsydelserne i strid med punkt 17, er du forpligtet til med øjeblikkelig virkning at stoppe med pågældende anvendelse og bringe forholdet til ophør.

18. Kundens misligholdelse og 3's spærring af tjeneste

18.1. Ved din væsentlige misligholdelse af Aftalen er 3 berettiget til med øjeblikkelig virkning:

a. At begrænse eller spærre for Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser. Ved væsentlig misligholdelse beskrevet i punkt 18.2 (c)-(h) kan samtlige Abonnement- og Tilvalgsydelser begrænses eller spærres, mens der ved misligholdelse beskrevet i punkt 18.12(a) og (b) kan begrænses eller spærres for den berørte Abonnements- og/eller Tilvalgstjeneste, medmindre der foreligger svig eller gentagen misligholdelse af forpligtelserne beskrevet i punkt 18.1(a) eller

(b) i hvilke tilfælde begrænsning eller spærring kan ske for samtlige Abonnement- og Tilvalgsydelser, og

b. At ophæve Aftalen og foretage en restopkrævning af dig for Ydelserne.

18.2. Følgende forhold skal blandt andet anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen:

a. Du undlader at betale regning efter modtagelse af rykkerskrivelse.
b. Du undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse i henhold til punkt 8.
c. Du misligholder forpligtelserne i punkt 17 og undlader at berigtige forholdet efter, 3 har gjort dig opmærksom på det, eller du selv burde være blevet opmærksom på det.
d. Du undlader at bidrage til fejlsøgning i henhold til punkt 21.
e. Du chikanerer 3 eller 3's medarbejdere.
f. Du giver urigtige oplysninger ved indgåelse af Aftalen eller orienterer efterfølgende ikke 3 om ændringer af disse oplysninger.
g. Du anvender Ydelserne til erhvervsmæssig brug.
h. Tjenesten anvendes i strid med gældende lov, f.eks. hacking, udsendelse af virus eller spam, uanset om det sker uden din viden.

18.3. Udover begrænsning eller spærring ved væsentlig misligholdelse af Aftalen, kan 3 spærre for adgangen til din Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser i følgende tilfælde:

a. Dit forbrug stiger betydeligt eller pludseligt i forhold til tidligere forbrug;
b. Der er begrundet mistanke om tredjemandsmisbrug;
c. Der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale; eller
d. Du er under konkursbehandling, rekonstruktionsbehandling, eller lignende.

18.4. 3's begrænsning eller spærring af Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser efter punkt 18.2 og punkt 18.3 medfører ikke nedslag i betalingen for Abonnementsydelserne eller Tilvalgsydelserne, mens Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse er spærret eller begrænset. Spærringen eller begrænsningen kan opretholdes, indtil du har berigtiget det forhold, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, eller indtil 3 måtte beslutte at hæve Aftalen efter punkt 18.1(b). Såfremt du berigtiger forholdet, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, genåbner 3 din adgang til Abonnementsydelserne. 3 er berettiget til at opkræve et genåbningsgebyr, jf. prislisten.

18.5. Restopkrævningen efter punkt 18.1(b) foretages som en samlet opkrævning af samtlige udeståender for Udstyr, der endnu ikke er betalt, og for Abonnementsydelser og Tilvalgsydelserne, herunder i den resterende del af en eventuel bindingsperiode.

19. Netværk / Dækning og hastigheder

19.1. 3's netværk er baseret på teknologierne 4G og 5G. 3 kan ændre teknologierne uden varsel, hvis ændringen giver dig adgang til brug af en bedre teknologi.

19.2. 5G-netværket udbygges løbende og er frem til 2024 fortsat under udvikling og dermed kun tilgængeligt i udvalgte områder i Danmark. De udvalgte områder kan til enhver tid ses på 3's dækningskort. 3G-netværket er under udfasning og vil på sigt ikke kunne anvendes.

19.3. Adgang til netværksteknologier og hastigheder afhænger af din Abonnementsydelse, da adgang til teknologier og hastigheder kan være betinget af særligt abonnement. Derudover er adgangen

betinget af, at den benyttede hardware understøtter teknologien, og at du befinder dig i et område med dækning.

19.4. Oplysning om dækning og information om mulige hastigheder og dækning kan ses på 3's dækningskort på 3.dk/dækning.

19.5. 3's mobilnetværk har følgende forventede hastigheder ved udendørs brug af Abonnementsydelserne:

a. 4G-nettet: 17 - 71 Mbit/s download og 5 - 43 Mbit/s upload; og
b. 5G-nettet: 25 - 954 Mbit/s download og 23 - 92 Mbit/s upload.

19.6. 3 kan ikke garantere, at de forventede hastigheder kan opnås for alle kunder, på et ethvert tidspunkt, da hastigheden påvirkes af forhold, der er udenfor 3's kontrol, herunder afstand til mast, terræn- og bygningsforhold samt antal samtidige brugere af masten. Det vil især kunne have betydning for en tjeneste, hvis brug forudsætter høj downloadhastighed for at fungere optimalt, f.eks. streaming af video.

20. Tekniske ændringer og forstyrrelser af nettet

20.1. 3 kan foretage ændringer i nettet, hvis det er nødvendige af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, hvorfor der kan forekomme situationer, hvor ydelser ikke er kontinuerligt tilgængelige, eller hvor kvaliteten påvirkes. Hvis ændringen skønnes at være af væsentlig betydning for dig, vil du blive varslet i henhold til punkt 23, medmindre ændringen er af hastende og nødvendig karakter, hvor varsling ikke er muligt. I så fald vil du efterfølgende blive orienteret om ændringen.

20.2. For at sikre en tilfredsstillende drift af 3's net, kan der i særlige tilfælde forekomme udsving i kvaliteten. Disse kan forekomme i forbindelse med trafikstyringsforanstaltninger som følge af høj belastning af forbindelsen. 3 forbeholder sig retten til i særlige tilfælde at begrænse mulighederne for anvendelsen af Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser på grund af drift- og/eller sikkerhedsmæssige forhold. Begrænsningerne forekommer kortvarigt for at undgå nedbrud. Dette kan f.eks. ske ved store begivenheder med mange mennesker samlet, her vil taletjenester blive prioriteret højest og dataforbindelser kan som konsekvens heraf blive langsommere.

20.3. Derudover kan der ske udsving i kvalitet og være begrænset anvendelse af Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser på grund af omstændigheder, der ligger uden for 3's kontrol, f.eks. strømafbrydelser og andre udefrakommende forhold.

20.4. Som teleudbyder kan 3 begrænse adgangen til en hjemmesideadresse ved brug af DNS-blokering. DNS-blokering af hjemmesideadresser sker udelukkende i tilfælde af ulovligt indhold på den pågældende hjemmeside, det kan f.eks. være rettighedskrænkende indhold. DNS-blokeringen sker på baggrund af kendelse eller afgørelse truffet af dansk domstol eller myndighed. Det kan også forekomme, at blokering sker direkte på baggrund af lovgivning, hvis det tydeligt fremgår, hvilke hjemmesideadresser der skal DNS-blokeres. For dine klagemuligheder vedrørende 3's DNS-blokering henvises til punkt 29.

21. Udfald i 3's netværk

21.1. 3 overvåger kontinuerligt sit netværk og afhjælper løbende fejl og driftsforstyrrelser, der måtte opstå, således at deres påvirkning af Abonnementsydelserne minimeres.

21.2. Skulle der opleves fejl eller driftsforstyrrelser i Abonnementsydelserne, der påvirker din anvendelse af disse, skal du orientere 3 herom, så 3 kan undersøge forstyrrelsen nærmere og igangsætte de eventuelle nødvendige udbedringstiltag.

21.3. Fejlretning finder sted hverdage i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00.

21.4. I det omfang det er nødvendigt for fejlretning, er du forpligtet til at medvirke til fejlretningens gennemførelse, f.eks. ved fejlsøgning og fejlretning i dit udstyr.

21.5. Til trods for 3's erstatnings- og ansvarsbegrænsning i punkt 22, kan du efter henvendelse til Kundeservice få et forholdsmæssigt afslag i din abonnementspris for perioden med afbrudt forbindelse grundet nedbrud, hvis nedbruddet skyldes fejl i 3's net eller tjenester og har varet i mindst to sammenhængende dage og er begrundet i forhold, som 3 alene er ansvarlig for. Der gives dog ikke forholdsmæssigt afslag, hvis beløbet er 25 kr. eller derunder. I visse tilfælde kan du også have ret til at ophæve din Aftale. Ophævelse af din Aftale vil afhænge af den konkrete situation.

21.6. Det forholdsmæssige afslag fratrækkes den næstkommende regning for Abonnementsydelsen.

21.7. Afbrydelser, der skyldes fejl i dit eget udstyr eller udefrakommende omstændigheder, berettiger ikke til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsprisen. Afbrydelser på grund af manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, berettiger ligeledes ikke til afslag i abonnementsprisen.

22. 3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning

22.1. 3 er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for økonomisk tab, der skyldes 3's handlinger eller undladelser, dog er 3 ikke ansvarlig for følgende forhold:

a. Indirekte tab eller følgeskader som f.eks. tab af data.
b. Besvær, skader eller tab, herunder af informationer, der skyldes afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i nettet, der er nødvendige af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.
c. Tab, der skyldes uvedkommendes adgang til dit udstyr, data eller systemer.
d. Din anvendelse af Abonnementsydelser i strid med punkt 17 (Brug af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser) eller anden brug i strid med 3's instrukser.
e. Fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre operatørers netværk, herunder udenlandske netværk, medmindre ansvaret følger af ufravigelig lovgivning.
f. Fejl og mangler i Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser, der leveres af en tredjepart, hvor 3 udelukkende agerer som formidler af tjenesten.
g. Fejl og mangler ved indholdstakserede tjenester og varer, der leveres af en tredjepart.

22.2. 3 er ikke ansvarlig for misligholdelse af Aftalen i tilfælde, hvor misligholdelsen skyldes

omstændigheder, der ligger uden for 3's kontrol (force majeure), og som 3 ikke burde have taget i betragtning eller burde have undgået ved Aftalens indgåelse, herunder, men ikke begrænset til, forskrifter af myndigheder, lynnedslag, strømafbrydelser, oversvømmelser, brand, krig, strejke og lockout, epidemier, pandemier, krig, krigslignende handlinger, civile uroligheder, optøjer og oprør.

22.3. Du skal indsende krav om erstatning til 3 skriftligt umiddelbart efter, at tabet opstået.

22.4. 3's samlede erstatningsansvar for Aftalen kan ikke overstige det beløb, der er blevet faktureret under Aftalen i de sidste 12 måneder forud for tidspunktet for tabets opståen.

23. 3's ændringer af Aftalen

23.1. 3 kan ændre i disse generelle abonnementsvilkår, produkter, produktvilkår og tillægsvilkår samt abonnementspriser, forbrugspriser samt diverse afgifter og gebyrer.

23.2. Ændringer af abonnementspriser, forbrugspriser, afgifter og gebyrer kan blandt andet ske i tilfælde af øgede omkostninger, inflation, markedsmæssig prisudvikling og forretningsoptimering, f.eks. i form af behov for øget lønsomhed og indtjening.

23.3. Ændringer til fordel for dig kan foretages uden varsel, og giver dig ikke ret til at opsige aftalen.

23.4. Ændringer til ulempe for dig vil blive varslet mindst én måned før, at ændringen træder i kraft. Du har derefter mulighed for at opsige Aftalen indtil en måned efter varslingen, med virkning fra tidspunktet for ændringens ikrafttrædelse. Det almindelige opsigelsesvilkår i punkt 27 finder ikke anvendelse i denne situation, og du kan opsige Aftalen, selvom det er inden for en aftalt bindingsperiode.

23.5. Ved væsentlige ændringer vil du blive varslet individuelt og skriftligt. Dette kan f.eks. ske pr. e-mail, e-Boks eller i forbindelse med fremsendelse af regning. Ved mindre væsentlige ændringer i Aftalen kan 3 varsle ved annoncering på 3.dk, i de landsdækkende dagblade og/eller elektroniske medier.

24. Din ændring af Ydelser

24.1. Du kan løbende i aftaleperioden ændre dine Ydelser i form af tilkøb af Tilvalgsydelser eller foretage ændringer i Abonnementsydelser.

24.2. Tilkøb af Tilvalgsydelser kan være betinget af bestemt Abonnementsydelse, se mere i Produktvilkårene.

24.3. Ændring af Abonnementsydelse kan foretages i hele aftaleperioden, men hvis Abonnementsydelsen er underlagt bindingsperiode, kan abonnementet kun ændres til et abonnement, der er dyrere mod at betale differencen. Ændringen træder i kraft indenfor 24 timer eller på en specifik ønsket dato, og den nye Abonnementsydelse vil være omfattet af disse Abonnementsvilkår. Bindingsperiode fortsætter uændret, og udløber fortsat først seks måneder efter aftaleindgåelsen af den oprindelige Abonnementsydelse, og du er fortsat forpligtet til at betale for Abonnementsydelse og andre Ydelser omfattet af den oprindelige Aftale indtil bindingsperiodens ophør.

25. Overdragelse af Aftalen

25.1. Overdragelse af Aftalen til en anden person forudsætter samtykke fra 3 forud for overdragelsen. Aftalen vil aldrig kunne overdrages til en virksomhed.

