

# Abonnementsvilkår Flexii – december 2024 version 1.19

## Indholdsfortegnelse

<b>1.0 Aftalen</b> .....	2	<b>10.2 Regler for fair use i EU og Storbritannien (undtaget i Danmark)</b> .....	16
1.1. Aftalen generelt .....	2	<b>10.3 Brug uden for EU og Storbritannien</b> .....	16
1.2 Aftalen mellem dig og Flexii .....	2	<b>11.0 Flexiis ansvarsbegrænsninger</b> .....	17
1.3 Aftalens Gyldighedsperiode .....	2	<b>12.0 Kampagner</b> .....	17
<b>2.0 Oprettelse og registrering</b> .....	2	<b>13.0 Mobilabonnement</b> .....	17
2.1 Abonnement og mobilnummer .....	2	13.1 Generelt .....	17
2.2 Kundeoplysninger og data .....	3	13.2 Fri tale .....	18
2.3 Behandling af personoplysninger og kundedata .....	3	13.3 Dataforbrug .....	18
2.4 Elektronisk kommunikation .....	7	13.4 Fri SMS .....	18
<b>3.0 Nummerflytning</b> .....	7	13.5 Fri MMS .....	19
3.1 Nummerflytning til Flexii .....	7	13.6 Saldokontrol .....	19
3.2 Nummerflytning fra Flexii .....	8	13.7 Service- og specialnumre .....	20
3.3 Kompensation ved fejlagtig nummerflytning .....	8	13.8 Takstoplysning .....	20
3.4 Fortrydelsesret ved nummerflytning .....	8	13.9 Spærring .....	20
<b>4.0 Mit Flexii og simkort</b> .....	8	13.10 Skjulte personoplysninger .....	20
4.1 Mit Flexii .....	8	13.11 Skjult nummer .....	21
4.2 Simkort og koder .....	8	13.12 Standsning af videregivelse fra tredjepart .....	21
4.3 Lov om betalinger § 100, stk. 1-10 .....	9	13.13 A-nummervisning .....	21
<b>5.0 Levering</b> .....	10	13.14 Mobilsvar .....	21
5.1 Leveringsdatoer .....	10	13.15 Skift af abonnement .....	21
5.2 Tilslutning af udstyr .....	10	13.16 DK-abonnement .....	21
<b>6.0 Betaling</b> .....	10	<b>14.0 Justeringer af Aftalen</b> .....	21
6.1 Betalingsvilkår .....	10	<b>15.0 Kundeservice og fejlretning</b> .....	22
6.2 Betaling af abonnement .....	11	15.1 Kundeservice .....	22
6.3 Forbrug og øvrige variable betalinger .....	11	15.2 Fejlretning .....	22
6.4 Automatisk betaling med betalingskort .....	11	<b>16.0 Opsigelse</b> .....	22
6.5 Betalingskvittering .....	11	<b>17.0 Fortrydelse</b> .....	22
<b>7.0 Kreditvurdering</b> .....	12	17.1 Fortrydelsesfrist .....	22
<b>8.0 Ansvarsfuld anvendelse</b> .....	12	17.2 Sådan fortryder du dit køb af abonnement .....	22
<b>9.0 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.</b> .....	13	17.3 Følger af fortrydelse .....	22
9.1 Dækning .....	13	<b>18.0 Overdragelse</b> .....	23
9.2 Netværk, hastighed og data .....	14	<b>19.0 Ophævelse, spærring og lukning</b> .....	23
9.3 WiFi opkald .....	14	<b>20.0 Tvister og klager</b> .....	24
9.4 VoLTE (4G-tale) .....	15	<b>21.0 Rettigheder</b> .....	24
<b>10.0 Brug i udlandet</b> .....	15	<b>22.0 Version og ikrafttrædelse</b> .....	24
10.1 Brug i EU og Storbritannien (undtaget i Danmark) .....	15	<b>Bilag 1 – Flexiis prislister</b> .....	25

## 1.0 Aftalen

### 1.1. Aftalen generelt

Abonnementsvilkårene for Flexii, som beskrives i denne tekst, fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunde og Flexii by Hi3G Denmark ApS, kendt under varemærket Flexii, som herefter i denne tekst også benævnes som "Flexii", "vi", "os" og "vores". Abonnementsvilkårene gælder for dig, som har et Flexii-simkort. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte vores Kundeservice via mail på [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk).

### 1.2 Aftalen mellem dig og Flexii

Abonnementsvilkårene for Flexii gælder for alle abonnementsaftaler hos Flexii (herefter "abonnementet" eller "tjenesten"). Aftalen om abonnementet indgås mellem den person, der opretter abonnementet ("du" eller "dig") og Flexii.

Aftalen består af:

- Flexiis ordrebekræftelse i forbindelse med dit køb på flexii.dk
- Aftaleresumé
- Gældende abonnementsvilkår for Flexii (denne tekst inkl. Bilag 1 – Flexiis prislister)

Din ordrebekræftelse sendes til dig pr. mail. Sammen med ordrebekræftelsen modtager du gældende abonnementsvilkår og aftaleresumé. Ordrebekræftelsen er sammen med abonnementsvilkår og aftaleresumé grundlaget for aftalen (herefter "Aftalen").

Alle aftaler indgås på dansk.

Aftalen forudsætter, at du har bopæl i Danmark, har en gyldig folkeregisteradresse og mailadresse, et gyldigt Dankort eller et andet betalingskort og er myndig.

Du kan have op til 12 abonnementer på samme Flexii-profil. Man kan kun oprette én Flexii-profil pr. person.

Aftalen gælder kun for Flexiis tjenester og ikke køb eller brug af andre varer eller tjenester, som du fx henter eller bestiller på internettet. Ved sådanne køb indgår du en aftale direkte med det firma, der leverer varen/tjenesten. Du hæfter selv for betalingen af de ydelser, der leveres i henhold til sådanne aftaler.

Ingen af dine rettigheder eller forpligtelser iht. Aftalen eller dele heraf må overdrages til tredjemand uden vores skriftlige samtykke. Hvis du låner din mobiltelefon til en anden eller overlader brugen af abonnementet, hæfter du stadig for brugen af den, jf. punkt 6.1 og punkt 18.

### 1.3 Aftalens Gyldighedsperiode

Aftalen er bindende for os, når vi har kontrolleret dine informationer, godkendt din oprettelse hos os og aktiveret dit simkort og dine tjenester. Senest 10 hverdage efter din anmodning om at blive kunde hos os, bliver Aftalen bindende for os, medmindre vi forinden har informeret dig om, at vi ikke kan godkende din anmodning om at blive kunde hos os.

Aftalen kan opsiges af begge parter, jf. punkt 16.

Ved indgåelse af Aftalen har vi ret til at opkræve et oprettelsesgebyr. Størrelsen på disse gebyrer fremgår af Bilag 1 – Flexiis prislister.

## 2.0 Oprettelse og registrering

### 2.1 Abonnement og mobilnummer

Når du bestiller et abonnement hos Flexii er indholdet: abonnementsspecifikt forbrug, et nummer, en PUK-kode og et simkort.

Ved bestilling af mobilabonnement vælger du et af de af Flexii tilbudte mobilnumre eller nummerflytning af et eksisterende mobilnummer. Du har mulighed for at ændre dit mobilnummer efterfølgende. Flexii er berettiget til at opkræve et gebyr for ændring af mobilnummer. Flexii kan endvidere opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre. I særlige tilfælde kan mobiltelefonnummeret senere ændres af os, hvis driftsmæssige, tekniske eller andre forhold nødvendiggør dette.

Ved bestilling med nummerflytning kan du først tage dit Flexii-simkort i brug, når dit nummer er flyttet til Flexii.

## 2.2 Kundeoplysninger og data

Som en del af indgåelsen af Aftalen skal du give os en række oplysninger. Vi skal blandt andet have dit CPR-nummer, navn, folkeregisteradresse, evt. telefon-/mobilnummer og en gyldig mailadresse til at sende meddelelser fra Flexii til dig vedrørende din Aftale. Du skal kunne dokumentere oplysningernes rigtighed. Vi foretager registreringen af dine personoplysninger med det formål at kunne levere abonnementet til dig. Flexii kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation fremlagt, hvis det skønnes nødvendigt.

Det er din pligt at oplyse dine personlige oplysninger til Flexii, hvis du ændrer din mailadresse og/eller folkeregisteradresse. Oplysningerne kan du opdatere på Mit Flexii.

Såfremt du ikke straks meddeler os din nye mailadresse og/eller folkeregisteradresse, kan vi vælge at opsige Aftalen eller begrænse, spærre eller lukke tjenesten samt opkræve betaling for evt. resterende bindingsperiode.

Eventuelle påførte gebyrer, spærring/opsigelse af abonnement eller overførsel til inkasso i forbindelse med returpost grundet manglende opdatering af mailadresse eller fraflytning, der ikke bliver meddelt os, påhviler dig. Bemærk, at meddelelser til os ang. adresseændring kun kan registreres, såfremt adresseændringen er registreret af og foretaget i CPR-registret. En adresseændring og mailadresseændring betragtes ikke som en opsigelse fra din side.