25.2. Overdragelse forudsætter, at din Aftale ikke er i binding, at du ikke har ubetalte regninger hos 3, at modtageren af Aftalen opfylder betingelser angivet i punkt 2.1 for at indgå aftale med 3, og at 3 modtager skriftligt accept fra både dig og modtageren.

25.3. Såfremt 3 accepterer, at Aftalen overdrages, er overdragelsen gennemført, når modtageren har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt ophører dine forpligtelser i henhold til Aftalen, og forpligtelserne overgår herefter til den nye kunde. Den nye kunde indtræder i samtlige forpligtelser, som du endnu ikke måtte have afsluttet overfor 3, og 3 er berettiget til at rette sådanne krav mod den nye kunde. Forholdet mellem dig og den nye kunde er i det hele 3 uvedkommende.

25.4. 3 er berettiget til at overdrage Aftalen til et andet selskab uden dit samtykke, herunder til et koncernforbundet selskab.

26. Reklamation og reparation

26.1. Købelovens regler om mangler finder anvendelse ved køb af Udstyr, og du har i henhold til købeloven to års reklamationsret på alt Udstyr købt hos 3. Det betyder, at hvis dit Udstyr lider af en mangel, kan du få det repareret, ombyttet, få pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af, at reklamationen er berettiget. Fristen regnes fra den dag, du får varen, og du skal reklamere indenfor rimelig tid, efter at du opdager fejlen eller manglen.

26.2. Du kan reklamere i enhver 3-butik eller ved at kontakte Kundeservice.

26.3. Når du foretager en reklamation, herunder indleverer eller sender varen uden forudgående kontakt til 3, skal du vedlægge dokumentation for, at varen er købt hos 3 samt dato for købet. Du skal beskrive problemet så præcist som muligt.

26.4. Ved reparation kan alle data på Udstyret gå tabt, og 3 er ikke ansvarlig for eventuelt tab af data.

27. Opsigelse

27.1. Der kan være aftalt en bindingsperiode, hvilket i så fald vil fremgå af kontrakten. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er Abonnementsydelsen uopsigelig for dig i bindingsperioden, og kan opsiges med et varsel på 30 dage til udgangen af bindingsperioden.

27.2. Uanset punkt 27.1, kan du opsige Abonnementsydelsen eller Aftalen med øjeblikkelig virkning i en bindingsperiode, forudsat at du betaler et beløb svarende til abonnementsprisen for de resterende antal måneder indtil bindingsperiodens ophør og andre udestående til 3 omfattet af Aftalen, f.eks. for Udstyr og Tilvalgsydelser.

27.3. Hvis der ikke er aftalt en bindingsperiode, eller hvis din bindingsperiode er udløbet, kan du opsige Aftalen med et varsel på 30 dage.

27.4. Opsigelse af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser kan kun foretages af dig som aftalepart og ikke af eventuelle brugere af abonnementet. Opsigelse sker ved kontakt til Kundeservice eller via Mit 3. Opsigelse er ikke muligt via Mit 3 app'en. Du modtager en bekræftelse på din opsigelse inden for en uge.

27.5. Ved opsigelse af Abonnementsydelsen bortfalder alle tilknyttede Tilvalgsydelser. Afbetalingsaftale for Udstyr bortfalder ikke og fortsætter særskilt indtil den opsiges af dig eller 3 eller udløber.

27.6. Ved opsigelse af Aftalen skal du betale alle udestående beløb, herunder afgifter og gebyrer, til 3, ligesom 3 skal tilbagebetale eventuelle forudbetalinger. Beløb på over 25 kr. hverken opkræves eller tilbagebetales.

27.7. For opsigelse af Tilvalgsydelser henvises til vilkårene for hvert enkelt tilvalg i Produktvilkårene. En opsigelse af en Tilvalgstjeneste udgør ikke en opsigelse af Abonnementsydelsen eller andre aftaler under Aftalen.

27.8. 3 kan til enhver tid opsige Aftalen, helt eller delvist, med et varsel på 30 dage.

28. Flytning af nummer fra 3

28.1. Ønsker du at flytte dit nummer fra 3 til et andet teleselskab, skal du kontakte det modtagende selskab, der herefter vil stå for flytningen. Du vil fra 3 modtage en samlet slutregning, så snart dit nummer er flyttet. Der kan dog forekomme yderligere fakturering af forbrug efter slutfaktureringen, idet fakturering af visse tjenester, fx udlandstelefoni, kan være op til tre måneder forsinket.

29. Tvister og Klager

29.1. I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, har du en række muligheder for at klage. Se dine muligheder på www.3.dk/om3/klagevejledning. 3 vil senest 14 dage efter modtagelse af klage bekræfte modtagelsen til dig. 3 træffer afgørelse hurtigst muligt og som udgangspunkt senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, som kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse. 3 sætter opkrævning af evt. omtvistede beløb i bero, imens 3 behandler din klage. Der beregnes fortsat morarenter.

29.2. 3's afgørelse i en klagesag kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, www.teleanke.dk. Det koster et gebyr. Hvis klagen udelukkende vedrører Udstyr, f.eks. en defekt mobil, kan klagen indgives til Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg, via Klageportalen for Nævnenes Hus: https://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 Udstyret, du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

29.3. 3's afgørelse i en klagesag kan indbringes for ovennævnte ankenævn ved anvendelse af Europa-Kommissionens online klageportal http://ec.europa.eu/odr.

29.4. Derudover kan tvister indbringes for de almindelige domstole af begge parter efter gældende regler herom og vil blive afgjort i henhold til dansk lovgivning.

30. Administration af ydelserne

30.1. Du kan give fuldmagt til én eller flere personer, der udover dig kan administrere din(e) Abonnementsydelse(r) hos 3 (”Administrator”). Du kontrollerer/administrerer, hvem der skal være Administrator.

30.2. Du er ansvarlig for Administrators administration af Abonnementsydelse(r) og brug af Mit 3 Selvbetjening. Derudover hæfter du for alle ændringer af Aftalen, som foretages af Administratoren.

30.3. Administrator kan ikke give fuldmagt til andre Administratorer, ellers har Administrator samme beføjelser som dig. Det er blandt andet følgende beføjelser:

a. Opsigelse af Abonnementsydelser.

b. Udportering af nummer.

c. Tilføjelse og opsigelse af tillægspakker og engangsydelser.

d. Tilføjelse og opsigelse af spærringstjenester.

d. Adgang til din Mit 3 Selvbetjening.

e. Få hjælp af kundeservice og i butikker til bl.a. at gennemføre abonnementsændringer og få oplyst information om abonnement, forbrug mm.

f. Adgang til at personoplysninger i Mit 3 Selvbetjening, f.eks. kundenummer, kontaktadresse og kontakte-mailadresse.

g. Adgang til kontrakter, regninger, detaljeret forbrugsoversigter og øvrige dokumenter.

h. Adgang til puk-kode(r), simkort-numre.

i. Øvrige ændringer, herunder skift af nummer, markedsføringssamtykker, brugernavn(e), saldokontrol, saldokontrol data udland, betalingsmetode, nummervisning, samt bestilling af SIM-kort. Det bestilte SIM-kort kan enten sendes med post til din adresse eller afhentes af dig i butik.

30.4. Du giver Administrator fuldmagt via Mit 3 Selvbetjening ved at oplyse navn og e-mailadresse på din Administrator samt give fuldmagt til Administrators beføjelser. Administratorens fuldmagt tilbagekaldes ligeledes via Mit 3 Selvbetjening.

Produktvilkår

31. Indledning

31.1. Disse produktvilkår (herefter kaldet ”Produktvilkår”) gælder i tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder og eventuelle andre vilkår gældende for Aftalen. Ved uoverensstemmelse mellem disse Produktvilkår og de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder eller andre vilkår gældende for Aftalen, har Produktvilkårene forrang.

31.2. Produktvilkårene gælder er omfattet af din Aftale, uanset om Abonnementsydelsen og/eller Tilvalgsydelsen er oprettet i forbindelse med oprindelig aftaleindgåelse eller efterfølgende. Det fremgår af din ordrebekræftelse, hvilke Abonnementsydelse og eventuelle tilvalgsydelser Aftalen omfatter.

Produktvilkårene angiver oplysninger om indhold, anvendelse og funktionaliteter for de enkelte Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser.

32. Abonnementsydelser

32.1. Generelt

32.1.1. 3 har tre forskellige typer af Abonnementsydelser: Nationale abonnementer (abonnementer der kun kan anvendes i Danmark), 3Family og 3Internet-abonnementer. De enkelte abonnementers indhold, anvendelse og funktionalitet er beskrevet i punkterne 32.2 – 32.4.

32.1.2. Mulige tillægstjenester og Tilvalg til de forskellige Abonnementsydelser fremgår af punkt 33 og 36

Der kan altid tilkøbes ekstra til alle Abonnementsydelser. Du kan læse nærmere i punkt 37 om andre ydelser, som du automatisk har adgang til ved køb af abonnement. Priser for forbrug ud over det, som er inkluderet i abonnementet, findes i prislisten (som kan findes på side 38).

32.2. Nationale abonnementer (abonnementer der kun kan anvendes i Danmark)

	Mobiltelefoni 3 Timer 3 GB	Mobiltelefoni 8 Timer 8 GB	Mobiltelefoni 15 Timer 15 GB	Mobilt bredbånd 10 GB
Abonnementspris pr. regningsperiode	60 kr.	80 kr.	100 kr.	60 kr.
Inkluderet tale i Danmark til danske telefonnumre pr. regningsperiode	3 timer	8 timer	15 timer	Ingen tale
Inkluderet sms og mms i Danmark til danske telefonnumre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Forbrugsafregnet
Inkluderet data i Danmark pr. regningsperiode	3 GB	8 GB	15 GB	10 GB
Netværk	4G og 5G	4G og 5G	4G og 5G	4G
Udlandsforbrug	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt

32.2.1. Nationale abonnementer kan kun anvendes i Danmark, når telefonen befinder sig på dansk netværk. Abonnementsydelserne kan ikke anvendes i udlandet. Yderligere er det ikke muligt anvende nationale abonnementer til forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly.

32.2.2. Abonnementsydelse med mobiltelefoni inkluderer tale, sms og mms til danske telefonnumre, samt data i henhold til ovenstående tabel. Opkald til servicenumre samt informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er er ikke inkluderet i abonnementsydelsen (se prislisten under "Andre servicenumre").

32.2.3. Abonnementsydelser med mobilt bredbånd inkluderer udelukkende data i henhold til ovenstående tabel og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester som f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv. Spærring kan deaktiveres ved henvendelse til 3's kundeservice)

32.2.4. Hvis tale- eller dataforbrug overstiger Abonnementsydelsens inkluderede tale og/eller datamængde, spærres abonnementet for yderligere tale- og/eller dataforbrug. I tilfælde hvor inkluderet tale og/eller data ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.

32.2.5. Mobilt Bredbånd leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.

32.2.6. Ved køb af Mobilt Bredbånd er der ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnementernes SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

32.3. 3Family-abonnementer

	3Family – Fri Tale	3Family – Bredbånd	3Family – Ekstra Bruger
Abonnementspris pr. regningsperiode	150/190/220/290 kr.	100/160/210 kr.	125 kr.
Inkluderet tale i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ingen tale	Ubegrænset
Inkluderet sms og mms i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Forbrugsafregnet	Ubegrænset
Inkluderet data i Danmark pr. regningsperiode	20 GB / 50 GB / 100 GB / Fri Data (fair use 1000 GB)	20 GB / 50 GB / 200 GB	0 GB
Netværk	4G og 5G	4G og 5G	4G og 5G
Udlandsforbrug	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet
3LikeHome	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet

32.3.1. 3Family-abonnementer inkluderer tale, sms og mms til danske telefonnumre, samt data i henhold til ovenstående tabel, når du befinder dig i Danmark. Inkluderet forbrug og resterende vilkår for udlandsforbrug og 3LikeHome findes i punkt 34 og 35 nedenfor. Opkald til servicenumre samt informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er er ikke inkluderet i 3Family-abonnementer (se prislisten under "Andre servicenumre"). Alle 3Family-abonnementer er som udgangspunkt spærret for forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly. Ønsker du forbrug via skibe og fly, kan du gratis tilvælge og gratis fravælge dette via Mit3 Selvbetjening eller Kundeservice. For gældende priser se 3.dk/udland.

32.3.2. 3Family-abonnementer giver mulighed for at dele data på tværs af 3Family-abonnementer omfattet Aftalen. Du kan maksimalt have syv 3Family-abonnementer.

32.3.3. Hvis tale- eller dataforbrug overstiger Abonnementsydelsens inkluderede tale og/eller datamængde, spærres abonnementet for yderligere tale- og/eller dataforbrug. I tilfælde hvor inkluderet tale og/eller data ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.

32.3.4. 3Family - Fri tale med fri data har en fair usage på 1.000 GB. Ved et dataforbrug på 1000 GB eller derover vil 3 vurdere, om dataforbruget skyldes misbrug, og 3 forbeholder sig retten til at spærre for data i dit 3Family - Fri Tale med fri data i tilfælde af mistanke om misbrug. Ved mistanke om misbrug eller anden abonnementsstridig brug af dit 3Family-abonnement med fri data underretter vi dig. Hvis du efter vores underretning ikke ændrer dit forbrugsmønster eller redegør

fyldestgørende for, at der ikke er sket misbrug eller anden abonnementsstridig brug, spærres der for yderligere forbrug i den pågældende måned.

32.3.5. 3Family - Ekstra Bruger fås som selvstændig Abonnementsydelse eller kan tilkøbes et 3Family - Fri Tale eller 3Family – Bredbånd.

32.3.6. 3Family - Bredbånd leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.

For 3Family - Bredbånd er der ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnementernes SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

32.4. 3Internet-abonnementer

	3Internet	**3Internet Flex**
Abonnementspris pr. regningsperiode	299 kr.	99 kr. + 15 kr./dag ved forbrug over 0.2GB, dog maksimalt samlet 329 kr.
Inkluderet data pr. regningsperiode	ubegrænset	Se ovenfor
Netværk	4G og 5G	4G og 5G
Udlandsforbrug	Ikke muligt	Ikke muligt

32.4.1. 3Internet-abonnementer kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester som f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv. Derudover kan de kun anvendes i Danmark, når routeren befinder sig på dansk netværk. Abonnementsydelserne kan ikke anvendes i udlandet. Yderligere er det ikke muligt at anvende nationale abonnementer til forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly.

32.4.2. For information om datahastigheder for 3Internet-abonnementer henvises til punkt 19 i Generelle abonnementsvilkår for private.

32.4.3. I tilfælde hvor inkluderet datamængde ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.

32.4.4. 3Internet-abonnementer leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.

32.4.5. Der er ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnementernes SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

32.5. Tilfredshedsgaranti for 3Internet-abonnementer

32.5.1. 3Internet-abonnementer har 30 dages tilfredshedsgaranti, der giver dig mulighed for at af prøve abonnementerne i 30 dage, inden du beslutter, om Aftalen skal fortsætte.

32.5.2. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, f.eks. på 3's hjemmeside, via telefon eller e-mail løber de 30 dages tilfredshedsgaranti fra dagen for modtagelse af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, løber de 30 dages tilfredsgaranti fra dagen for aftaleindgåelse. Hvis din aftale omfatter andre Abonnementsydelser end 3Internet, og du ønsker at fortryde disse, skal det ske i overensstemmelse med fortrydelsesretten, se punkt 9.

32.5.3. Du skal kontakte 3, hvis du ønsker at gøre brug af din tilfredshedsgaranti. Du kan sende en e-mail eller et brev, ringe til Kundeservice eller besøge en af 3's butikker. Derefter skal de returnere Udstyr senest 14 dage efter din orientering om brug af tilfredshedsgaranti til Kundeservice. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, skal du returnere Udstyret til Hi3G, Postboks 200, 0914 København Pakkecenter. Du kan bruge den vedlagte returlabel, og ellers skal du selv afholde udgiften til returnering af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, kan du returnere Udstyret i en 3Butik.

32.5.4. Ved brug af din tilfredshedsgaranti refunderer 3 betalinger modtaget fra dig i forbindelse med din 3Internet Aftale senest 14 dage fra din orientering til 3. 3 kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil 3 har modtaget Udstyr retur. 3 tilbagebetaler så vidt muligt med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet dog ved fjernsalg altid med samme betalingsmiddel.

32.6. Lånerouter till 3Internet-abonnementer

32.6.1. Som en del af din 3Internet-abonnementsaftale om 3Internet og 3Internet Flex har du mulighed for at låne en router af os. Lånerouteren er vores ejendom, og du er ikke berettiget til at disponere over den (f.eks. sælge, udleje eller pantsætte lånerouteren). Går routeren eller dertilhørende dele (strømforsyning og LAN kabel) i stykker i din varetægt og skyldes skaden, at du har behandlet routeren uforsvarligt, skal du betale et beløb svarende til routerens/strømforsyningens/LAN kablets værdi (erstatning).

32.6.2. Det fremgår af din 3Internet-abonnementsaftale om lånerouter er en del af denne aftale.

32.6.3. Du skal returnere lånerouteren samt alle medfølgende dele, hvis du ændrer, opsiger eller fortryder dit køb af 3Internet og 3Internet Flex abonnementet. Hvis du vælger at forlænge dit 3Internet-abonnement og beholde lånerouteren, fortsætter du med den lånerouter, der blev udleveret i forbindelse med dit oprindelige køb af abonnementet. Hvis du vælger at forlænge dit 3Internet-abonnement uden lånerouter, skal den tidligere udleverede lånerouter returneres.

32.6.4. Når vi har modtaget din opsigelse, sender vi en mail, der beskriver hvordan du skal returnere lånerouteren. Lånerouteren skal leveres tilbage i god stand. Sammen med lånerouteren skal strømforsyning og LAN kabel også returneres.

32.6.5. Det er dit ansvar at pakke lånerouter, strømforsyning og LAN kabel forsvarligt til forsendelse. Du skal selv sørge for at have en kasse til forsendelse. På Mit 3 kan du printe en pakkelabel til brug ved returnering og vi afholder således udgiften til porto på forsendelsen. Du har ansvaret for router mv., indtil den når frem til os, også hvis der opstår transportskader eller hvis router mv. bortkommer.

32.6.6. Fra aftalens ophør har du 30 dage til at returnere din lånerouter og dertilhørende dele til os. Du skal betale et beløb svarende til routerens anslåede værdi (dog maks. 2.000 kr.), hvis du ikke returnerer den rettidigt eller hvis routeren som følge af uforsvarlig håndtering har lidt skade og ikke længere findes at være i god stand (erstatning). Ved manglende returnering af

strømforsyningog/eller LAN kabel inden for 30 dage, eller hvis delene er beskadiget, opkræves du et beløb svarende til værdien er den manglende del (dog maks. 100 kr. pr. del.)

33. Tillægstjenester for Abonnementsydelser

33.1. Du har mulighed for at tilvælge forskellige tillægstjenester til din Abonnementsydelse. Tillægstjenesterne er af teknisk karakter og kan løbende ændres. Tillægstjenesterne er gratis.

33.2. Hemmeligholdte og udeladte nummeroplysningsdata:

33.2.1. 3 er forpligtet til at videregive dine nummeroplysninger til nummeroplysningsdatabasen og andre, der måtte ønske dem, se mere i punkt 16/Persondatapolitikken. Du har dog mulighed for at få dine nummeroplysninger registreret som helt eller delvist hemmelige. I så fald vil nummeroplysningsdata ikke fremgå af nummeroplysningstjenester eller lignende. Du kan vælge mellem:

- Hemmeligt nummer
- Udeladt adresse
- Udeladt navn, nummer og adresse

33.2.2. Du kan vælge helt eller delvist hemmeligholdelse af nummeroplysninger ved aftaleindgåelse og løbende i dit aftaleforhold. Hvis du først senere i dit aftaleforhold vælger at få helt eller delvist hemmeligholdelse af dine nummeroplysninger, kan der gå op til et år, før dine nummeroplysninger er slettet i alle de nummerdatabaser, hvor nummeroplysningerne har været tilgængelige.

33.3. Nummervisning:

33.3.1. Som udgangspunkt vil dit nummer blive vist, når du ringer til andre. Du har mulighed for at få blokeret for denne nummervisning ved henvendelse til 3, det vil sige at nummeret er skjult, når du ringer til andre. Ved en sådan blokering kan du fortsat vælge nummervisning for hvert enkelt opkald gennem din telefons funktion om nummervisning. Opkald til alarmcentralen vil altid ske med nummervisning og kan ikke blokeres.

33.4. Saldokontrol:

33.4.1. Saldokontrol er en funktion, hvor der spærres for yderligere forbrug, når 3 konstaterer, at forbruget overstiger et af dig fastsat beløb. Den valgte beløbsgrænse inkluderer ikke din månedlige pris for Abonnementsydelsen eller eventuelt forudbetalt forbrug. Saldokontrol opdateres én gang i døgnet, hvorfor den fastsatte beløbsgrænse kan overskrides indenfor denne periode. For dataforbrug i udlandet kan der opstå forsinkelse på registrering af dataforbrug, og der kan gå op til tre måneder før dataforbrug foretaget i udlandet er opdateret. Bemærk, at samtlige tjenester og inkluderede enheder bliver blokeret i det øjeblik, beløbsgrænsen er nået, dog kan der stadig foretages opkald til alarmcentralen og Kundeservice. Det vil dog stadig være muligt at sende sms/mms i Danmark til danske numre. Spærringen er gældende i den resterende regningsperiode, hvorefter spærringen automatisk ophæves. Hvis du ønsker at ophæve din spærring inden da, kan du gøre dette ved at kontakte Kundeservice eller i Mit 3, hvor du skal bruge din saldokontrolkode, som blev tilsendt i forbindelse med din tilmelding af saldokontrol.

33.4.2. Standsning af viderestilling fra tredjepart: Standsning af viderestilling fra tredjepart er en funktion, hvor der efter anmodning fra dig standses for automatisk viderestilling. Ved automatisk viderestilling forstås viderestilling af et opkald der oprindeligt skete til tredjeparts telefonnummer,

men som tredjeparten har valgt at viderestille til dit telefonnummer. Funktionen kan tilvælges ved at kontakte Kundeservice.

33.5. Saldooplysning:

33.5.1. Du har ret til saldooplysning i tilfælde af forbrugsafhængig debitering, dvs. debitering for forbrug, der ikke er inkluderet i din faste, månedlige betaling for din Abonnementsydelse. For saldooplysning skal du kontakte kundeservice eller logge ind på Mit 3.].

33.6. Spærringstjenester:

33.6.1. Med 3's spærringstjeneste har du mulighed for at spærre for forskellige typer af opkald, der foretages til eller fra din mobil. 3 har følgende spærringstjenester:

- Spær alle udgående samtaler
- Spær alle indkomne samtaler
- Spær alle indkomne samtaler ved datatrafik i udlandet
- Spær udgående, internationale samtaler
- Spær udgående, internationale samtaler foretaget uden for Danmark
- Spær for data
- Spær for MMS
- Spær for international datatrafik i udlandet

33.6.2. De nederste tre spærringer skal altid aktiveres og deaktiveres via Kundeservice. De øvrige typer af spærringer kan aktiveres og deaktiveres direkte på din mobil.

33.7. Omkostningskontrol Data Udland:

33.7.1. Med denne tillægstjeneste sættes der en øvre grænse for dit dataforbrug i udlandet på 450 kr. Ved udenlandsdataforbrug på for 450 kr., spærres der for yderligere dataforbrug. 3 orienterer dig, når 80% af grænsen er nået samt når grænsen overskrides. Du vil heri også blive oplyst om, hvordan du kan undgå spærring, hvis du ikke ønsker dette. Ændring eller deaktivering af standardbeløbsgrænsen kan ske ved oprettelse af dit abonnement eller løbende i aftaleforholder ved kontakt til Kundeservice eller via Mit 3.

33.8. Takstoplysning:

33.8.1. Når du henvender dig til vores Kundeservice eller besøger 3.dk, kan du få oplyst gældende priser på specifikke opkald til andre danske telefonnumre. Denne tjeneste er gratis.
Du har mulighed for at spærre for forskellige typer for opkald fra din mobil. En spærring vil dog aldrig forhindre opkald til alarmtjenesten 112.

34. Brug i udlandet

34.1. Generelt

34.1.1. Udvalgte Abonnementsydelser kan anvendes på ferier og andre periodiske ophold i udlandet, mens andre Abonnementsydelser er begrænser til kun at kunne anvendes i Danmark. Forbrug i udlandet forudsætter, at din Abonnementsydelse inkluderer 3LikeHome. 3LikeHome giver dig mulighed for at bruge din Abonnementsydelse på samme vilkår som i Danmark i 3LikeHome-lande, se mere nedenfor i punkt 35. Du kan se, hvilke lande der er 3LikeHome-lande nedenfor i punkt 35.2.1 og 35.4.1. Med 3LikeHome kan du også bruge Abonnementsydelsen i øvrige lande mod almindelig forbrugstaksering i henhold til gældende udenlandspriser, se mere i punkt 33.1.4 og 33.1.6.

34.1.2. Abonnementsydelser kan kun anvendes i udlandet, hvis 3 har indgået aftale om roaming med udbydere i det pågældende land og kun på de pågældende udbyderes net. På 3.dk/udland kan du se en oversigt med lande, hvor du kan bruge din Abonnementsydelse.

34.1.3. 3 kan ikke garantere dækning, hastigheder, kvalitet eller sikkerhed i udenlandske netværk, ligesom vi ikke kan garantere minimums upload- eller downloadhastigheder, hvor der er datadækning, se mere i de Generelle abonnementsbetingelser for private, punkt 19.

34.1.4. I lande, der ikke er omfattet af 3LikeHome, betaler du for alt forbrug i henhold til 3's gældende udlandspriser, som du finder på 3.dk/udland.

34.1.5. Du skal ved anvendelsen af din Abonnementsydelse i udlandet være opmærksom på, at der kan forekomme højere priser, end du er vant til i Danmark, både ved minutpris, opkaldsafgift, sms og data, ligesom du skal være opmærksom på, at du betaler for at modtage opkald i udlandet.