## 2.3 Behandling af personoplysninger og kundedata

### Kontaktoplysninger på den dataansvarlige og databeskyttelsesrådgiveren

**2.3.1** I forbindelse med leveringen af de tjenester du har købt, vil Hi3G Denmark ApS, Fadet 4, 1799 København V (herefter "3" eller "Hi3G Denmark ApS"), der udbyder Flexii, behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabehandlingen i forbindelse med leveringen af tjenester er, at Hi3G Denmark ApS er dataansvarlig, idet det er Hi3G Denmark ApS, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske. Hi3G Denmark ApS har udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål om hvordan Hi3G Denmark ApS behandler personoplysninger, skal stilles til Hi3G Denmark ApS' databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via [databeskyttelse@flexii.dk](mailto:databeskyttelse@flexii.dk).

### Formålene og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

**2.3.2** Hi3G Denmark ApS behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt, proportionelt og rimeligt, og hvis der er et konkret formål med dette. Hi3G Denmark ApS har løbende brug for at behandle oplysninger om dig og om, hvordan du benytter tjenesterne til følgende formål:

A. Til administration af dit abonnement, herunder indhentning af kreditoplysninger samt oplysninger om eventuelt kundeforhold og manglende betaling til andre brands hos Hi3G Denmark ApS, dannelse samt vedligeholdelse af abonnements- og regningsinformationer.

B. For at kunne kommunikere med dig via Kundeservice, ved køb af tjenester og produkter og ved reklamation og returnering og for at registrere om du modtager og åbner de mails, Hi3G Denmark ApS sender dig, sidstnævnte med henblik på løbende opfølgning på om mailadressen er aktiv og som dokumentation for, at du modtager og åbner mails.

C. Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik eller lokaliseringsdata, som er nødvendig for overføring af kommunikation eller debitering heraf.

D. Til at administrere og fejlsøge de tjenester, du anvender, som fx at kunne udvikle, teste og forbedre Flexii tjenester og de tekniske platforme, som der stilles til din rådighed, som fx selvbetjeningen Mit Flexii.

E. For at kunne opfylde lovgivningen og for at forhindre ulovlig anvendelse eller anvendelse, som på anden vis strider mod Aftalen.

F. For at fastslå, hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information.

G. For at afgive nummeroplysningsdata på ejeren af abonnementet til alle, der fremsætter ønske herom, herunder til nummeroplysningstjenester (adressebureauer, telefonbøger o.lign.). Hvis du har valgt en af hemmeligholdelsestjenesterne, videregives nummeroplysningsdata ikke til nummeroplysningstjenester. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signaleringsøjemed.

H. For at kunne markedsføre produkter, tjenester, abonnementspakker, konkurrencer, tilbud, reklamer eller anden information om Flexii og andre ydelser, som udbydes af Hi3G Denmark ApS eller vores samarbejdspartnere via netværk og systemer, i det omfang du har anmodet herom.

I. For at anvende data til statistik og analyseformål, med henblik på at kunne udvikle, teste og forbedre Hi3G Denmark ApS' produkter og tjenester og de platforme, som stilles til rådighed.

J. Med henblik på at anonymisere og aggregere dine trafik- og lokaliseringsdata herunder de kundeoplysninger, som kan anvendes i anonymiseret og aggregeret form for at Hi3G Denmark ApS kan analysere tendenser, mønstre og demografi i den anonymiserede data og aggregerede data med henblik på at videregive data til tredjeparter.

### Retsgrundlag for behandlingen af personoplysninger

**2.3.3** Det er et krav, at behandling af personoplysninger skal ske med et lovligt behandlingsgrundlag. Hi3G Denmark ApS' behandling af dine personoplysninger foretages med følgende behandlingsgrundlag:

- Du har givet dit samtykke til, at Hi3G Denmark ApS må behandle dine personoplysninger; Hvis du i forbindelse med oprettelsen af dit abonnement har givet dit samtykke til, at Hi3G Denmark ApS må kontakte dig med henblik på markedsføring. Derudover må Flexii bruge automatiserede afgørelser, hvis du har givet dit samtykke til at Flexii må behandle oplysninger om dig til dette formål. Hvis du fortryder dit samtykke, kan du til enhver tid vælge at trække det tilbage ved at kontakte Kundeservice på [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk).
- Behandlingen er nødvendig for udførelsen/opfyldelsen af den indgåede Aftale med Hi3G Denmark ApS, hvor du er aftalepart eller behandlingen er nødvendig for at træffe foranstaltninger på anmodning fra dig forud for indgåelse af Aftalen med Flexii; De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2, litra A), B), C), og D) er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for, at Flexii kan opfylde den indgåede Aftale med dig
- Behandling er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler Hi3G Denmark ApS. Hi3G Denmark ApS er som teleselskab bl.a. underlagt telelovens regler (lbk. Nr. 128 af 7. februar 2014 med senere ændringer), persondatasikkerhedsbekendtgørelsen (bkg. Nr. 1882 af 04/12/2020 om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester) og logningsbekendtgørelsen (bkg. Nr. 988 af 28. september 2006), som betyder, at Hi3G Denmark ApS skal foretage registrering og opbevaring af en række af dine personoplysninger i henhold til de pågældende bestemmelser. Derudover er Hi3G Denmark ApS forpligtet til at overholde både national og international lov, som gør at behandling af dine personoplysninger kan være nødvendig i medfør af sådanne bestemmelser. De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2, litra E), og F), er formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse, som påhviler Hi3G Denmark ApS.

### **Hi3G Denmark ApS' legitime interesser ved behandlingen af dine personoplysninger**

**2.3.4** I en række tilfælde baseres Hi3G Denmark ApS' behandling af dine personoplysninger (delvist) på baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f. Behandlingen vil støttes på interesseafvejningsreglen, for at kunne behandle personoplysninger, med formål beskrevet i punkt 2.3.2 H) og I).

Hi3G Denmark ApS' legitime interesser i behandlingen er at kunne udvikle, teste og forbedre Flexii's produkter og tjenester og de tekniske platforme, som der stilles til din rådighed. Hi3G Denmark ApS har en berettiget interesse i at udføre sådanne behandlinger for at kunne forbedre oplevelsen og funktionaliteten i de tjenester og produkter, som du tilbydes. Derudover støtter Hi3G Denmark ApS behandlingen af dine oplysninger på interesseafvejningsreglen i de situationer, hvor Flexii anvender dine personoplysninger til statistik og analyseformål. Se mere om formålet i punkt 2.3.2, litra I).

### **Kategorier af personoplysninger**

**2.3.5** De personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS registrerer og indsamler om dig, er almindelige personoplysninger. Hi3G Denmark ApS vil behandle følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2, litra A), B), F), og G) er formål, som vedrører vores administration af dit abonnement og muligheden for at komme i kontakt med dig og til brug for nummeroplysninger. De kategorier af personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger (så som CPR-nummer, navn, mailadresse, adresse, telefonnummer).
- De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2 litra C), D), E), og I) er formål, som er nødvendige for Hi3G Denmark ApS kan levere tjenester og for at opfylde lovmæssige forpligtelser og til brug til statistik og analyseformål. De kategorier af personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS behandler om dig til disse formål er oplysninger om dit udstyr, trafik- og lokaliseringsdata (så som type af mobiltelefon eller hardware, telefonnummer, simkortnummer, IMEI-nummer, udbyder, oplysninger om kommunikationens start og afslutning og IP-adresse).
- De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2 litra H), er formål, som vedrører markedsføring af produkter og tjenester. De kategorier af personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger (så som navn, mailadresse, adresse, telefonnummer).
- De formål, der er oplyst i punkt 2.3.2, litra J), er formål, som vedrører Hi3G Denmark ApS' mulighed for at anvende trafik- og lokationsdata herunder kundeoplysninger, som kan anvendes i anonymiseret og aggregeret form med henblik på at videregive data til tredjeparter. De kategorier af personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger, som aggregeres (så som din alder og dit køn), trafik- og lokaliseringsdata (så som adresse, telefonnummer, type af mobiltelefon eller hardware, simkort-nummer, IMEI-nummer, oplysninger om kommunikationens start og afslutning, IP-adresse).

### **Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til modtagere i tredjelande**

**2.3.6** Hi3G Denmark ApS videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere: databehandlere, leverandører, rådgivere, marketingbureauer, pengeinstitutter kreditvurderingsbureauer, inkassobureauer, teleselskaber, politiet og andre offentlige myndigheder.

**2.3.7** Ved Hi3G Denmark ApS' brug af samarbejdspartnere er der samarbejdspartnere i EU/EØS, som får dine personoplysninger. Hi3G Denmark ApS sikrer, at samarbejdspartnere har de nødvendige garantier og sikkerhedsforanstaltninger i forhold til håndtering af personoplysninger. Hi3G Denmark ApS kræver, at virksomheder, som får adgang til og behandler dine personoplysninger på Hi3G Denmark ApS' vegne, altid skal indgå en databehandleraftale med Hi3G Denmark ApS.

I forhold til samarbejdspartnere uden for EU/EØS stiller Hi3G Denmark ApS krav om, at der indgås aftaler, der indeholder de standardkontraktbestemmelser for overførsel af personoplysninger, som er godkendt af EU-Kommissionen og tilgængelige på EU-Kommissionens hjemmeside. Desuden kan Hi3G Denmark ApS være

forpligtet til at udlevere personoplysninger til tredjeparter, som fx politiet eller andre myndigheder i forbindelse med efterforskning af kriminalitet, eller hvis Hi3G Denmark ApS i øvrigt har pligt til at udlevere sådanne oplysninger i henhold til lovgivning eller myndighedsafgørelser.