34.1.6. Der er en beløbsgrænse for dataforbrug i udlandet på 450 kr., medmindre du selv ændrer beløbsgrænsen. Der er ingen beløbsgrænse for dit øvrige forbrug i udlandet, medmindre du selv har fastsat en sådan grænse via saldokontrol. Se mere om saldokontrol i punkt 33.4.

Du betaler ikke for at modtage sms'er eller for at der bliver lagt en besked på din 3Svar, dog skal du betale for at aflytte din 3Svar. Hvis du ønsker at deaktivere din 3Svar, kan du gøre det på Mit3. Såfremt du ønsker at deaktivere din 3svar, se 3.dk/udland.

35. 3LikeHome

35.1. Generelt

35.1.1. 3LikeHome giver dig mulighed for at anvende din Abonnementsydelse i 3LikeHome-lande på samme vilkår som i Danmark. 3LikeHome er opdelt i 3LikeHome-lande inden for EU, EØS og Storbritannien og 3LikeHome-lande uden for EU. Vilkår for udlandsforbrug i 3LikeHome-lande inden for EU findes i punkt 34.2.1., mens vilkår for 3LikeHome-lande uden for EU findes i punkt 34.4.1.

Når du har brugt 80 % af den inkluderede datamængde modtager du en sms med besked herom. Du modtager en ny sms, når du brugt al din Abonnementsydelses inkluderede datamængde. Har du brug for mere data, kan du tilkøbe ekstra data, se punkt 36.2. Hvis du fortsætter dit dataforbrug med forbrugstakseret afregning pr. MB data, er der automatisk fastsat en standard beløbsgrænse for dataforbrug i udlandet på 450 kr. Når du har brugt 80 % af denne grænse modtager du en sms med besked herom, og igen en sms når beløbsgrænsen er nået. Du har herefter mulighed for at tage stilling til, om du ønsker at forbruge yderligere ved at hæve beløbsgrænsen.

35.2. Brug af 3LikeHome i lande inden for EU, EØS og Storbritannien, Moldova og Ukraine

35.2.1. Abonnementsydelser med 3LikeHome kan anvendes i EU-lande, herunder Fransk Guyana, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Martin, Saint Barthélemy, Vatikanstaten, EØS-lande samt Storbritannien, Moldova og Ukraine under periodiske rejser.

35.2.2. For forbrug i ovennævnte lande er følgende inkluderet, når du befinder dig uden for Danmark i EU, EØS eller Storbritannien:

a. Abonnementsydelsens inkluderede tale, sms og mms ved opkald/afsendelse til EU- og EØS-telefonnumre samt telefonnumre fra Storbritannien inden for EU, EØS, Storbritannien,

Moldova og Ukraine (almindelige, ikke overtakserede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan),

b. Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald.
c. Abonnementsydelsens inkluderede datamængde.

35.2.3. Ved forbrug af tale, sms og mms ud over det i Abonnementsydelsen inkluderede betales EU-takster, jf. prislisten.

35.2.4. Følgende er ikke inkluderet og takseres særskilt til de til enhver tid gældende priser for forbrug i udlandet, se 3.dk/udland:

a. Opkald til EU- og EØS-telefonnumre eller telefonnumre fra Storbritannien
b. Sms og mms til EU- og EØS-telefonnumre eller telefonnumre fra Storbritannien
c. Forbrug via satellit-forbindelse (f.eks. skibe og fly)
d. Opkald til lokale gratis-, service- og overtakserede numre
e. Opkald til danske gratis-, service og overtakserede numre

35.3. Fair-use for 3LikeHome-forbrug i EU, EØS, Storbritannien, Moldova og Ukraine

35.3.1. Forbrug i EU, EØS, Storbritannien, Moldova og Ukraine er kun omfattet af vilkårene angivet i punkt 34.2 under periodiske rejser, og 3 er berettiget til at opkræve EU-takst for forbrug i EU, EØS, Storbritannien, Moldova og Ukraine i tilfælde af misbrug eller unormalt forbrug af Abonnementsydelsen. Følgende situationer anses som misbrug eller unormalt forbrug:

a. Dit forbrug i EU-lande sker til andre formål end periodiske rejser i EU-lande,
b. Dit forbrug registreret over fire måneder viser, at du ikke primært har forbrug i Danmark, og at du ikke primært opholder dig i Danmark,
c. Længere tids inaktivitet på dit SIM-kort, der primært anvendes til forbrug i EU, EØS, Storbritannien, Moldova eller Ukraine eller
d. Du har flere Abonnementsydelser med 3LikeHome og bruger Abonnementsydelserne og de tilhørende SIM-kort successivt til forbrug i EU, EØS, Storbritannien, Moldova og Ukraine.

35.3.2. Ved primært forbrug menes der, at du i en periode på fire måneder opholder dig mere i udlandet end i Danmark, samt at dit samlede forbrug (tale, sms, mms og data) er større i udlandet end i Danmark.

35.3.3. Hvis der konstateres misbrug eller unormalt forbrug af din(e) Abonnementsydelse(r) i henhold til punkt 34.3.1 a-d vil du blive underrettet herom af 3, hvorefter du vil have 14 dage til at ændre dit forbrugsmønster. Hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster er 3 berettiget til at opkræve EU-takster for dit forbrug i EU, og EU-takster vil i så fald blive opkrævet med virkning 14 dage efter 3's underretning om misbrug eller unormal anvendelse. Priserne for EU-takst fremgår af prislisten. Når du over en løbende 4-måneders periode hverken har haft primært ophold eller primært forbrug (dvs. dit ophold eller forbrug i EU skal være mindre end 50 %) i EU bliver forbrugstakseringen for forbrug i EU ophævet.

3 kan ved aftaleindgåelse samt løbende i aftaleforholdet kræve dokumentation for, at du udover at have dansk CPR-adresse har anden fast forbindelse til Danmark, som medfører længerevarende eller hyppige ophold i Danmark, f.eks. varig fuldtidsansættelse i Danmark eller fuldtidsstudier der medfører et lignende niveau af fysisk ophold i Danmark, hvis dit primære forbrug ikke er i Danmark. Kan du ikke fremlægge den nødvendige dokumentation, er 3 berettiget til at opkræve EU-takst for forbrug i EU, afvise aftaleindgåelse eller opsige din Aftale. Dokumentation skal fremsendes til

mailadressen euforbrug@3.dk.

35.4. Brug af 3LikeHome i lande uden for EU

35.4.1. Abonnementsydelser med 3LikeHome kan i henhold til dette punkt 34.4 anvendes i henhold til punkt 34.4.2 i følgende lande uden for EU: Albanien, Amerikanske Jomfruøer, Andorra, Argentina, Australien, Bosnien-Hercegovina, Bolivia, Brasilien, Brunei, Canada, Cameroun, Cambodja, Chile, Costa Rica, Elfenbenskysten, Egypten, Forenede Arabiske Emirater, Fiji, Færøerne, Georgien, Hongkong, Indonesien, Israel, Japan, Kina, Kiribati, Kosovo, Macao, Mali, Malaysia, Mexico, Montenegro, New Zealand, Nigeria, Nordmakedonien, Pakistan, Puerto Rico, Rusland, San Marino, Schweiz, Senegal, Serbien, Seychellerne, Singapore, Sri Lanka, Sydafrika, Sydkorea, Tanzania, Taiwan, Thailand, Tyrkiet, Uganda, Usbekistan, USA, Vietnam og Zambia. .

35.4.2. I ovennævnte lande er følgende inkluderet:

a. Abonnementsydelsen inkluderede tale, sms og mms ved opkald/afsendelse til danske telefonnumre og til lokale telefonnumre i det pågældende land (almindelige, ikke overtakserede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan)
b. Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald
c. Abonnementsydelsens inkluderede datamængde dog maksimalt 75 GB data.

35.4.3. Punkt 34.4.2 gælder kun for lejlighedsmæssigt brug i 3LikeHome-lande uden for EU, f.eks. ferie. Hvis det konstateres, at du primært har brugt din Abonnementsydelse i en periode på mere end 30 sammenhængende dage i 3LikeHome-lande uden for EU, vil du blive underrettet af 3, vi forbeholder os ret til at spærre for roaming i 3LikeHome- lande uden for EU eller opkræve takst for udlandsforbrug jf. prisliste på 3.dk/udland. Du kan benytte 3LikeHome igen, når du har haft forbrug i Denmark i en periode på 14 sammenhængende dage.

35.4.4. Følgende er ikke inkluderet og takseres særskilt til de til enhver tid gældende priser for forbrug i udlandet:

a. Opkald til udenlandske numre, udover lokale numre i det pågældende land
b. Sms og mms til udenlandske numre, udover lokale numre i det pågældende land
c. Forbrug via satellit-forbindelse (skibe og fly)
d. Opkald til lokale gratis-, service- og overtakserede numre.
e. Opkald til danske gratis-, service og overtakserede numre

36. Tilvalg

36.1. Du har mulighed for at tilkøbe forskellige tilvalg til dit abonnement. De forskellige tilvalg koster et beløb udover det beløb, som du betaler i forbrugstakst.

36.2. Ekstra data

Du kan tilkøbe ekstra data til din Abonnementsydelse. Ekstra data er en engangsydelse, der kun kan bruges i indeværende regningsperiode. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode, og du krediteres ligeledes ikke for overskydende data. Ekstra data bliver ikke automatisk fornyet. Der kan tilkøbes ekstra datapakker flere gange pr. regningsperiode.

36.2.1. Ekstra data kan bruges i Danmark samt i landene nævnt under 3LikeHome i den indeværende regningsperiode, hvis Abonnementsydelsen hvortil ekstra data tilkøbes, indeholder 3LikeHome. Ekstra data er underlagt de generelle vilkår om 3LikeHome i punkt 34.1. Begrænsningen på 75 GB

data pr. SIM-kort pr. regningsperiode, jf. punkt 34 om Brug i udlandet, gælder også ved tilkøb af pakker over 75 GB.

36.2.2. Tilkøbes ekstra data til et 3Family-abonnement, kan ekstra data anvendes på tværs af alle Aftalens 3Family-abonnementer.

36.3. Indholdspakker

36.3.1. 3 tilbyder indholdspakker i form af Deezer, WYPE, Viaplay og TV 2 PLAY. I tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder gælder nedenstående vilkår. I punkt 35.3.2 – 35.3.3 fremgår generelle vilkår, der gælder for alle indholdspakker.:

36.3.2. Brug af indholdspakkerne kræver en dataforbindelse, der kan koste dataforbrug. Bruger du Indholdspakkerne i udlandet, opkræves du den til enhver tid gældende pris for databrug i udlandet. Hvis du befinder dig i Danmark eller et land, der er inkluderet i 3LikeHome, vil det brugte data indgå i det samlede forbrug af data i dit abonnement.

36.3.3. Indholdspakkerne faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis indholdspakkerne opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det beløb, der er til gode, blive modregnet på den næste faktura.

36.3.4. Ved din brug af WYPE, Deezer, TV 2 PLAY og Viaplay videregiver 3 personoplysninger om dig til den pågældende indholdspakke i form af kontaktoplysningerne (såsom dit navn, mailadresse og telefonnummer), du har oplyst i forbindelse med indgåelse af din abonnementsaftale. 3's videregivelse af dine personoplysninger er nødvendig for, at du kan indgå en aftale med WYPE, Deezer, TV 2 PLAY og Viaplay, og formålet med videregivelsen af dine personoplysninger er, at du kan blive oprettet hos og få adgang til den pågældende indholdspakke. Hvis WYPE, Deezer, TV2 PLAY eller Viaplay foretager overførsel af dine personoplysninger til lande uden for EU/EØS kræver 3, at WYPE, Deezer, TV2 Play eller Viaplay har sikret sig et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, f.eks. ved brug af Kommissionens Standardkontraktbestemmelser eller ved at overførslen alene sker til lande godkendt af Kommissionen (såkaldte ”sikre tredjelande”). Se mere i vores Persondatapolitik (www.3.dk/persondatapolitik). WYPE, Deezer, TV 2 PLAY og Viaplay betragtes som Dataansvarlige for så vidt angår deres behandling af dine data. Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder i forbindelse med WYPE, Deezer, TV 2 PLAY og Viaplays behandling af dine personoplysninger, skal du kontakte WYPE, Deezer, TV 2 PLAY eller Viaplay.

36.3.5. Deezer

Deezer er en digital musiktjeneste til din mobil, tablet eller computer, der kan tilgås gennem browser eller en app. Du kan tilkøbe følgende pakker:

a. Deezer Premium
b. Deezer Family

Ved køb af Deezer Premium og Deezer Family tilbyder 3 én gratis prøveperiode. For Deezer Premium og for Deezer Family er prøveperioden én måned. **Hvis du ikke opsiger din Deezer-pakke inden prøveperiodens udløb, forsætter din Deezer-pakke til den aftalte pris.** Den gratis prøveperiode kan kun opnås én gang pr. kunde pr. pakke. Opsiger du dit abonnement hos 3, vil Deezer Premium og/eller Deezer Family abonnementet også ophøre, og du bliver automatisk konverteret til et Deezer Free abonnement. Opsigelse af dit Deezer-abonnement er ikke en

automatisk opsigelse af dit 3-abonnement, det skal derfor opsiges særskilt.

Er du i forvejen kunde hos Deezer, skal du opsige dette abonnement.