#### **Hvor dine personoplysninger stammer fra**

**2.3.8** Dine personoplysninger stammer fra de oplysninger, som du har givet Hi3G Denmark ApS i forbindelse med oprettelsen af din Aftale. Derudover er der en række personoplysninger, som fx trafikdata, der indsamles i forbindelse med din brug af Flexii-tjenester.

**2.3.9** Personoplysninger om dig vedrørende din kreditvurdering stammer fra de uafhængige kreditvurderingsbureauer, som Hi3G Denmark ApS benytter sig af i forbindelse med Aftalen.

#### **Opbevaring af dine personoplysninger**

**2.3.10** Dine personoplysninger bliver kun behandlet af Hi3G Denmark ApS så længe, det er nødvendigt for at opfylde formålene med behandlingen eller for at opfylde de lovmæssige forpligtelser, som Flexii er underlagt, derefter slettes eller anonymiseres dine personoplysninger. Tidsrummet for Hi3G Denmark ApS' opbevaring af dine personoplysninger afhænger af, hvilke personoplysninger det er:

- Dine trafikdata slettes eller anonymiseres, når de ikke længere er nødvendige for fremføringen af kommunikationen i medfør af persondatasikkerhedsbekendtgørelsens § 10 stk. 1.
- Dine trafikdata som behandles og opbevares med henblik på debitering af dit abonnement eller til afregning opbevares indtil udløbet af den lovhjemlede forældelsesfrist for de omhandlede gældsforpligtelser og afregninger se persondatasikkerhedsbekendtgørelsens § 10 stk. 2.
- Dine trafikdata, der giver politiet mulighed for at fastslå, hvem du har kommunikeret med, hvornår du har kommunikeret, og hvor du befandt dig på tidspunktet for kommunikationen, opbevares af Hi3G Denmark ApS i 1 år i medfør af logningsbekendtgørelsen § 9.
- Personoplysninger indhentet med henblik på direkte markedsføring, opbevarer Hi3G Denmark ApS i en periode på maksimalt et år, hvis Hi3G Denmark ApS ikke har gjort brug af samtykket i løbet af et år. Et samtykke til markedsføring, som ikke aktivt trækkes tilbage opbevares indtil det tilbagekaldes.
- Personoplysninger, som er afgivet til behandlinger med formål oplistet i punkt 2.3.2, med undtagelse af litra f), i forbindelse med leveringen og vedligeholdelsen af de tjenester og produkter, som du har købt, og øvrig administration af kundeforholdet, opbevares af Hi3G Denmark ApS i maksimalt 5 år efter Aftalens ophør og fra udgangen af det pågældende regnskabsår i medfør af bogføringslovens § 10, stk. 1.

#### **Dine rettigheder vedrørende behandlingen af dine personoplysninger**

**2.3.11** Du har ret til på et hvilket som helst tidspunkt at anmode om indsigt i de personoplysninger, som Hi3G Denmark ApS behandler om dig. Endvidere har du når en række forhold gør sig gældende ret til at få berigtiget urigtige personoplysninger, at anmode om, at behandlingen af personoplysningerne begrænses, at få slettet personoplysninger om dig, når behandlingen ikke længere er nødvendig til at opfylde formålet, at gøre indsigelse mod Hi3G Denmark ApS' behandling af dine personoplysninger og udøve din ret til dataportabilitet, ret til indsigelse mod behandling med henblik på direkte markedsføring og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der er baseret på en automatisk behandling, herunder profilering. Såfremt du vil gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte Hi3G Denmark ApS, læs mere i punkt 2.3.1. herom. Du kan klage til Datatilsynet, hvis du mener, at dine personoplysninger behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

**2.3.12** Du kan ringe gratis til den offentlige alarmtjeneste i Danmark og EU på nummer 112. Ved opkald til 112 fra en mobiltelefon i Danmark gives der automatisk besked til alarmtjenesten om din lokation. Oplysningen gives ud fra, hvilken mobilmast du er i nærheden af. Såfremt din mobiltelefon understøtter ELS- eller AML-funktionen (Emergency Location Service, Advanced Mobile Location), sendes der desuden automatisk GPS-koordinater til alarmtjenesten. Det sker ved, at mobiltelefonens styresystem automatisk åbner mobiltelefonens GPS-app, når du

ringer 112, hvorefter mobiltelefonen sender GPS-koordinater gratis til alarmcentralen gennem en automatisk dannet SMS. Denne SMS er ikke synlig for dig.

Du kan læse om alarmmyndighedernes behandling af personoplysninger på <https://hbr.dk/aml>.

Læs mere om hvordan Hi3G Denmark ApS behandler personoplysninger på [flexii.dk/persondatapolitik](http://flexii.dk/persondatapolitik).

## 2.4 Elektronisk kommunikation

Samtlige meddelelser fra os vedrørende Aftalen sendes til din mail og/eller via SMS til dit mobilnummer. Flexii udsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarsling, meddelelser vedrørende Aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser, via mail til den mailadresse, som du har oplyst og/eller via SMS til det mobilnummer, som du har oplyst. Du modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. Flexii kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til dig som almindeligt brev. Ved ændring af din mailadresse og/eller mobilnummer er du forpligtet til straks at oplyse dette til Flexii ved at kontakte Kundeservice, da det ellers er misligholdelse af Aftalen.

Meddelelser mv., som du modtager fra Flexii pr. mail og/eller SMS på den aftalte mailadresse og/eller mobilnummer, har samme juridiske retsvirkning mht. 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.

Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte mailadresse, er Flexii berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til dig.

## 3.0 Nummerflytning

### 3.1 Nummerflytning til Flexii

Hvis du har et eksisterende mobilnummer hos en anden udbyder, som du ønsker overført til Flexii, skal du oplyse dette, når du tilmelder dig. Nummerflytning kan kun ske efter anmodning fra dig. Det er vigtigt, du ikke opsiges dit abonnement hos din udbyder, da vi i så fald ikke kan flytte dit nummer. Vi klarer opsigelsen for dig.

Det er vigtigt, at vi modtager de korrekte informationer fra dig, herunder simkortnummer, da det ellers kan påvirke, hvor hurtigt dit nummer bliver flyttet.

Ved nummerflytning aktiveres dit Flexii-abonnement først, når nummerflytningen er gennemført, og du kan derfor først på dette tidspunkt bruge dit Flexii-abonnement. Du tager abonnementet i brug ved at indsætte Flexii-simkortet i/på en 3G-mobiltelefon eller nyere.

Når du flytter dit nummer til Flexii, kan du vælge mellem

- Nummerflytning efter udløb af opsigelses-/bindingsperiode hos din gamle udbyder. Her anmoder vi din gamle udbyder om at frigive dit nummer, når din opsigelses- eller bindingsperiode slutter. Dit nummer vil i så fald blive flyttet fra din gamle udbyder førstkommande arbejdsdag efter din opsigelses- eller bindingsperiode.
- Nummerflytning hurtigst muligt. Her anmoder vi din gamle udbyder om at frigive dit nummer hurtigst muligt, uafhængigt af en eventuel opsigelses- eller bindingsperiode. Ved nummerflytning hurtigst muligt risikerer du derfor i en periode at komme til at betale abonnement til både Flexii og din gamle udbyder.

For at sikre, at du på intet tidspunkt står uden dit telefonnummer, starter Flexii først din nummerflytning op til 5 dage efter dit Flexii-simkort er sendt ud. Bemærk at dit nummer ikke kan flyttes i weekender og på helligdage.

## 3.2 Nummerflytning fra Flexii

Ønsker du at flytte dit nummer fra Flexii til et andet selskab, skal du kontakte det modtagende selskab, der herefter vil stå for flytningen. Som udgangspunkt vil dit nummer blive flyttet, så snart din opsigelsesperiode hos Flexii ophører.

Hvis dit nuværende teleselskab tilbyder det, kan du også vælge at flytte dit nummer omgående eller på en specifik dato uanset din opsigelsesperiode. Såfremt du ønsker at flytte dit nummer inden for din opsigelsesperiode, vil du senest 30 dage efter dit nummer er flyttet fra Flexii, blive opkrævet for evt. yderligere forbrug, idet fakturering af visse tjenester, for eksempel udlandstelefon, kan være forsinket. Du skal være opmærksom på, at du i en overgangsperiode risikerer at være forpligtet til at betale til både Flexii og den udbyder du flytter til.

## 3.3 Kompensation ved fejlagtig nummerflytning

I forbindelse med nummerflytning kan der opstå fejl der gør, at du har ret til kompensation. Krav om kompensation skal altid rettes til det selskab, hvor du fremadrettet skal have dit nummer. I tilfælde af uretmæssig nummerflytning kan du dog vælge at henvende dig til såvel det afgivende som modtagende selskab. Får du medhold i et krav mod Flexii, vil Flexii overføre beløbet til næste opkrævning, hvor det modregnes din betaling.

Er Flexii modtager af dit nummer, skal en anmodning om kompensation være Flexii i hænde hurtigst muligt og senest 30 dage efter, at der er rettet op på fejlen og flytningen er korrekt gennemført. Anmodning om kompensation kan ske til Flexii Kundeservice pr. mail til [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk)

Du har ret til kompensation i tilfælde af:

Uretmæssig nummerflytning: Såfremt dit nummer er blevet flyttet uden at du har bedt om dette, er du berettiget til et engangsbeløb.

Forsinket nummerflytning: Såfremt det aftalte tidspunkt for nummerflytning er overskredet, kompenseres du med et engangsbeløb samt et tillæg pr. efterfølgende kalenderdag, opgjort i hele antal kalenderdage.

Afbrudt telefonforbindelse: Såfremt du i forbindelse med en nummerflytning er helt uden telefonforbindelse i over 24 timer, kompenseres du med et engangsbeløb samt et tillæg pr. efterfølgende kalenderdag, opgjort i hele antal kalenderdage.

Telefonforbindelsen anses først for endeligt etableret, når der kan ringes til alle danske operatørers net. Kan der ringes til nogle operatører, men ikke andre, er der tale om en forsinket nummerflytning. Kan der ikke ringes til nogen operatører, er der tale om en afbrudt telefonforbindelse.

## 3.4 Fortrydelsesret ved nummerflytning

Såfremt du ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten (se punkt 17) efter, at du har flyttet dit nummer til Flexii, skal du inden 14 dage fra dit nummer er flyttet til Flexii beslutte dig for, hvilket selskab der i stedet skal overtage dit nummer. Det modtagende selskab skal inden denne frist have anmodet Flexii om, at nummeret flyttes til dem. Har Flexii ikke modtaget en anmodning om nummerflytning inden 14 dage, kan nummeret ikke længere flyttes ud, som en del af fortrydelsesretten. Nummeret vil herefter ligge i karantæne i en periode, hvorefter det bliver frigivet på markedet igen. Du skal være opmærksom på, at dit tidligere selskab ikke er forpligtet til at tage dig tilbage igen.

## 4.0 Mit Flexii og simkort

### 4.1 Mit Flexii

Som en del af Aftalen får du adgang til din egen personlige side, Mit Flexii. Her logger du ind med MitID.

### 4.2 Simkort og koder

Som en del af Aftalen modtager du et simkort med posten. Bemærk at Flexiis simkort ikke understøtter 2G-telefoner.



Til alle simkort er der tilknyttet en PUK-kode. Der er ikke tilknyttet en PIN-kode. Du vælger din egen PIN-kode, når du indsætter simkortet i din mobil. PUK-koden finder du bag skrabefeltet, der findes på rammen du modtog dit simkort i. PUK-koden er personlig og skal opbevares på et sikkert sted separat fra simkortet.

Har du PIN-kode aktiveret på dit simkort, skal du indtaste den korrekte PIN-kode for at få adgang til mobilen. Hvis PIN-koden tages forkert 3 gange, skal PUK-koden benyttes til at låse simkortet op. Hvis PUK-koden tages forkert 10 gange, spærres simkortet og det er nødvendigt at bestille et nyt simkort.

Flexii hæfter ikke for den tid, hvor du ikke har adgang til tjenesten i forbindelse med spærring af simkortet, og du er ikke berettiget til at få afslag i din abonnementspris eller lignende.

Hvis du mister dit simkort eller din mobiltelefon, skal du straks meddele dette til os. Du kan tyverispærre simkortet døgnet rundt på selvbetjeningen, Mit Flexii eller ved at ringe til +45 36202000. Du kan også kontakte Kundeservice via mail på [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk), så gennemfører Flexii din tyverispærring hurtigst muligt. Hvis der sker misbrug i perioden fra du har anmodet om tyverispærring af dit simkort via Kundeservice, og indtil Flexii har gennemført tyverispærringen, hæfter Flexii for misbruget.

Du kan bestille et nyt simkort til dit eksisterende abonnement på Mit Flexii. Finder du det simkort som du har meddelt bortkommet, kan du få ophævet tyverispærringen på Mit Flexii eller ved at ringe til +45 36202000. Vi er berettiget til at opkræve gebyr for bestilling af et nyt simkort og/eller ophævelse af spærret simkort.

Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af simkortet med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 100, stk. 1-10, jf. nærværende vilkår, punkt 4.3, og som angivet nedenfor.

### **4.3 Lov om betalinger § 100, stk. 1-10**

Betalingslovens § 100 har følgende ordlyd:

*§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.*

*Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.*

*Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.*

*Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og*

- A. at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at den til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,*
- B. at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller*
- C. at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.*

*Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den,*

der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

- A. efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret
- B. når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller
- C. fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. punkt finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

## 5.0 Levering

### 5.1 Leveringsdatoer

Leveringsdato afhænger af det pågældende produkt, men Flexii tilstræber at levere hurtigst muligt. Levering af tjenesteydelser har fundet sted, når udførelsen af tjenesteydelsen er påbegyndt.

### 5.2 Tilslutning af udstyr

Du skal selv sørge for, at det udstyr som du bruger til tjenesten hos Flexii er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Det er din egen opgave at sikre, at udstyret kan bruges med Flexiis tjenester, og at udstyret i øvrigt bruges i overensstemmelse med sit formål. Det er en forudsætning for at kunne bruge Flexii, at dit udstyr understøtter 3G/UMTS/HSDPA/4G. Du kan finde ud af, om din mobil som minimum er en 3G-mobiltelefon på mobilproducentens hjemmeside.

## 6.0 Betaling

### 6.1 Betalingsvilkår

Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen og for at have et abonnement hos Flexii, at betaling af abonnement og forbrug sker via automatisk betaling med betalingskort accepteret af Flexii. Du kan benytte Dankort/VISA-Dankort, MasterCard og VISA Electron. Du begynder at betale for dit abonnement fra det tidspunkt, hvor dit simkort aktiveres.

Ved oprettelse af abonnement uden nummerflytning aktiveres simkortet, når du tager simkortet i brug – dog senest 45 dage fra oprettelse. Ved oprettelse af abonnement med nummerflytning aktiveres simkortet, når dit mobilnummer er blevet flyttet til Flexii.

Når du tilmelder dig Flexii, får du tildelt en personlig side, Mit Flexii, hvor du kan opdatere dine betalingsoplysninger.

Betalinger sker i danske kroner og alle priser er inklusive moms. I henhold til dansk rets regler herom, kan Flexii foretage opkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke har været opkrævet tidligere.

## 6.2 Betaling af abonnement

Abonnementsprisen betaler du månedsvist forud hver d. 1. i måneden. Første opkrævning for abonnement, sker den dag dit abonnement aktiveres og opkrævningen er for de resterende dage i den pågældende måned. Næste opkrævning sker ved næste månedsskift (den 1.), som dækker over hele næste måned.

## 6.3 Forbrug og øvrige variable betalinger

Hvis du foruden det, der er inkluderet i dit abonnement, har forbrug på op til 200 kr., bliver det trukket sammen med din næste abonnementsbetaling. Hvis forbruget overstiger 200 kr., opkræver vi beløbet med det samme fra dit tilmeldte betalingskort.

Ved forbrug i udlandet kan der forekomme forsinkelser på registreret forbrug på helt op til 30 dage. Du hæfter for samtlige udgifter for anvendelse af tjenester og alle køb, som foretages ved hjælp af din mobiltelefon, uanset om tjenesterne har været anvendt af dig selv eller anden person, dog med undtagelse § 100 i lov om betalinger, jf. punkt 4.3. Hvis du mener, at nogle omkostninger, som vi har opkrævet dig, er fejlagtige, bedes du hurtigst muligt kontakte vores Kundeservice. Du kan kontakte Kundeservice pr. mail på [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk).

## 6.4 Automatisk betaling med betalingskort

I forbindelse med din oprettelse af abonnement bliver du tilmeldt automatisk betaling med dit betalingskort. Når du er tilmeldt automatisk betaling, trækker Flexii automatisk de under punkt 6.2 nævnte betalinger på dit tilmeldte betalingskort den 1. i hver måned. Du modtager en kvittering på mail, når betalingen er gennemført.

Flexii vil så vidt muligt holde dine betalingskortoplysninger opdateret, men det er dit ansvar at sørge for, at Flexii altid har dine opdaterede betalingsoplysninger, hvorfra vi kan trække betalinger for beløb nævnt under punkt 6.2 og punkt 6.3. Du kan til enhver tid ændre betalingskort på selvbetjeningsløsningen Mit Flexii.

Hvis en opkrævning fejler som følge af manglende dækning, betalingskortets udløb eller spærring af betalingskortet, deaktiveres automatisk betaling, og du skal tilmelde et gyldigt betalingskort. Så længe du er tilmeldt automatisk kortbetaling, vil dine kortoplysninger blive gemt hos den danske betalingsformidler Adyen. Flexii gemmer udelukkende udløbsdato og de sidste fire cifre i kortnummeret med henblik på at kunne informere dig forud for udløb af dit betalingskort samt at kunne oplyse, hvilket kort beløbet trækkes fra, eller hvor betaling evt. bliver afvist. Alle informationer sendes sikkert til betalingsformidler.