Brug af Deezer er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for Deezer, som kan ses på https://www.deezer.com/legal/cgu.

36.3.6. TV 2 PLAY

Med TV 2 PLAY har du mulighed for at se TV 2-kanaler på din mobil, tablet, Smart TV eller computer gennem browser eller en app. Du kan tilkøbe følgende pakker: Med TV 2 play har du mulighed for at se samtlige TV2-kanaler på din mobil, tablet eller computer. Du kan tilkøbe følgende pakker:

a. TV 2 Play Basis Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder.
b. TV 2 Play Favorit Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder. Derudover giver abonnementet adgang til de lineære kanaler TV 2 Echo, TV 2 Charlie, TV 2 Fri, TV 2 News og TV 2 Hovedkanalen.
c. TV 2 Play Favorit + Sport Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder. Derudover giver abonnementet adgang til de lineære kanaler TV 2 Echo, TV 2 Charlie, TV 2 Fri, TV 2 News, TV 2 Sport, TV 2 Sport X og TV 2 Hovedkanalen.

Hvis du allerede har et andet abonnement hos TV 2, vil abonnementet fortsætte automatisk. Vær derfor opmærksom på, at du skal selv opsige det.

Brug af TV 2 PLAY er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for TV 2 PLAY, som kan ses på http://play.tv2.dk/about/terms/.

I henhold til forordning 2017/1128 (om grænseoverskridende portabilitet af onlineindholdstjenester i det indre marked) er det et krav for at kunne tilkøbe en TV2 Play-pakke, at du har din faktiske og sædvanlige bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland. Du er forpligtet til enhver tid at kunne dokumentere overfor 3, at du har bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland.

36.3.7. WYPE

Med WYPE har du adgang til alt fra videnskab, historie og teknik til træning, mode og boligindretning på din mobil, tablet eller computer gennem browser eller en app.

3 tilbyder en gratis prøveperiode på 30 dage. Gratis prøveperiode kan kun opnås én gang pr. kunde. Hvis du allerede har et abonnement hos WYPE, skal dette opsiges, inden du tilmelder dig tjenesten via 3.

Brug af WYPE er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for WYPE, som kan ses på https://kundeservice.nu/subscription-terms/ALL/.

36.3.8. Viaplay

Med Viaplay har du mulighed for at se Viaplay-kanaler på din mobil, tablet, Smart TV eller computer gennem browser eller en app. Du kan tilkøbe følgende pakker: a. Viaplay Film & Serier er et abonnement, der udbydes via Viaplay. Abonnementet giver adgang til Viaplays on-demand-programmer med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand-indhold fra visse indholdssamarbejder. b. Viaplay Dansk fodbold, Film & Serier, er et abonnement, der udbydes via Viaplay. Abonnementet giver adgang til Viaplays on-demand-programmer samt det til et hver tid gældende sportsudbud der indgår i pakken - se på viaplay.dk - med undtagelse af on-demand-indhold fra visse indholdssamarbejder. c. Viaplay Champions League, Film & Serier, er et abonnement, der udbydes via Viaplay. Abonnementet giver adgang til Viaplays on-demand-programmer samt det til et hver tid gældende sportsudbud der indgår i pakken - se på viaplay.dk - med undtagelse af on-demand-indhold fra visse indholdssamarbejder. d. Viaplay Premium, er et abonnement, der udbydes via Viaplay. Abonnementet giver adgang til Viaplays on-demand-programmer samt on-demand sport med undtagelse af on-demand-indhold fra visse indholdssamarbejder. Hvis du allerede har et andet abonnement hos Viaplay, vil abonnementet fortsætte automatisk. Vær derfor opmærksom på, at du skal selv opsige det. Brug af Viaplay er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for Viaplay, som kan ses på https://viaplay.dk/dk-da/terms. I henhold til forordning 2017/1128 (om grænseoverskridende portabilitet af onlineindholdstjenester i det indre marked) er det et krav for at kunne tilkøbe en Viaplay-pakke, at du har din faktiske og sædvanlige bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland. Du er forpligtet til enhver tid at kunne dokumentere overfor 3, at du har bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland.

36.3.9. Streamingpakke

a. Viaplay Film & Serier og TV 2 Play basis
Med streamingpakken Viaplay Film & Serier & TV 2 Play Basis får du adgang til indhold fra både Viaplay og TV 2 Play via mobil, tablet, Smart TV eller computer gennem browser eller app.

Abonnementet giver adgang til Viaplays on-demand-programmer med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand-indhold fra visse indholdssamarbejder.

Abonnementet giver adgang til TV 2 Plays on-demand-indhold uden reklamer, dog med undtagelse af sport on-demand samt indhold, som TV 2 Play eventuelt ikke har rettigheder til at distribuere gennem abonnementet.

Brug af Viaplay og TV 2 Play er til enhver tid underlagt de gældende vilkår hos de respektive tjenesteudbydere, som kan ses på https://viaplay.dk/dk-da/terms og http://play.tv2.dk/about/terms/.

Hvis du allerede har et eksisterende abonnement hos Viaplay og/eller TV 2 Play, er det dit eget ansvar at opsige dette abonnement, hvis du ikke ønsker at betale for flere abonnementer samtidig.

Hvis streamingpakken opsiges, ophører adgangen til både Viaplay Film & Serier og TV 2 Play Basis.

Streamingpakken faktureres forud og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis indholdspakkerne opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det beløb, der er til gode, blive modregnet på den næste faktura.

36.4. 3Børnesikring

36.4.1. Indholdspakken 3Børnesikring er en gratis tillægstjeneste, som kan tilknyttes til alle taleabonnementerne hos 3.

36.4.2. 3Børnesikring spærrer for følgende tjenester og numre:

a. Informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er,
b. Opkald samt sms og mms til udenlandske numre,
c. Dataforbrug i udlandet,
d. Tilkøb af tilvalg via Mit 3 Selvbetjening, samt
e. Viderestilling

36.4.3. Uanset ovenstående spærring spærres abonnementet ikke for opkald til alarmcentralen og andre gratis servicenumre jf. prislisten. 3Børnesikring spærrer desuden ikke for den automatiske viderestilling til 3Svar.

36.4.4. 3Børnesikring kan ophæves helt eller delvist ved at kontakte Kundeservice

36.5. Smartwatch tilkobling

36.5.1. For aftaler om Apple Watch Tilkobling og Samsung Watch Tilkobling (samlet "smartwatch tilkobling") gælder følgende vilkår i tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder.

36.5.2. Med smartwatch tilkobling har du mulighed for at koble din smartwatch sammen med din mobil, så du kan modtage opkald og svare på beskeder direkte på din smartwatch samt bruge data fra dit mobilabonnement.

36.5.3. For at kunne modtage beskeder, skal din mobil være tændt og tilkoblet wi-fi eller mobilnetvæk, men din mobil behøver ikke være i nærheden af dit ur.

36.5.4. Brug af smartwatch tilkobling kræver en dataforbindelse, og brug af tjenester på smartwatch tilkobling benytter data fra dit mobilabonnement.

36.5.5. Smartwatch tilkobling faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis smartwatch tilkobling opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det et eventuelt tilgodehavende beløb blive modregnet på næste faktura. Køb af smartwatch tilkobling er et tilvalg, som tilføjes din Abonnementsydelse hos 3, hvorfor smartwatch tilkobling er underlagt de til enhver tid gældende abonnementsvilkår for privatkunder.

36.5.6. Smartwatch tilkobling kan ikke anvendes med 3Hjemmenummer. Apple Watch tilkobling kan ikke benyttes i udlandet, medmindre der er VoLTE i det pågældende land og 3 har indgået en aftale med den operatør. Se de lande hvor du kan bruge din Apple Watch tilkobling på listen her: 3.dk/udland/operatorliste.

36.6. 3Hjemmenummer

36.6.1. Med 3Hjemmenummer får du alle opkald til fastnet-nummeret direkte på mobiltelefonen. Udgående opkald samt sms/mms vil fremstå med mobilnummeret som afsender.

36.6.2. Det er en forudsætning for 3Hjemmenummer, at du flytter dit fastnet-nummer til 3. Dette gør du ved at udfylde og underskrive en fuldmagt for nummerflytning. Herefter opsiger og flytter 3 dit fastnetnummer. Bemærk, at du skal stå som ejer af nummeret.

36.6.3. I 3Hjemmenummer-abonnementet hænger dit fastnet- og mobilnummer sammen. Hvis du opsiger dit mobilnummer, opsiger du dermed også dit fastnetnummer. Hvis du ønsker at opsige dit mobil-abonnement, men stadig beholde dit fastnetnummer, skal du bede om at få fastnetnummeret flyttet til en anden operatør. Dette skal gøres inden eller samtidig med opsigelsen af 3Hjemmenummer. Det er ikke muligt at overføre et nummer, der er lukket ned, til en anden operatør.

36.6.4. Hvis du ønsker at opsige dit fastnetnummer og stadig ønsker at beholde dit mobilnummer, opsiger du blot 3Hjemmenummer. Der er 30 dages opsigelse på 3Hjemmenummer.

36.6.5. Du skal være opmærksom på, at du kan have services knyttet til dit fastnetnummer. Du skal selv kontakte din leverandør af disse services for at aftale, hvordan servicen kan bibeholdes, flyttes eller lukkes ned. Det er dit ansvar at sikre, at det er det korrekte fastnetnummer, der anmodes om at blive overført til 3. 3 kan ikke gøres ansvarlig for nedlukning af services tilknyttet et fastnetnummer. Det er en forudsætning for at modtage opkald, at du har mobildækning.

37. Andre ydelser

37.1. De nedenstående ydelser er generelle for alle abonnementer, som du automatisk har adgang til. Dog forudsætter brugen af ydelserne, at du har en mobil som understøtter dem.

37.2. Visuel 3Svar

37.2.1. Med Visuel 3Svar kan du både aflytte og slette telefonbeskeder uden at ringe op til din telefonsvarer. Visuel 3Svar genererer et ”mindre” dataforbrug, som du betaler for i henhold til dit abonnement. Visuel 3Svar forudsætter, at du har en mobil, som understøtter Visuel 3Svar. Læs mere på 3.dk/Visuel3Svar.

37.3. Wifi-opkald:

37.3.1. Med wi-fi-opkald kan du foretage og modtage opkald samt sende og modtage sms’er via et wi-fi netværk. Wi-fi-opkald forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. Wi-fi-opkald takseres efter de gældende priser for dit abonnement. For at kunne benytte denne funktion er det betinget, at du er tilsluttet et wi-fi net og at wi-fi opkald funktionen er slået til på din mobiltelefon. Et wi-fi-opkald er ikke betinget af forbindelse til et mobilnetværk. Du skal være opmærksom på, om opkaldet bliver foretaget som et wi-fi-opkald, i forhold til de begrænsninger som er beskrevet i disse vilkår. Hvis du under et wifi-opkald mister forbindelsen til det wi-fi net du benytter, vil opkaldet afbrydes. Kvaliteten af dit wi-fi-opkald afhænger af din internetudbyder og dine wi-fi indstillinger.

37.3.2. Wi-fi-opkald understøtter ikke brug i udlandet. Wi-fi-opkald er inkluderet i tale-abonnementerne. Du kan finde oplysninger om hvilke telefoner der understøtter wi-fi-opkald på 3.dk/wifiopkald.

37.4. VoLTE-opkald (Voice over LTE eller 4G-opkald):

37.4.1. Med VoLTE optimeres og forbedres opkaldskvaliteten ved tale og SMS. VoLTE forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. Opkald via VoLTE takseres efter de gældende priser for dit abonnement. VoLTE giver muligheden for at foretage og modtage opkald samt at sende og modtage sms'er via "4G - mobilnettet". Hvis du har en mobil, der understøtter VoLTE, skal du sørge for at opdatere den med det nyeste styresystem, for at kunne aktivere VoLTE. Du kan læse mere på 3.dk/4Gtale.

37.5. Abonnementstjek

37.5.1. Som udgangspunkt tilbyder vi løbende vores kunder et abonnementstjek to til seks gange om året, men 3 kan vælge ikke at foretage og/eller sende abonnementstjek, hvis det ikke findes muligt at lave et korrekt abonnementstjek..

37.5.2. Abonnementstjek foretages ud fra dit forbrug og giver en anbefaling på, om indholdet i dit abonnement med fordel kan justeres. Kunder kan altid se det senest beregnede abonnementstjek på Mit 3 Selvbetjening. Som udgangspunkt sender vi også abonnementstjekket på e-mail.

37.5.3. Selvom du er tilmeldt Abonnementstjek, er det til enhver tid dit eget ansvar at overvåge og vurdere, om dit abonnement opfylder dine behov.

37.5.4. Abonnementstjek tilbydes ikke til abonnementer der udelukkende anvendes i Danmark

38. Indholdstakserede tjenester og varer

38.1. Generelt

38.1.1. Med en Abonnementsydelse hos 3 har du mulighed for at købe og betale for forskellige indholdstakserede tjenester og varer via sms eller apps. Det kan f.eks. være spil, busbilletter, køb i apps, adgang til medier eller automatkøb.

38.1.2. Udbuddet af tjenester og varer ændrer sig løbende, og kan udbydes af både 3 og andre tjenesteudbydere. Priser for tjenesterne og varerne oplyses i forbindelse med markedsføring af disse.