## 6.5 Betalingskvittering

Du får tilsendt din betalingskvittering på mail efter hver opkrævning. Du kan også tilgå dine betalingskvitteringer på Mit Flexii. Du kan mod betaling af et gebyr få tilsendt din fulde forbrugsoversigt og samtlige betalingskvitteringer fysisk til din hjemmearchive. Se gebyrets størrelse i prislisen på [www.flexii.dk](http://www.flexii.dk) eller i Bilag 1 – Flexiis prisliste Kontakt Kundeservice hvis du ønsker disse. Flexii opbevarer dog kun dine betalingskvitteringer og forbrugsoversigter i op til 5 år efter endt kundeforhold.

## 6.6 Manglende betaling, betalingsansvar og sikkerhedsstillelse

Det er misligholdelse af Aftalen, såfremt du har et udestående hos Flexii, fx hvis vi har forsøgt at trække betaling og betalingen fejler. I dette tilfælde, kontaktes du af Flexii via mail og SMS med meddelelse om, at såfremt dit udestående ikke betales eller du ikke registrerer nye betalingsoplysninger på Mit Flexii inden 7 dage, vil dit abonnement blive spærret for udgående trafik (du kan stadig ringe til den offentlige alarmcentral 112).

Hvis der fortsat er et udestående hos Flexii efter udløbet af fristen på de 7 dage eller hvis dit udestående er mere end 500 kr., er Flexii berettiget til at spærre tjenesten uden yderligere varsel. Flexii opkræver et lukningsgebyr jf. Bilag 1 – Flexiis prisliste for hvert nummer, der spærres.

Hvis du uden forudgående aftale med Flexii annullerer en betaling igennem din bank, vil vi straks spærre tjenesten uden varsel. En annullering af en betaling godtages ikke som en opsigelse. Flexii kontakter dig omkring annulleringen af betalingen.

Ved forsinket betaling forbeholder vi os ret til, helt eller delvist, at spærre for alle tjenester på alle dine abonnemeter (dvs. alle abonnemeter under dit CPR-nummer) samt eventuelt ophæve Aftalen med krav om betaling af resterende abonnement. Selv om tjenesten er spærret, er du stadigvæk betalingsansvarlig for udeståender.

I henhold til rentelovens bestemmelser er Flexii ydermere berettiget til at opkræve gebyr ved fremsendelse af rykkere samt for overgivelse til inkasso. Gebyrets størrelse fremgår af prislisten. Ved forsinket betaling er Flexii i øvrigt berettiget til at opkræve renter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser.

Vi forbeholder os ret til at spærre tjenesterne, hvis det erfarer, at du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene. Væsentlig misligholdelse inkluderer, men er ikke begrænset til:

- At krav om sikkerhedsstillelse ikke opfyldes til tiden
- At du undlader at melde adresseændring eller ændring af mailadresse
- At betaling ikke sker til tiden
- At du undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed
- At du afgiver urigtige oplysninger ved denne Aftales indgåelse og/eller efterfølgende ikke oplyser os om ændringer
- At der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale

Flexii kan desuden spærre forbindelsen med øjeblikkelig virkning og uden ansvar, hvis der er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget, og der er begrundet anledning til at tro, at betaling ikke vil ske rettidigt. Derudover kan vi spærre forbindelsen, hvis du ikke straks betaler din gæld samt hvis der er begrundet mistanke om misbrug. Spærringen er ikke en ophævelse af Aftalen og medfører ikke nedslag i betalingen af abonnementet, evt. minimumforbrug eller andre faste udgifter i perioden, hvor du har misligholdt Aftalen.

## 7.0 Kreditvurdering

Flexii har ret til ved indgåelse af Aftalen såvel som løbende at foretage en kreditvurdering af dig. I forbindelse med kreditvurderingen indgår oplysninger om dit eventuelle nuværende eller tidligere kundeforhold hos andre af 3's brands om bl.a. manglende betaling.

Flexii har ret til at indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre. På baggrund af kreditoplysninger er Flexii berettiget til at give afslag på din anmodning om at indgå en abonnementsaftale. I løbende abonnementsforhold har Flexii til enhver tid ret til at kræve sikkerhed for betalinger, spærre eller at ophæve Aftalen. Vi er til enhver tid berettiget til løbende at ændre den tildelte kreditgrænse.

## 8.0 Ansvarsfuld anvendelse

Tjenesterne må kun anvendes til eget brug, det vil sige, at du ikke må videresælge eller på anden måde anvende tjenesterne kommercielt. Du er ansvarlig for de informationer, du deler med andre via internettjenester. Du er ansvarlig for det materiale, du henter/downloader til din mobiltelefon, åbning af programmer eller links sendt via mail og/eller chattjenester. Flexii kan ikke holdes ansvarlig for skadelige applikationer, spyware, virusinficering af

hardware eller software, der skyldes din brug af tjenesten. Det er dit ansvar, at tjenester der sendes fra eller modtages på din mobiltelefon ikke bliver anvendt ulovligt eller uetisk. Du bærer ansvaret for alle tjenester, som sendes fra eller modtages af mobilen ved hjælp af vores produkter.

Det er ikke tilladt at sende eller bevidst modtage:

- A. Materiale som er rettighedsbeskyttet, modtaget uden tilladelse eller som indeholder ulovlige tjenester.
- B. Kædebreve eller andet materiale som kan besvære andre brugere.
- C. Datavirus.
- D. Materiale som er manipuleret, så det fremstår som om, det er sendt fra andre end dig, som den ansvarlige afsender.

Derudover er det ikke tilladt, at:

- E. Slette eller forfalske transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- F. Forsøge ulovlig indtrængen i netværk eller udføre serverangreb.
- G. Gentagne gange bryde uskrevne regler om god skik og brug af internettet.
- H. Videre sælge mobilnumre og abonnementer til tredjepart.
- I. Sælge brugsrettighed(er) til telefonnumre.

Ovenstående punkt A-I anses som en væsentlig misligholdelse af Aftalen og medfører, at Flexii kan ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning, ligesom vi kan begrænse eller spærre tjenesten uden varsel. Hvis du anvender tjenesterne ulovligt, forbeholder vi os desuden ret til at foretage anmeldelse af forholdet til politiet.

## 9.0 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.

### 9.1 Dækning

Oplysninger om den til enhver tid sandsynlige dækning i Danmark fremgår af Flexiis dækningskort. Opdateret dækningskort kan findes på [www.flexii.dk](http://www.flexii.dk) eller [www.3.dk](http://www.3.dk). Flexii tilstræber så vidt muligt at informere om driftsforstyrrelser på [flexii.dk/driftsinformation](http://flexii.dk/driftsinformation). Flexii er berettiget til at afbryde, indskrænke eller ændre din mulighed for brug af tjenester, for at sikre tilfredsstillende drift og vedligeholdelse heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Derudover kan Flexii lukke (dele af) nettet i tilfælde af sikkerhedsmæssige hændelser eller sårbarheder, fx hvis der spredes skadelig software eller sker truende overbelastning af nettet. Dertil kan vi spærre for udgående SMS'er, hvis der er mistanke om misbrug. Flexii kan blokere for adgang til specifikke hjemmesider ved modtagelse af retskendelse.

I nogle områder i Danmark vil du bevæge dig mellem det danske netværk og et udenlandsk netværk. I disse tilfælde kan du risikere at roame over på det udenlandske netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Det betyder, at dit forbrug vil blive takseret som udlandsforbrug. Det er dit eget ansvar at sikre, hvilket netværk du benytter. Har du et DK-abonnement, vil dette ikke være aktuelt, da din mobil ikke vil kunne tilgå udenlandsk netværk.

Der kan forekomme situationer, hvor tjenesten ikke er tilgængelig, eller hvor kvaliteten eller dækningen påvirkes. Det kan fx være:

- Når der udføres arbejde på tjenester eller netværket samt når netværket opgraderes og vedligeholdes.
- Ved national eller international roaming, det vil sige, når bestemte tjenester benyttes via en anden operatørs netværk, som vi ikke har kontrol over, og hvor nogle af vores tjenester ikke er tilgængelige.
- Hvis din mobil er en model, der ikke understøtter den pågældende tjeneste.
- Grundet omstændigheder, der ligger uden for Flexiis eller Hi3Gs kontrol, såsom forhold, der har at gøre med din mobil, kapacitetsbrister, afbrydelser i tjenester fra underleverandører, fejl i andres kommunikationsnetværk, vejrproblemer eller radioforstyrrelser på grund af tunneller eller andre fysiske forhindringer.

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 tjenesten på grund af drift- og eller sikkerhedsmæssige forhold. Begrænsningerne forekommer kortvarigt for at undgå nedbrud. Dette kan fx ske ved store begivenheder med mange mennesker samlet, her vil taletjenesten blive prioriteret højest og dataforbindelsen kan derfor blive langsommere.

Som teleudbyder kan Flexii 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 fx 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 Flexiis DNS-blokering henvises til punkt 20.0

I visse tilfælde kan din mobil have brug for opgradering, for at tjenesterne kan fungere optimalt, fx ved nye eller ændrede tjenester. Hvis det ikke lykkes for os at tilbyde tjenesterne i henhold til Aftalen, har du ret til at fremsætte krav om erstatning (se dog punkt 11 om Flexiis ansvarsbegrænsninger).

## 9.2 Netværk, hastighed og data

Med et Flexii-abonnement har du adgang til 3's netværk. Har du et 4G-abonnement, kan du tilgå 3's 3G- og 4G-netværk og har du et 5G-abonnement, kan du tilgå 3's 3G-, 4G- og 5G-netværk. Flexii kan dog ikke garantere, at den forventede hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt. Hastigheden er blandt andet påvirket af afstand til sendemast, aktuelle terræn- og bygningsforhold og antal samtidige brugere på sendemasten. Endvidere forudsætter opnåelse af de angivne hastigheder, at der benyttes hardware, som understøtter de pågældende hastigheder.

Adgangen til 3G-, 4G/LTE- og 5G-netværket kan ske de steder, hvor der er 3G-, 4G/LTE- og 5G-dækning. Netværket udbygges løbende, hvilket vil fremgå af Flexiis dækningskort. 3G-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 4-20 Mbit/s download og 1-4 Mbit/s upload.

Såfremt du har en mobil eller anden hardware, der understøtter 4G/LTE-netværk, har du adgang til 3's 4G/LTE-netværk. 4G/LTE-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 17-71 Mbit/s download og 5-43 Mbit/s upload.

Såfremt du har et 5G-abonnement samt har en mobil eller anden hardware, der understøtter 5G-netværk, har du adgang til 3's 5G-netværk. 5G-netværket har en forventet hastighed ved udendørs brug på 25-954 Mbit/s download og 23-92 Mbit/s upload.

5G-netværk er kun tilgængeligt i Danmark. Vi kan ikke garantere for, at der ikke kommer afbrydelser i netværket. Oplysning om vejledende dækning og vejledende information om mulige hastigheder og dækning kan ses på:

- A. Flexiis dækningskort på [flexii.dk/daekningskort](https://flexii.dk/daekningskort)
- B. Ved henvendelse til Flexiis Kundeservice.

## 9.3 WiFi opkald

Med WiFi opkald kan du foretage og modtage opkald samt sende og modtage SMS'er via et WiFi-netværk. WiFi opkald forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. WiFi opkald takseres efter de gældende priser for dit abonnement. For at kunne benytte denne funktion skal du være tilsluttet et WiFi-netværk. Derudover skal WiFi opkald funktionen være slået til på din mobiltelefon. Et WiFi opkald er ikke betinget af forbindelse til et mobilnetværk. Du skal være opmærksom på, om opkaldet bliver foretaget som et WiFi opkald, i forhold til de begrænsninger som er beskrevet i disse abonnementsvilkår. Såfremt du under et WiFi opkald mister forbindelsen til det WiFi-netværk, du benytter, vil opkaldet afbrydes. Kvaliteten af dit WiFi opkald afhænger af din internetudbyder

og dine WiFi-indstillinger. WiFi opkald understøtter ikke brug i udlandet. WiFi opkald er inkluderet i Flexiis abonnementer.

## 9.4 VoLTE (4G-tale)

VoLTE-opkald (Voice over LTE eller 4G-opkald): Med VoLTE optimeres og forbedres opkaldskvaliteten ved tale. 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 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.

# 10.0 Brug i udlandet

## 10.1 Brug i EU og Storbritannien (undtaget i Danmark)

Brug i EU og Storbritannien forudsætter at man har et EU-abonnement. Flexiis EU-abonnementer har et inkluderet forbrug i form af tale og data, hvoraf en del af dataen kan bruges i udlandet. Se hvor meget på Mit Flexii. Brug i udlandet gælder alle lande i EU og Storbritannien.

Brug i udlandet dækker således over følgende lande: Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, Finland, Frankrig (herunder Fransk Guyana, Guadeloupe og Martinique), Gibraltar, Grækenland, Guernsey, Irland, Island, Italien, Jersey, Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Nederlandene (Holland), Norge, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien (England, Wales, Skotland og Nordirland), Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig.

Flexiis EU-abonnementer er altid åbne for forbrug i EU og Storbritannien, dette kan ikke afmeldes (du har mulighed for at spærre for udlandsforbrug – se punkt 13.9 omkring spærring). Du kan alternativt vælge et DK-abonnement.

Når du ankommer til et nyt land, vil du få en SMS med information om de priser, som gælder i det pågældende land. Flexiis mobilabonnementer kan ikke bruges i lande uden for EU og Storbritannien.

Du vil som udgangspunkt opleve samme tjenestekvalitet i udlandet, som i Danmark, men vi gør opmærksom på, at vi ikke garanterer hverken dækning, kvalitet eller sikkerhed i udenlandske netværk, ligesom vi ikke kan garantere minimums upload- eller downloadhastigheder, hvor der er datadækning.

For Flexiis EU-abonnementer er følgende inkluderet i de nævnte lande:

- A. Den i abonnementet inkluderede tale når du ringer til andre numre inden for EU og Storbritannien (almindelige, ikke overtaksede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan).
- B. Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald.
- C. Fri SMS og MMS til andre telefonnumre inden for EU og Storbritannien.
- D. Den i abonnementet angivne datamængde til brug i EU og Storbritannien, som kan være højere, men ikke mindre end den fair use-mængde af dataroaming, du er berettiget til, beregnet ud fra abonnementsets normalpris. Fair use beregnes ved at dividere abonnementsprisen uden moms med den gældende regulerede engrospris og gange den med 2. (Har du fx et abonnement til 99 kr. pr. måned med 30 GB data inkluderet, beregner du din fair use-mængde således:  $(99 \times 0,8) / 9,69 \times 2 = 16,35$  GB data i EU og Storbritannien).

Når du har nået 80 % af det inkluderede dataforbrug i udlandet modtager du en SMS med besked herom. Du modtager en ny SMS, når du har brugt 100 % af det inkluderede dataforbrug.

### 10.1.1 Takseringsintervaller

Vær opmærksom på, at der er forskel på, hvordan din samtale og data i udlandet bliver takseret, afhængigt af, hvor du befinder dig.

Samtaler inden for EU og Storbritannien:	Pr. påbegyndt minut
Modtage samtaler inden for EU og Storbritannien:	Pr. sekund
Takseringsinterval for data inden for EU og Storbritannien:	1 kilobyte

### 10.1.2 Beløbsgrænse på data

Har du brug for mere data, kan du åbne for forbrugstakseret data. Her er beløbsgrænsen 450 kr. Spærringen indebærer en øvre grænse for dit dataforbrug i udlandet på 450 kr., hvis du har opbrugt dine inkluderede GB i udlandet. Du vil modtage en mail samt en SMS, når 80% af grænsen er nået. Bruger du 100% af forbrugsgrænsen, vil du modtage en mail og en SMS, og Flexii vil spærre for yderligere dataforbrug i udlandet. Ønsker du at ændre eller deaktivere beløbsgrænsen for dataforbruget til en af Flexiis prædefinerede grænser (mindstebeløb er dog 450 kr.), gøres dette på Mit Flexii.

Ved at hæve beløbsgrænsen, godkender du samtidig, at den valgte grænse vil være din nye standard for dataforbrug i udlandet pr. måned. Vær opmærksom på, at hvis du vælger at ændre din grænse og allerede har brugt noget af din eksisterende forbrugsgrænse, tillægges den nye grænse det forbrug, du allerede har haft.

Dit inkluderede indhold nulstilles d. 1. i hver måned, og er du derfor ude at rejse hen over et månedsskifte, kan du igen bruge dit inkluderede indhold.

Følgende teleydelser er ikke inkluderet og vil blive takseret særskilt til de priser, der til enhver tid er gældende for forbrug i udlandet:

- Opkald til ikke-EU-numre
- SMS og MMS til ikke-EU-numre

Du betaler ikke for at modtage SMS'er. Du kan til enhver tid finde gældende priser på [www.flexii.dk/priser](http://www.flexii.dk/priser).

## 10.2 Regler for fair use i EU og Storbritannien (undtaget i Danmark)

Du skal være opmærksom på, at vi er berettiget til at opkræve dig EU-takst for dit forbrug i andre EU-lande i følgende situationer:

- A. Dit forbrug i EU sker til andre formål end periodiske rejser i EU
- B. Dit forbrug registreret over 4 måneder viser, at du ikke primært har forbrug i Danmark, og at du ikke primært opholder dig i Danmark
- C. Lang tids inaktivitet for et givet simkort forbundet primært, men ikke udelukkende med roaming
- D. Hvis du har flere abonnementer/simkort, som du bruger successivt, mens du roamer
- E. Hvis dit dataforbrug i udlandet overstiger den fair use-grænse som er i abonnementet

Såfremt dit primære forbrug (tale og data) og dit primære ophold, i 4 måneder eller mere, ikke er i Danmark, underretter vi dig om det. Ændrer du ikke dit forbrugsmønster, efter vi har underrettet dig, opkræver vi dig EU-takst fra 14 dage efter vi har underrettet dig om misbrug eller unormal anvendelse. Se priserne for EU-takst jf. Bilag 1 – Flexiis prislister.

## 10.3 Brug uden for EU og Storbritannien

Flexiis mobilabonnementer kan ikke bruges i lande uden for EU og Storbritannien.