38.1.3. Du hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen, dog med de begrænsninger der følger af punkt 6 i de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder. Det gælder også, hvis du overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder til umyndige. Ved mistanke om misbrug skal du straks kontakte 3.
Du har forskellige kontrolforanstaltninger for køb af indholdstakserede tjenester og varer. Det er muligt helt at spærre for indholdstakserede tjenester, således at der ikke kan foretages køb af indholdstakserede tjenester via en Abonnementsydelse. Derudover kan du anvende saldokontrol, se punkt 33.4 eller Børnespærring, se punkt 36.4 Du kan altid følge med i dit forbrug og størrelsen af din regning på 3.dk/mit3, hvor en løbende status på regningen er tilgængelig.

38.2. Beløbsgrænser

38.2.1. Der gælder følgende månedlige beløbsgrænser for køb af indholdstakserede tjenester:

1 For tjenester med engangsbetaling der leveres via din mobiltelefon: 370 kr. pr. tjeneste.

2 Tjenester med fortløbende abonnement, der leveres via din mobiltelefon: 370 kr. pr. regningsperiode, pr. tjeneste.

3 Donationer hvor modtager er medlem af ISOBRO: 370 kr. pr. donation.

4 Donationer hvor modtager ikke er medlem af ISOBRO: 200 kr. pr. regningsperiode.

5 For tjenester rettet mod børn og unge: 30 kr. pr. tjeneste og 250 kr. i alt pr. regningsperiode.

38.2.2. Udover ovennævnte beløbsgrænser gælder der en samlet, maksimal beløbsgrænse for køb af indholdstakserede tjenester og varer på henholdsvis 2.220 kr. pr. måned, 1.500 kr. pr. uge og 750 kr. pr. døgn. Overskrides en af grænserne, spærres der for yderligere køb af indholdstakserede tjenester og varer i den pågældende regningsperiode.

38.2.3. 3 orienterer dig, når der er brugt for 250 kr. på indholdstakserede tjenester og varer inden for en regningsperiode.
Du kan med accept fra 3 ophæve beløbsgrænserne angivet i punkt 1-5 eller ophæve en eventuel spærring for køb af indholdstakserede tjenester og varer.

38.3. Bestilling, køb og betaling

38.3.1. Et køb foregår typisk sådan, at du bestiller en tjeneste via sms eller mms ved at sende en bestemt firecifret kode eller via app-butikker, som Google Play, Windows Store, App Store, Apple Music, iTunes og iBooks.

38.3.2. En eventuel fortrydelsesret kan bortfalde i forbindelse med din bestilling, det vil I så fald fremgå af markedsføringen og i forbindelse med bestillingen.

38.3.3. Du modtager en ordrebekræftelse med oplysning om pris og eventuelle betingelser, som du skal godkende før købet gennemføres. Når købet er accepteret og gennemført, modtager du en kvittering på sms.

38.3.4. Betaling for indholdstakserede tjenester og varer sker ved opkrævning på din regning fra 3 og opkræves udover din månedlige betaling for din Abonnementsydelse, herunder eventuelt forbrugstakst for benyttelse af sms/mms eller data til at foretage købet, Tilvalg og lignende ydelser leveret af 3.
Det er dit eget ansvar at sikre, at tjenesten kan anvendes på din mobiltelefon. 3 er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved indholdstakserede tjenester eller varer, der leveres af tredjepart, jf. punkt 22.1(f) (3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning).

38.4. Klageadgang

38.4.1. Hvis du ønsker at klage over en opkrævning for indholdstakserede tjeneste eller varer, kan du kontakte 3's Kundeservice. Hvis du ønsker at klage over selve den leverede indholdstakseret tjeneste eller varer, skal du kontakte udbyderen.

Prisliste

Alle priser er inklusive moms, hvor dette finder anvendelse

Nationale abonnementer

3 timer/ 8timer/ 15timer - 3GB/ 8GB/ 15 GB u. roaming

Taleopkald pr. min*..... 69 øre/min.
Opkaldsafgift..... 0 kr.
Abonnement pr. regningsperiode. 60/80/100 kr.
Pris pr. GB.....17/8,5/5,7 kr.**
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
Sms..... 0 kr.
Mms..... 0 kr.
*Udover de minutter, som er inkluderet i abonnementet.
**Prisen pr. GB er baseret på 85% af abonnementets

Bredbånd 10 GB u. Roaming

Abonnement pr. regningsperiode..... 60 kr.
Pris pr. GB..... 5,1 kr.*
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
Sms pr. stk. .....20 øre
Mms pr. stk. ..... 2 kr.
*Prisen pr. GB er baseret på 85 % abonnementets samlede pris.

3Family abonnementer

3Family – Fri Tale 20 GB / 50 GB / 100 GB / Fri Data

Taleopkald pr. min. ..... 0 kr.
Opkaldsafgift..... 0 kr.
Takseringsinterval i Danmark .....pr. min*.
Abonnement pr. regningsperiode:
3Family – Fri Tale 20 GB (6,37 kr./GB**)150 kr.
3Family – Fri Tale 50 GB (3,23 kr./GB**) 190 kr.
3Family – Fri Tale 100 GB (1,87 kr./GB**) 220 kr.
3Family – Fri Tale Fri Data*** ..... 290 kr.
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
Sms..... 0 kr.
Mms..... 0 kr.
*Udover de minutter, som er inkluderet i abonnementet.
**Prisen pr. GB er baseret på 85% af abonnementets samlede pris.
***På din kontrakt vil abonnementet fremgå som 3Family – Fri + Fri.

3Family - Bredbånd 20 GB / 50 GB / 200 GB

Abonnement pr. regningsperiode:
3Family – Bredbånd 20 GB: (5 kr./GB*) .. 100 kr.
3Family – Bredbånd 50 GB: (3 kr./GB*) . 160 kr.
3Family – Bredbånd 200 GB: (1 kr./GB*) 210 kr.
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
Sms pr. stk. .....20 øre
Mms pr. stk. ..... 2 kr.
*Prisen pr. GB er baseret på abonnementets samlede pris.

3Family – Ekstra Bruger

Taleopkald pr. min. ..... 0 kr.
Opkaldsafgift..... 0 kr.
Takseringsinterval i Danmark .....pr. min*.
Abonnement pr. regningsperiode..... 125 kr.
Sms..... 0 kr.
Mms..... 0 kr.
Oprettelsesgebyr..... 50 kr.

Internet abonnementer

3Internet*

Abonnement pr. regningsperiode..... 299 kr.
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
*Ubegrænset data

3Internet Flex*

Abonnement pr. regningsperiode. .....99 kr.
Dagstakst.....15 kr./dag**
Oprettelsesgebyr..... 100 kr.
*Ubegrænset data
** Hvis forbrug på over 0.2GB
Den samlede pris på abonnementet pr. regningsperiode kan dog aldrig overstige 329 kr.

Generelle priser

Tjenester

Banke på ..... 0 kr./md.
Vis nummer ..... 0 kr./md.
3Svar ..... 0 kr./md.
Viderestilling..... 0 kr./md.
Statisk IP-adresse..... 50 kr./md.
Saldokontrol ..... 0 kr./md.
Ændring af saldokontrol ..... 0 kr./md.
Nyt SIM-kort..... 100 kr./stk.
Nyt eSIM ..... 0 kr./stk.
Ændring af mobilnummer ..... 0 kr./stk.
Guldnummer ..... 500-1.000 kr./stk.
Flyt 3Hjemmenummer til nyt nummer. 25 kr./stk.

Betalingsmetode

Betalingsgebyr, Automatisk Kortbetaling0 kr./md.
Betalingsgebyr, Betaling via MobilePay 0 kr./md.
Betalingsgebyr, Regning pr. post..... 49 kr./md.

Rykker/opkrævning

Rykkergebyr..... 100 kr./stk.
Genåbning af abonnement..... 200 kr./stk.

Gratis servicenumre

Opkald til 80-numre ..... 0 kr.
Opkald til Akuttelefonen 1813 ..... 0 kr.
Opkald til alarm 112..... 0 kr.
Opkald til politiet 114..... 0 kr.
Opkald til hotline for forsvundne og misbrugte børn 116000..... 0 kr.
Opkald til Børnetelefonen 116111..... 0 kr.
Opkald til Offerrådgivningen 116006..... 0 kr.
Opkald til Lev Uden Vold 1888..... 0 kr.

Andre servicenumre

Takserede servicenumre (1-numre)

Priserne er dét, du betaler ud over den normale minutpris
og opkaldsafgift, som er gældende for dit abonnement.
Oplysningen 118, opkaldsafgift ..... 30 kr.
Oplysningen 1810, opkaldsafgift ..... 17,50 kr.
Oplysningen 1811, opkaldsafgift ..... 5 kr.
Dyrenes Vagtcentral 1812, opkaldsafgift..... 1 kr.
Vejrmeldingen 1853, opkaldsafgift .....23 øre
Vejrmeldingen 1853, pr. min .....2,5 kr.
Borgerservice 1881, opkaldsafgift .....23 øre
Borgerservice 1881, pr. min. .....25 øre

Informations- og indholdstjenester

Opkald til 90-numre, pr. min. ..... 1-150 kr.

Priser fra Danmark til udlandet

Opkaldsafgift til
Norden og EU*.....0 øre
Opkaldsafgift til resten af verden.....35 øre
Til Norden og EU, pr. min* .....1,76 kr.
Til øvrige Europa og Nordamerika, pr. min
. .....4,25 kr.
Til resten af verden, pr. min. .....10,75 kr.
Til satellit-telefoner, pr. min. .....45 kr.
Sms/mms til
Norden og EU* .....55 øre
Sms/mms til øvrige udenlandske numre..... 5 kr.
*EU-lande samt Liechtenstein, Norge, Island, Færøerne og Storbritannien

Tilvalg

3Børnesikring .....0 kr./md.
Deezer Premium .....89 kr./md.
Deezer Family .....159 kr./md.
TV 2 PLAY Basis.....89 kr./md.
TV 2 PLAY Favorit ..... 169 kr./md.
TV 2 PLAY Favorit + Sport..... 239 kr./md.
WYPE .....79 kr./md.
Viaplay Film & Serier ..... 149 kr./md.
Viaplay Dansk fodbold, Film & Serier ..... 309 kr./md.
Viaplay Champions League, Film & Serier ..... 309 kr./md.
Viaplay Premium ..... 549 kr./md.
Viaplay Film & Serier + TV 2 Play Basis-streamingpakke ..... 179 kr./md.
Apple Watch Tilkobling.....30 kr./md.
Samsung Watch Tilkobling.....30 kr./md.
3Hjemmenummer.....29 kr./md.
3Mobilforsikring .....69 kr./md.
3Mobilforsikring+.....89 kr./md.

Tilkøb af ekstra data

1 GB data (50 kr./GB*) .....50 kr.
5 GB data (22 kr./GB*) .....110 kr.
10 GB data (13 kr./GB*) .....130 kr.
50 GB data (4 kr./GB*) .....200 kr**.
100 GB data (3 kr./GB*) .....300 kr**.
3Global Home .....29 kr.
*Den inkluderede data gælder forbrug i Danmark og 3LikeHome-lande. Prisen pr. GB er ved køb af datapakke i Danmark eller et 3LikeHome-land. Datamængden er til rådighed i indeværende regningsperiode og overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode. GB er baseret på datapakkens samlede pris.
**Der kan maks. bruges 75 GB af pakken i 3LikeHome-lande uden for EU.

EU-takster*

Pris pr. MB data ..... 1,00 øre
Taleopkald pr. min..... 17,5 øre
Sms/mms pr. stk. ..... 2,75 øre
*Gælder for EU samt Storbritannien, jf. pkt. 35.2 og 35.3

Forbrug i 3LikeHome-lande uden for EU efter 30 dage*

Pris pr. MB data .....4 kr.
Taleopkald pr. min.....5 kr.
Sms/mms pr. stk. .....2,5 kr.
Opkaldsafgift**.....3,95 kr.
*Gælder for 3LikeHome-lande uden for EU (dog ikke Storbritannien), jf. pkt. 35.4**Tillægges både opkald foretaget og opkald modtaget.

Se i øvrigt: http://www.3.dk/udland

Takseringsintervaller for opkald og dataforbrug*

Opkald inkluderet i abonnement .....1 sek.
Opkald i Danmark, der ikke er inkluderet i abonnement.....60 sek.
Opkald til udlandet.....60 sek.
Modtage opkald indenfor EU .....1 sek.
Modtage opkald udenfor EU .....60 sek.
Foretage opkald indenfor EU ..... Min. 30.sek., derefter pr. sek.
Foretage opkald udenfor EU.....60 sek.
Dataforbrug i Danmark samt EU.....1 kB.
Dataforbrug udenfor EU.....Min. 50 kB.
*Såfremt du har et abonnement med 3LikeHome og fri tale inkluderet, sker der ikke sekund- eller minuttaksering, hvis du befinder dig i Danmark eller i et land inkluderet i 3LikeHome, når du ringer til almindelige EU-numre eller modtager opkald. Såfremt du ringer til øvrige udenlandske numre takseres du til almindelig udenlandstakst. For mere information om brug i udlandet, henviser vi til afsnit 24 om Brug i udland

Til:
3 (Hi3G Denmark ApS)
Fadet 4
1799 København V
E-mail: Kundeservice@3.dk

Fortrydelsesformular.