## 11.0 Flexiis ansvarsbegrænsninger

Flexii er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog med de begrænsninger, der er angivet nedenfor:

- Flexii hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller besvær der skyldes afbrydelser eller forstyrrelser i netværket.
- Flexii er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.
- Flexii bærer ikke ansvaret for rigtigheden af eller anvendelsesmulighederne af information, data, tips, som formidles af Flexii, samarbejdspartnere eller andre tredjemænd via tjenester, indholdstjenester, netværk (fx videoklip), eller for dispositioner eller beslutninger (fx investerings- og spilbeslutninger), som tages på baggrund af sådanne informationer, data eller tips.
- Flexii bærer ikke ansvaret for tab af data, indirekte tab, følgeskader, driftstab, tabt fortjeneste og avance, omsætningstab, produktionstab, forhindringer i at du kan opfylde forpligtelser over for tredjemand, udebleven nytte af aftale med tredjemand eller andet økonomisk tab som følge af, at tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.
- Flexii er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, hvis en betaling ikke bliver gennemført.
- Flexii hæfter ikke for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til dig, eller som følge af dit tab af personlige data eller installeret software.
- Flexii er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til dine data og/eller systemer.
- Flexii bærer intet ansvar og friholdes for eventuelt erstatningskrav og andre afledte krav, hvis Flexii ikke kan opfylde en forpligtelse overfor dig på grund af omstændigheder Flexii ikke er herre over, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, vejrforhold, ildebrand, fejl i andre operatørers net, myndighedsbestemmelser eller andre offentlige bestemmelser, fejl på transportere, varer eller energi, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Flexiis egne medarbejdere.
- Flexii er ikke ansvarlig for anvendelsen af tjenesten i strid med punkt 8 (Ansvarsfuld anvendelse). Medmindre andet følger af ufravigelig lovgivning, er Flexii ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre operatørers netværk.
- Flexii bærer ikke ansvaret for andre operatørers uautoriserede brug af kundedata i forbindelse med samtrafik, national roaming og lignende.

Ovenstående bestemmelser om ansvarsbegrænsninger gælder også ved og efter opsigelse af Aftalen.

## 12.0 Kampagner

Ved kampagner, hvori der indgår bonus, tilbud, fri tale eller andre bonusservices som en del af kampagnen, eller i tilfælde hvor Flexii tildeler dig en bonus, kan den ikke overflyttes til en anden kunde eller aftale. Bonus, tilbud, fri tale eller andre bonusservices kan ikke ombyttes til kontanter eller udbetales i forbindelse med opsigelse.

## 13.0 Mobilabonnement

### 13.1 Generelt

Med et Flexii mobilabonnement betaler du et fast månedligt abonnement forud, uanset hvilket abonnement du har. Har du et af Flexiis mobilabonnementer, er følgende inkluderet i abonnementet:

- Taletid til danske numre
- Dataforbrug
- Fri SMS

- Fri MMS

Den inkluderede mængde taletid og dataforbrug afhænger af dit valg i forbindelse med købet eller i forbindelse med en efterfølgende ændring.

De inkluderede enheder i abonnementsafgiften kan anvendes i Danmark med både et DK- og et EU-abonnement. Har du et EU-abonnement, kan disse også bruges inden for EU og Storbritannien, se begrænsninger under punkt 10.0 Brug i udlandet.

Den faste abonnementsafgift inkluderer ikke forbrug fra Danmark til udlandet. Forbrug, der ikke er inkluderet i abonnementet, opkræves løbende, jf. Bilag 1 – Flexiis prisliste. Du kan se dit forbrug i indeværende måned på Mit Flexii.

### 13.2 Fri tale

Du har fri tale i dit Flexii-abonnement. Den fri tale gælder for opkald foretaget i Danmark til almindelige danske fastnet- og mobilnumre.

Har du et EU-abonnement og befinder dig i EU eller Storbritannien (Danmark undtaget), kan du desuden frit foretage opkald til danske numre og numre hjemmehørende i EU og Storbritannien.

Har du et DK-abonnement kan du kun foretage opkald inden for Danmarks grænser.

Opkald fra Danmark til ikke-danske numre er ikke inkluderet i dit Flexii-abonnement. Det samme gælder hvis du har et EU-abonnement, og foretager opkald inden for EU og Storbritannien til numre der ikke er hjemmehørende i EU eller Storbritannien. Se priserne på [flexii.dk/priser](http://flexii.dk/priser).

Se takseringsintervallerne i punkt 10.1.1.

Herudover gælder følgende:

- Der betales ikke for opkaldsforsøg
- Der betales ikke opkaldsafgift
- Taletiden afregnes pr. påbegyndt sekund

Læs mere om opkald til servicenumre i punkt 13.7.

### 13.3 Dataforbrug

Hvis dit mobilabonnement inkluderer data, er der adgang til dataforbrug op til den fastsatte datamængde pr. måned. Overskrider dit dataforbrug de inkluderede GB pr. måned, vil dit Flexii-abonnement blive spærret for dataforbrug resten af den pågældende måned. Dit forbrug nulstilles til næste månedsskift.

Hvis dit mobilabonnement har fri data, er der en fair use-grænse på 2 TB. Læs mere under punkt 19.

### 13.4 Fri SMS

Alle Flexiis mobilabonnementer inkluderer fri SMS. Fri SMS gælder SMS'er sendt fra Danmark til almindelige danske mobilnumre.

Har du et EU-abonnement og befinder dig i EU eller Storbritannien (Danmark undtaget), kan du desuden frit sende SMS'er til danske numre og numre hjemmehørende i EU og Storbritannien.

Har du et DK-abonnement kan du kun sende SMS'er inden for Danmarks grænser.

SMS fra Danmark til ikke-danske numre er ikke inkluderet i dit Flexii-abonnement. Det samme gælder, hvis du har et EU-abonnement og sender SMS'er inden for EU og Storbritannien til numre der ikke er hjemmehørende i EU eller Storbritannien. Se priserne på [flexii.dk/priser](http://flexii.dk/priser).

SMS-beskederne må bruges til normalt SMS-forbrug fra en person til en person. Beskederne må ikke være genereret automatisk/maskinelt eller være afsendt automatisk/maskinelt. Beskederne må heller ikke bruges til spamming, chikane eller kommercielt / til markedsføring. SMS-beskederne må ikke være afsendt som Web-SMS.

Dit mobilnummer vil blive oplyst til modtageren af SMS'en, uanset om du er tilmeldt hemmeligt/skjult nummer eller ej. Flexii kan ikke holdes ansvarlig for indholdet i SMS'er, der afsendes eller modtages af dig.

Overtakseret SMS er ikke inkluderet i Flexiis mobilabonnementer.

### 13.5 Fri MMS

Alle Flexiis mobilabonnementer inkluderer fri MMS. Fri MMS gælder MMS'er sendt fra Danmark til almindelige danske mobilnumre.

Har du et EU-abonnement og befinder dig i EU eller Storbritannien (Danmark undtaget), kan du desuden frit sende MMS'er til danske numre og numre hjemmehørende i EU og Storbritannien.

Har du et DK-abonnement kan du kun sende MMS'er inden for Danmarks grænser.

MMS fra Danmark til ikke-danske numre er ikke inkluderet i dit Flexii-abonnement. Det samme gælder hvis du har et EU-abonnement, og sender MMS'er inden for EU og Storbritannien til numre der ikke er hjemmehørende i EU eller Storbritannien. Se priserne på [flexii.dk/priser](http://flexii.dk/priser).

MMS-beskederne må bruges til normalt MMS-forbrug fra en person til en person. Beskederne må ikke være genereret automatisk/maskinelt eller være afsendt automatisk/maskinelt. Beskederne må heller ikke bruges til spamming, chikane eller kommercielt / til markedsføring.

Dit mobilnummer vil blive oplyst til modtageren af MMS'en, uanset om du er tilmeldt hemmeligt/skjult nummer eller ej. Flexii kan ikke holdes ansvarlig for indholdet i MMS'er, der afsendes eller modtages af dig.

### 13.6 Saldokontrol

Med Saldokontrol spærres dit Flexii-abonnement for forbrug, der koster penge. Opbruger du beløbet, kan du stadig bruge din inkluderede tale, data, SMS og MMS i dit abonnement. Spærringen fjernes automatisk ved næste månedsskift. Du skal være opmærksom på, at spærringen ikke altid træder i kraft præcis, når saldoen når beløbsgrænsen. Køber du fx noget, der koster mere end beløbet, du har valgt, vil du have forbrug ud over din Saldokontrol, og dermed overskride din Saldokontrol. Herefter vil du blive spærret. Trods spærring, vil du altid kunne ringe til 112.

Vær opmærksom på, at der kan gå op til 30 dage før forbrug foretaget i udlandet er opdateret, og at denne form for forbrug kan komme i samlede betalinger, som dækker over flere dage. Du hæfter fortsat for det forbrug, som du har foretaget inden spærringen træder i kraft. Forbrug omfattet af Saldokontrol inkluderer udgående taleopkald, servicenumre og varer, afsendelse af SMS, afsendelse og modtagelse af MMS samt dataforbrug. Bemærk, at samtlige tjenester bliver lukket ned i det øjeblik, beløbsgrænsen er nået.

Hvis du foretager udgående opkald efter dit simkort er blevet spærret, vil du få besked om, at der er spærret for opkald. Er du spærret, kan du redigere beløbet på din Saldokontrol i indeværende måned på Mit Flexii. Redigerer du beløbet, vil dette være gældende med det samme og indtil du vælger et andet beløb eller afmelder. Afmelder du Saldokontrol, vil afmeldingen ske med det samme. Du kan altid til- og afmelde Saldokontrol på Mit Flexii.