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende produkt(er)/abonnement(er):

_____

_____

Dato for bestilling: _____

Dato for modtagelse: _____

Navn: _____

Adresse: _____

Postnr. og by: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Du har 14 dages fortrydelsesret på dit køb, hvis du har købt via 3.dk, via telefon/e-mail eller via en mobil salgsstand. Fristen løber fra den dag, du har modtaget din pakke. Du kan se vejledning om, hvordan du fortryder i din ordrebekræftelse og på 3.dk/betingelser. Du er også altid velkommen til at ringe til 3's kundeservice på 70 313 313. Hvis dit køb er foretaget via en af 3's partnere (f.eks. Elgiganten) skal du kontakte partneren for at få information om en eventuel fortrydelsesret samt proces herfor.

3MOBILFORSIKRING

Dokument med oplysninger om forsikringsprodukten

Selskab: Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
CVR-nr. 24260666

Produkt: 3Mobilforsikring
01282-1

Med dette produktark får du et overblik over forsikringens dækningsomfang. 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 med dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os.

Hvilken form for forsikring er der tale om?
Denne forsikring, som er en produktforsikring, dækker den enhed, der på skadestidspunktet har et SIM-kort fra 3 installeret, som er omfattet af et aktivt mobilabonnement fra 3.

Hvad dækker forsikringen?

✓ Pludselig skade
Forsikringen dækker pludselig skade på den forsikrede enhed.

Med en 'pludselig skade' forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.

✓ Væske- og fugtskader
Forsikringen dækker skade på enheden som følge af at væske eller fugt uventet og pludseligt trænger ind.

✓ Tyveri og røveri*
Forsikringen dækker tyveri af enheden,

- fra forsvarlig låst bygning, lokale eller andet aflåst opbevaringssted,
- fra aflåst bil, hvis der er tegn på voldeligt opbrud af udvendige lås, dør eller vindue, eller
- ved overfald eller røveri, hvor gerningspersonen med anvendelse af vold, eller truslen om anvendelse af vold, frarøver dig mobiltelefonen.

*Dækningen er kun omfattet af forsikringen, såfremt den fremgår af din ordrebekræftelse.

✓ Funktionsfejl
Forsikringen dækker mekaniske eller elektriske funktionsfejl i enheden.

✓ Selvrisikoeliminering
Hvis en skade på den forsikrede enhed er dækket af en anden forsikring end denne, og er erstatningen fra den forsikring pålagt en selvrisiko, erstatter denne forsikring dine udgifter til en sådan selvrisiko, dog maksimalt op til 2.000 kr.

Hvad dækker forsikringen ikke?

× Skade på enhed, som på skadestidspunktet ikke havde installeret et aktivt SIM-kort fra 3, eller ikke var omfattet af et aktivt mobilabonnement fra 3.

× Skade på enhed, hvis 3 umiddelbart før skadens indtræden ikke har registreret trafik på mobiltelefonen.

× Simpelt tyveri, mistet eller bortkommet enhed.

× Skade der skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.

× Pixelfejl der kun kan ses ved brug af tekniske hjælpemidler.

× Indirekte skader eller økonomiske følgeskader.

Er der nogen begrænsninger i dækningen?

! Forsikringen dækker den enhed, der på skadestidspunktet har et SIM-kort fra 3 installeret, som er omfattet af et aktivt mobilabonnement fra 3.

! Det er en forudsætning for dækning, at der er registreret trafik på den beskadigede enhed umiddelbart før skadens indtræden.

! Selvrisikoen er 599 kr. ved enhver dækningsberettiget skade. Selvrisikoen fordobles dog for skader, som anmeldes indenfor 30 dage af forsikringens køb. For skader, som anmeldes indenfor 12 måneder af en tidligere anmeldt og dækningsberettiget skade, udgør selvrisikoen 999 kr.

! Forsikringssummen er begrænset til enhedens markedspris på skadestidspunktet - dog maksimalt op til dens købspris angivet i købskvittering, faktura eller lignende.

Hvor er jeg dækket?

✓ Forsikringen dækker uanset hvor i verden enheden befinder sig på skadetidspunktet. Skadebehandling og erstatning kan dog kun ske i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget).

Hvilke forpligtelser har jeg?

- Du skal betale forsikringspræmien.
- I tilfælde af en skade, skal du underrette os hurtigst muligt.
- I tilfælde af en skade, er du forpligtet til at fremskaffe den information og afgive de oplysninger, der er nødvendige for, at vi kan afgøre, om en skade er dækket og i hvilket omfang.

Hvornår og hvordan betaler jeg?

Forsikringen opkræves og betales sammen med det mobilabonnement hos 3, som forsikringen knytter sig til.

Hvornår starter og slutter forsikringen?

Forsikringen starter på tegningstidspunktet og gælder for en måned ad gangen. Forsikringen forlænges automatisk for yderligere en måned, medmindre den opsiges af enten dig eller os. Ophører dit mobilabonnementet hos 3, uanset årsag, eller gøres mobilabonnementet inaktiv, ophører forsikringen samtidigt.

Hvordan opsiger jeg aftalen?

Du kan fortryde købet af forsikringen i op til 14 dage efter købet. Hvis du fortryder købet af forsikringen, er det vigtigt at du giver besked inden fristens udløb. Ønsker du at fortryde købet af forsikringen, skal du kontakte 3 på telefonnr. 70 313 313

Du kan som forsikringstager altid opsige forsikringen. Opsiger du forsikringen efter udløb af fortrydelsesfristen, er Tryg berettiget til præmie for den periode, hvor forsikringen har været i kraft.

Du kan opsige forsikringen via telefon 70 22 07 30 eller via e-mail: affinity@tryg.dk.

3Mobilforsikring

Forsikringsbetingelser nr. 01282-1 | Gælder fra 1. januar 2025

Aftalegrundlag

Forsikringen består af forsikringsaftalen (policen) og disse forsikringsbetingelser. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

Forsikringsgiver og Garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber i tilfælde af konkurs.

Din ret til at fortryde købet af forsikringen

Du har ret til at fortryde køb af private forsikringer, forudsat at forsikringsperioden er længere end 1 måned. Fortrydelsesfristen er 14 dage, og gælder fra din modtagelse af forsikringspolicen og forsikringsbetingelserne:

- Hvis du f.eks. modtager betingelserne den 1. kan du fortryde forsikringen til og med den 15.
- Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente med at fortryde til den førstkommende hverdag.
- Gør du brug af din fortrydelsesret, skal du senest 30 dage efter du har givet besked om fortrydelsen, tilbagebetale eventuel erstatning du har modtaget fra Tryg i henhold til denne forsikring.
- En forsikring købt i erhvervsmæssig sammenhæng er ikke omfattet af fortrydelsesret.

Sådan fortryder du

Hvis du fortryder købet af forsikringen, er det vigtigt, at du giver besked inden fristens udløb. Ønsker du at fortryde købet af forsikringen, skal du kontakte 3 på telefonnr. 70 313 313.

Har du spørgsmål til din forsikring, er du velkommen til at kontakte os på følgende måde:

Tryg
E-mail: affinity@tryg.dk
Web: https://affinity.tryg.dk/3
Telefon: 70 22 07 30

1. Hvad er omfattet af forsikringen

Forsikringen, som er knyttet til dit mobilabonnement hos 3, dækker skade på din mobiltelefon eller tablet (herefter kaldt "enhed(en)"), under forudsætning af,

- at enheden havde installeret et aktivt SIM-kort fra 3 på skadestidspunktet,
- at enheden var omfattet af et aktivt mobilabonnement fra 3 på skadestidspunktet, og
- der blev registreret trafik på den beskadigede enhed, umiddelbart før skadens indtræden.

Dækninger markeret med en * er kun omfattet af forsikringen, såfremt dette fremgår af din ordrebekræftelse.

2. Hvem er forsikringstager

Forsikringstager er den person, som har et aktivt mobil-abonnement fra 3, og som har indgået aftale med Tryg om at tegne denne forsikring.

3. Hvem er forsikrede

Forsikrede er dig, som forsikringstager, samt bruger af den enhed, hvori det aktive SIM-kort fra 3 er installeret.

Når vi skriver 'du og dig', betyder det dig som forsikringsta-ger samt personer, der i øvrigt er omfattet af forsikringen.

Med 'SIM-kort' menes både fysisk SIM og eSIM.

4. Hvornår træder forsikringen i kraft

Forsikringen starter på tegningstidspunktet og gælder for en måned ad gangen.

5. Hvor dækker forsikringen

Forsikringen dækker uanset hvor i verden enheden befinder sig på skadetidspunktet, dog kan skadebehandling og erstatning kun ske i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget).

6. Hvad er forsikringssummen

Forsikringssummen er begrænset til enhedens markedspris på skadestidspunktet - dog maksimalt op til dens købspris angivet i købskvittering, faktura eller lignende.

7. Hvad er selvrisikoen

Selvrisikoen er 599 kr. ved enhver dækningsberettiget skade. Selvrisikoen fordobles dog for skader, som anmeldes indenfor 30 dage af forsikringens køb.

For skader, som anmeldes indenfor 12 måneder af en tidligere anmeldt og dækningsberettiget skade, udgør selvrisikoen 999 kr.

8. Hvilke skader dækker forsikring

Pludselig skade
Forsikringen dækker pludselig skade på enheden.

Med en 'pludselig skade' forstås en skade, hvor både årsag og virkning er øjeblikkelig. Årsag og virkning skal være udefrakommende og ske samtidig.

Væske- og fugtskader
Forsikringen dækker skade på enheden som følge af at væske eller fugt uventet og pludseligt trænger ind.

Funktionsfejl
Forsikringen dækker mekaniske eller elektriske funktionsfejl i enheden.

Ved 'funktionsfejl' mener vi mekanisk eller elektriske svigt i enheden, som gør, at enheden ikke længere kan benyttes til dens oprindelige formål.

Tyveri og røveri*
Forsikringen dækker tyveri og røveri af enheden ved en pludselig og uforudset hændelse.

9. Selvrisikoeliminering

Hvis en skade på din enhed ikke er dækket af denne forsikring, men til gengæld er dækket af en anden forsikring, og er erstatningen fra den forsikring pålagt en selvrisiko, erstatter denne forsikring dine udgifter til en sådan selvrisiko, dog maksimalt op til 2.000 kr.

10. Hvilke skader dækker forsikringen ikke

(a) Skade på enhed, som på skadestidspunktet ikke havde installeret et aktivt SIM-kort fra 3.
(b) Skade på enhed, som på skadestidspunktet ikke var omfattet af et aktivt mobilabonnement fra 3.
(c) Skade på enhed, hvis 3 umiddelbart før skadens indtræden ikke har registreret trafik på enheden.
(d) Skade på enhed, hvis en sådan enhed ikke er eller ikke har været almindelig tilgængelig for danske forbrugere, eller hvis enheden ikke er godkendt til salg i Danmark.
(e) Tyveri og røveri af enheden, med mindre denne dækning fremgår af din ordrebekræftelse.
(f) Simpelt tyveri af enheden. Med 'simpelt tyveri' mener vi tyveri fra uaflåst bygning eller køretøj, eller hvor enheden er blevet efterladt uden opsyn i det offentlige rum.
(g) Bortkomst af enhed. Med 'bortkomst' mener vi, at du glemmer, forlægger eller på anden måde mister enheden.
(h) Skade der skyldes overbelastning, fejlanvendelse, fejlmontering, fejlbetjening, forkert reparation eller skader sket under reparation.
(i) Pixelfejl der kun kan ses ved brug af tekniske hjælpemidler.
(j) Fejl eller nedsat kapacitet på batteriet, som er opstået ved almindelig brug, på grund af forkert opladning eller misvedligehold, herunder forkert opbevaring.
(k) Indirekte skader eller økonomiske følgeskader.
(l) Skade der består af eller er en følge af aldersforandring, farve- eller formforandring, rust, mug, belægning eller manglende vedligeholdelse.
(m) Kosmetisk skade, som ikke påvirker enhedens funktionalitet, f.eks. ridser i ydre sider/overflader.
(n) Tab af eller skade på software eller data.
(o) Skade som følge af virus- eller hackerangreb, eller fejl i styresystem, programmer eller data.
(p) Almindelig vedligeholdelse, herunder rensning og lignende.
(q) Skade på medfølgende tilbehør.
(r) Skade eller fejl, som opstår efter et uautoriseret indgreb i enheden. Ved 'uautoriseret indgreb' mener

vi, at andre end et autoriseret værksted foretager ændringer af/i enhedens teknik/software.

(s) Skade der er dækket af anden forsikring, garanti- eller serviceordning, eller af Købelovens reklamationsret.

(t) Seriefejl på enheden, herunder produktionsfejl, softwarefejl, tilbagekaldelse og lignende.

11. Sikkerhedsforskrifter

Det er et krav for dækning, at du til enhver tid:

(a) Følger producentens anvisninger for brug, pleje og vedligeholdelse.

(b) Anvender enheden til det formål, den er konstrueret til.

(c) Behandler enheden med normal agtsomhed, så skade så vidt muligt forhindres, og enheden ikke udsættes for åbenlys risiko for skade.

12. Generelle undtagelser og begrænsninger

Forsikringen dækker ikke krav, der direkte eller indirekte skyldes:

Force Majeure
Herunder krig (uanset om den er erklæret eller ej), terror, krigslignende handlinger, cyberkrigsførelse, cyberterrorisme, neutralitetskrænkelse, borgerkrig, optøjer eller borgerlige uroligheder, opstand eller revolution, strejker, lockouts, blokader, beslaglæggelse, nationalisering, myndighedsindgreb, naturkatastrofer, epidemier og pandemier.

Atomenergi o.l.
Herunder den tilsigtede eller utilsigtede frigivelse af nukleare, biologiske, kemiske eller biokemiske midler eller materialer, såvel som de radioaktive, giftige, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved enhver kerne anordning eller komponent deraf.

Forsikringen dækker dog hændelser, som skyldes eller sker i forbindelse med kernereaktioner, der bliver anvendt til sædvanligt industrielt, medicinsk eller videnskabeligt formål. Anvendelsen skal følge aktuelle forskrifter og ikke stå i forbindelse med reaktor- eller acceleratordrift.

Forsæt, grov uagtsomhed eller strafbare handlinger
Skade, der er fremkaldt af dig med vilje (forsætligt), ved grov uagtsomhed eller en strafbar handling.

13. Internationale sanktioner

Hvis en lov eller resolution, som er gældende for Tryg ved denne forsikrings start, eller som træder i kraft senere, og som gør det ulovligt for Tryg at yde dækning til dig, da det i så fald vil være i strid med embargo eller sanktion vedtaget af FN, EU, Storbritannien eller USA, yder Tryg ingen dækning, og har intet ansvar over for dig, i det omfang det vil være i strid med en sådan lov eller resolution.

14. Hvordan behandles skader

Besigtigelse
Når du anmelder en skade, forbeholder Tryg sig retten til at besigtige den beskadigede enhed inden erstatningsprocessen påbegyndes. Du skal sikre, at enheden er tilgængelig for besigtigelse, og der må ikke foretage reparation, kassering eller anden ændring af enheden, før Tryg har haft mulighed for at foretage besigtigelsen. Manglende mulighed for besigtigelse kan medføre afvisning eller reduktion af erstatningen.

Betaling af selvrisiko
Når du anmelder skaden (se også pkt. 15), sender vi et digitalt betalingslink til dig, hvor du skal betale selvrisikoen. Når betalingen er registreret, afgør vi om enheden skal erstattes ved levering af en ny eller en erstatningsenhed, eller om enheden skal repareres.

Ny enhed eller erstatningsenhed
Vi leverer en ny enhed eller en erstatningsenhed til dig, som du kan afhente i nærmeste pakkeshop. Vi bestræber os på, at levere telefonen til dig næste hverdag.

Enheden leveres af vores servicepartner, og vil som udgangspunkt være af samme model og mærke, som den beskadigede enhed.

Hvis en sådan enhed ikke kan skaffes, erstattes der med en enhed med nærmest tilsvarende specifikation som den beskadigede enhed, dog højst til enhedens købspris.

Vi forsøger så vidt muligt at erstatte med en enhed i samme farve, men det vil ikke altid være muligt.

Teknologiske fremskridt kan medføre, at der leveres en erstatningsenhed, som er en nyere model end den beskadigede enhed, ligesom erstatningsenheden kan have en lavere købspris end den beskadigede enhed havde ved købet. Erstatningsenheden vil dog i alle tilfælde som minimum være af samme kvalitet, som den oprindelige enhed.

Din enhed leveres sammen med en frankeret forsendelseskasse, som du skal benytte til at sende den beskadigede enhed til vores servicepartner.

Forsendelseskassen indeholder også instruktioner om hvad du skal gøre med den beskadigede enhed, inden du sender den til vores servicepartner, fx deaktivering af Find My iPhone.

Sender du ikke den beskadigede enhed til vores servicepartner, eller følger du ikke de førnævnte instruktioner, kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af den leverede erstatningsenhed.

Erstatning på anden måde
Er det ikke muligt at levere en ny enhed eller teknisk tilsvarende erstatningsenhed til dig, modtager du i stedet erstatning lydende på enhedens markedsværdi - dog maksimalt op til købsprisen angivet i købskvittering, faktura eller lignende.

Reparation
Ønsker du i stedet at få repareret den beskadigede enhed, sendes enheden til vores servicepartner, som udfører reparationen.

Reparationen sætter enheden i væsentlig samme stand, som før skaden skete.

Med 'væsentlig samme stand' mener vi, at enheden i sin

ydelse, sin anvendelse og sit udseende i al væsentlighed har samme nytteværdi for dig, som før skaden indtraf.

Med 'nytteværdi' mener vi den nytte du kunne have haft af enheden, hvis skaden ikke var sket, samt hvor længe du kunne have haft nytte af enheden.

Det er dog en forudsætning for reparation, at

- enheden kan repareres, og
- reparationsudgifterne ikke overstiger værdien af en teknisk tilsvarende erstatningsenhed.

Kan ovenstående forudsætninger ikke opfyldes, vil du i stedet modtage en erstatningsenhed.

Du modtager enten en QR-kode eller fragtlabel via e-mail, som du kan benytte til at sende den beskadigede enhed til vores servicepartner.

Særligt ved tyveri og røveri*
Er din enhed blevet stjålet, leverer vi en ny enhed eller en erstatningsenhed til dig.

Hvis din stjålne enhed kommer dig i hænde igen, skal du hurtigst muligt underrette os. Har du allerede fået erstattet den stjålne enhed med en ny eller en erstatningsenhed, har du ret til at beholde denne, såfremt du sender den genfundne enhed til os.

Sender du ikke den genfundne enhed til os, kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af den leverede nye enhed eller erstatningsenheden.

15. I tilfælde af skade

Du skal anmelde skaden hurtigst muligt til os.
I tilfælde af skade, skal du anmelde skaden til os hurtigst muligt. Tyveri og røveri af enheden skal ligeledes meldes til Politiet.

Du kan anmelde en skade på følgende måder:

Web:	https://affinity.tryg.dk/3
E-mail:	affinity@tryg.dk
Telefon:	70 22 07 30

Nødvendige oplysninger
I forbindelse med vurdering af, om en skade er dækningsberettiget, har Tryg ret til at indhente oplysninger hos 3, om hvorvidt der var aktivitet på enheden umiddelbart før skadens indtræden.

Du skal afværge eller begrænse en skade
Du skal så vidt muligt afværge eller begrænse skaden og give Tryg adgang til at foretage de fornødne foranstaltninger. Forsikringen dækker også, hvis der sker skade på enheden i forbindelse med forsvarlige redningsforanstaltninger til afværgelse af en umiddelbar truende skade.

I forbindelse med en skade, der er dækket af forsikringen, betaler vi rimelige, nødvendige og dokumenterede merudgifter til redning og bevaring, også selvom det ligger ud over forsikringssummen angivet i pkt. 6.

Udbedring af en skade - kun efter aftale med os
Udbedring af skade, fjernelse eller destruktion af den beskadigede enhed må kun ske efter aftale med os. Foreløbig udbedring må dog ske, hvis den er nødvendig for at afværge alvorlige følger. Du skal opbevare eventuelt udskiftede dele, indtil skadesagen er afsluttet.

Dokumentation
Ved anmeldelse af en skade, skal du kunne sandsynliggøre og dokumentere dit krav i form af fx købskvitteringer eller købskontrakter mv. Billeder kan også være en hjælp til at sandsynliggøre tabet.

Du skal give os alle de oplysninger om forhold, der kan have betydning for bedømmelsen af skaden. Kan du ikke dokumentere eller sandsynliggøre dit krav, kan vi afvise at yde erstatning eller fastsætte erstatningen efter eget skøn.

Eksterne samarbejdspartnere
Tryg benytter i skadebehandlingen eksterne samarbejdspartnere, som er eksperter i behandling af skader omfattet af denne forsikring.

Tryg udpeger den eller de eksperter, der skal vurdere og evt. reparere skaden, medmindre anden skriftlig aftale er indgået med Tryg. Tryg videregiver de nødvendige oplysninger om dig til den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, så eksperterne er i stand til at behandle din skade.

Eksperterne vil være selvstændigt dataansvarlige for de oplysninger, som de indsamler og registrerer om dig. Du skal tage kontakt til den eller de eksperter, som Tryg har udpeget, hvis du vil benytte retten til indsigt, gøre indsigelse mod behandlingen eller korrigere dine personlige oplysninger hos den eller de udpegede eksperter.

Du er forpligtet til at følge de af Tryg udpegede eksperters anvisninger, bistå med nødvendig dokumentation og oplysninger til brug for sagens behandling, og samarbejde med Tryg med henblik på at begrænse omkostningernes omfang.

16. Nedsætning eller bortfald af erstatning

I henhold til Lov om forsikringsaftaler kan erstatningen nedsættes eller helt bortfalde, hvis du

- med overlæg (svigagtigt) har tilbageholdt oplysninger, eller bevidst har givet urigtige oplysninger med betydning for forsikringen.
- ikke overholder dine forpligtelser, som anført i disse forsikringsbetingelser.
- som følge af alvorlig skødesløshed (grov uagtsomhed) er skyld i skaden.

17. Hvornår udbetaler vi erstatning

Erstatning udbetales i danske kroner senest 14 dage efter at vi har modtaget og vurderet de oplysninger, som vi anser for nødvendige for at afgøre, om erstatningen skal udbetales samt erstatningens størrelse.

18. Generelle betingelser

Forsikringsgiver og garantifond

Forsikringsgiver er Tryg Forsikring A/S, CVR-nr. 24260666, som er omfattet af Garantifonden for skadesforsikringsselskaber.

Tilsyn
Tryg er underlagt tilsyn af Finanstilsynet.

Forsikringsformidling
3 formidler forsikringen på vegne af Tryg, og aflønnes i den forbindelse af Tryg.

Forsikringens varighed og opsigelse
Forsikringen gælder for en måned ad gangen og forlænges automatisk for yderligere en måned, medmindre den inden forlængelsen opsiges af enten dig eller os.

Forsikringen forudsætter, at du har et aktivt mobilabonnement hos 3. Ophører dit mobilabonnementet hos 3, uanset årsag, eller gøres mobilabonnementet inaktiv, ophører forsikringen samtidigt.

Du kan som forsikringstager til enhver tid opsige forsikringen i forsikringsperioden. Opsiger du forsikringen efter udløb af fortrydelsesfristen, er Tryg berettiget til præmie for den periode, hvor forsikringen har været i kraft.

Efter en skade er anmeldt, kan både du og vi, indtil 14 dage efter at erstatningen er betalt, eller efter at skaden er afvist, skriftligt opsige forsikringen med 14 dages varsel.

Forsikringens betaling
Forsikringen opkræves og betales sammen med det mobilabonnement hos 3, som forsikringen knytter sig til.

I præmien er indeholdt skadesforsikringsafgift, som Tryg afregner overfor de relevante myndigheder.

Dobbeltforsikring
Har du købt anden forsikring, som dækker samme risiko som er dækket under denne forsikring, er du dobbeltforsikret. Du skal anmelde dækningsberettigede skader til den anden forsikring, samt give Tryg besked om, at du er dobbeltforsikret.

Hvis den anden forsikring undtager eller indskrænker erstatningspligten i tilfælde af dobbeltforsikring, gælder de samme undtagelser og indskrænkninger også denne forsikring. Det medfører, at denne og den anden forsikring skal yde forholdsmæssig erstatning.

Regres
Ved dækning af en skade indtræder Tryg i din ret til at kræve erstatning af den, som er ansvarlig for skaden.

Hvis du, efter skaden er indtruffet, afstår fra din ret til erstatning fra den ansvarlige i henhold til kontrakt, garanti eller lignende, eller fra regresret, begrænses Trygs dækningspligt i tilsvarende udstrækning. Desuden kan du gøres erstatningsansvarlig for værdien af allerede ydet dækning.

Lovvalg
Forsikringsaftalen er underlagt dansk lovgivning. For forsikringen gælder Lov om forsikringsaftaler og Lov om forsikringsvirksomhed i det omfang, disse ikke er fraveget.

19. Sådan behandler vi dine personoplysninger

På www.tryg.dk/personoplysninger kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger. Her finder du blandt andet information om

- til hvilket formål, vi behandler oplysninger om dig,
- hvor oplysningerne bliver registreret, og
- hvem oplysningerne eventuelt bliver videregivet til.

Du kan altid kontakte os, hvis du ønsker at vide mere.

20. Mulighed for at klage

Er du ikke enig i vores afgørelse, så kontakt den afdeling, der har behandlet din sag. Hvis du stadig ikke er enig, kan du kontakte Kvalitet, som er vores klageansvarlige afdeling.

Tryg
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup
E-mail: kvalitet@tryg.dk

Er du ikke tilfreds med resultatet af din henvendelse til Kvalitet, kan du klage til:

Ankenævnet for Forsikring
Østergade 18, 2.
1100 København K
Tlf. 33 15 89 00 mellem kl. 10.00 – 13.00
www.ankeforsikring.dk

Det koster et mindre gebyr at klage til Ankenævnet for Forsikring. Klagen skal udfyldes på et digitalt klageskema på Ankenævnets hjemmeside www.ankeforsikring.dk.