### 13.7 Service- og specialnumre

Med dit Flexii-abonnement kan du gratis ringe til 112, 114, 1812, 1813 og 80-numre. Vær også opmærksom på, at 118 ikke er et gratis servicenummer. Du kan også åbne for muligheden for at kunne foretage opkald til yderligere special- og servicenumre, såsom 90- og 18-numre. Du kan til enhver tid til- og afmelde dig opkald til special- og servicenumre på Mit Flexii.

Flexii forbeholder sig ret til at spærre, begrænse eller kræve depositum for denne service. Du bærer selv ansvaret for at undersøge art og pris for de forskellige 90- og 18- numre hos den enkelte udbyder af den specifikke tjeneste/service, som du har til hensigt at benytte dig af. Priserne på de forskellige 90- og 18- numre oplyses i forbindelse med markedsføring af dem. Opkald til special-og servicenumre vil oftest koste et beløb ud over det beløb, som du betaler i forbrugstakst. Priserne ligger mellem 0-150 kr. – se prislisterne for opkald til special- og servicenumre på flexii.dk/priser. Priserne oplyses også altid særskilt i forbindelse med markedsføring af indholdstjenesterne og varerne.

### 13.8 Takstoplysning

Når du henvender dig til vores Kundeservice, eller hvis du besøger flexii.dk, kan du få oplyst gældende priser på specifikke opkald til andre danske telefonnumre. Denne tjeneste er gratis.

### 13.9 Spærring

Ved at kontakte vores Kundeservice kan du blive tilknyttet vores spærringstjeneste. Med denne spærringstjeneste har du mulighed for at spærre for forskellige typer opkald til eller fra din mobil. En spærring vil dog aldrig forhindre opkald til alarmtjenesten 112. De forskellige spærringsmuligheder er:

- Spær alle udgående samtaler
- Spær alle indkommende samtaler
- Spær indkommende samtaler ved roaming i udlandet
- Spær udgående samtaler til internationale numre
- Spær udgående internationale samtaler når du er uden for Danmark
- Spær for data
- Spær for MMS
- Spær dataroaming

De nederste tre spærringer kan aktiveres og deaktiveres i din mobilens styresystem. De andre spærringer skal altid aktiveres og deaktiveres via Kundeservice. Spærringstjenesten er gratis.

### 13.10 Skjulte personoplysninger

Når du tilmelder dig Skjulte personoplysninger hos Flexii, omfatter servicen udeladt navn, nummer og adresse. Dine data vil derfor ikke fremgå af nummeroplysningstjenester eller lignende.

Du har ret til at kræve hemmeligholdelse af dele af dine nummeroplysningsdata. Du kan vælge mellem én af nedenstående muligheder:

#### Udeladt nummer

Flexii sender kun adresse og navn videre til nummeroplysningstjenester

#### Udeladt adresse

Flexii sender kun navn og telefonnummer til nummeroplysningstjenester

#### Alt udeladt

Flexii sender ingen informationer, i form af navn, telefonnummer eller adresse videre til nummeroplysningstjenester

Servicen er gratis, og du tilmelder dig enten ved oprettelse eller på Mit Flexii. Ønsker du kun delvist at blive hemmeligholdt ved en af de tre ovenstående valgmuligheder, kan du vælge dette på Mit Flexii.

Bemærk, at hvis du først senere i dit abonnementsforløb vælger at blive tilknyttet en af disse tjenester, kan der gå op til 1 år, før dine oplysninger er slettet alle eksterne steder, de har været tilgængelige. Alternativt kan du vælge at betale for et telefonnummerskift med samtidig tilknytning til den type af udeladelse af personoplysninger, du ønsker.

Selvom du har bedt om at udelade dine nummeroplysningsdata, videresendes dine oplysninger til alarmtjenesten 112 og beredskabet, da Flexii er lovmæssigt forpligtet til dette. Disse oplysninger er ikke offentligt tilgængelige.

### **13.11 Skjult nummer**

Du kan i selve mobilen vælge at gøre dit telefonnummer skjult. Selv om du har valgt at få skjult dit telefonnummer hver gang, der foretages opringninger, kan du selv fra gang til gang gøre dit telefonnummer synligt for modtageren af dit opkald. Tjenesten er gratis.

### **13.12 Standsning af viderestilling fra tredjepart**

Ved henvendelse til vores Kundeservice kan vi standse for automatiske viderestillinger fra tredjemand til dit mobilnummer. Tjenesten er gratis.

### **13.13 A-nummervisning**

Når du ringer op til en anden person, vil dit nummer blive vist, hvis denne persons telefon har mulighed for at vise nummeret. Dette vil naturligvis ikke ske, hvis du har valgt skjult nummer. Når du bliver ringet op af en anden person, vil du kunne se denne persons telefonnummer, medmindre denne person, har valgt skjult nummer.

### **13.14 Mobilsvar**

Du er tilmeldt Mobilsvar, når du opretter dit Flexii-abonnement. Når din Flexii Mobilsvar er aktiv, vil det være aktivt både i Danmark, i EU og Storbritannien, og dine ubesvarede opkald vil blive viderestillet til din Mobilsvar. Der vil oftest være viderestilling til din Flexii Mobilsvar i tilfælde af, at du har din mobil slukket. Du kan aflytte dine beskeder ved at ringe til +45 42919191.

Dette gælder også, hvis du befinder dig i EU eller i Storbritannien. Befinder du dig uden for EU og Storbritannien, er det stadig muligt at lægge beskeder, men de kan først aflyttes, når du igen befinder dig på et netværk inden for EU og Storbritannien.

Du kan afmelde Mobilsvar på Mit Flexii.

### **13.15 Skift af abonnement**

Du har mulighed for at skifte dit abonnement på Mit Flexii. Abonnementsskift svarer til en opsigelse af det eksisterende abonnement og oprettelse af et nyt. Ved abonnementsskift sker skiftet øjeblikkeligt. Flexii har ret til at tage et gebyr for skift af abonnement. Se hvilke udvalgte abonnementer du kan skifte til på Mit Flexii.

### **13.16 DK-abonnement**

Har du et DK-abonnement, kan dit abonnement kun bruges inden for Danmarks grænser. Det er muligt at foretage opkald og sende SMS/MMS til udenlandske numre, se prislister på [flexii.dk/priser](http://flexii.dk/priser). Kan abonnementet også bruges i EU og Storbritannien, kaldes det et EU-abonnement. Flexii-abonnementer kan ikke bruges uden for DK, EU og Storbritannien. Uanset hvilket abonnement du har, kan du altid ringe 112 i EU og Storbritannien.

## **14.0 Justeringer af Aftalen**

Vi kan løbende være nødt til at ændre Aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst en måned før de træder i kraft. Du kan opsiges Aftalen indtil en måned efter modtagelse af varslingen med virkning senest fra den dato, hvor

ændringen træder i kraft. Hvis du fortsat benytter tjenesten eller abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil vi betragte dette som en accept af ændringen.

Ændringer til fordel for dig, kan vi gennemføre uden forudgående varsel, og disse giver dig ikke ret til opsigelse.

Varsling af ændringer sker til din mailadresse, på SMS, i dagspressen og/eller på flexii.dk. Du vil altid modtage varsling af væsentlige ændringer pr. mail.

## 15.0 Kundeservice og fejlretning

### 15.1 Kundeservice

Du kan altid få hjælp og svar på spørgsmål på Flexii.dk under flexii.dk/hjaelp. Kundeservice kan kontaktes via mail på [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk) eller via kontaktformularerne på flexii.dk/hjaelp.

### 15.2 Fejlretning

Alle henvendelser om fejlretning skal ske til Kundeservice på mail. Flexii afhjælper hurtigst muligt fejl og driftsforstyrrelser, som skyldes forhold i Flexiis egne systemer, og som er under Flexiis kontrol.

Ved fejlsøgning skal du i et nødvendigt omfang deltage i fejlsøgning og fejlretning i udstyr.

Hvis fejlen skyldes din egen fejlhåndtering, eller fejlen skyldes forhold, der ligger uden for Flexiis kontrol, hæfter du selv for omkostningerne af fejlretningen.

## 16.0 Opsigelse

Du kan til enhver tid opsig din Aftale hos Flexii. Aftalen vil ophøre 30 dage fra modtagelse af opsigelsen.

Du kan opsig din Aftale via Mit Flexii. Du kan også kontakte Flexiis Kundeservice pr. mail til [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk). Ved opsigelse af Aftalen lukkes dit/dine abonnement(er) og tjenester 30 dage fra opsigelsen er modtaget.

Vi orienterer dig pr. mail, når simkortet lukkes ned og Aftalen ophører. I forbindelse med opsigelsen opkræver eller udbetaler Flexii henholdsvis evt. udestående eller tilgodehavende. Beløb under 25 kr. udbetales ikke.

Tilgodehavende over 25 kr. tilbageføres til betalingskortet du senest er blevet trukket fra. Bemærk, at der kan gå op til en måned før du modtager din opgørelse fra Flexii. Hvis ikke andet er aftalt kan Flexii opsig Aftalen helt eller delvist med en måneds varsel. Dog kan Flexii i de tilfælde som nævnes i punkt 19 ophæve Aftalen øjeblikkeligt og uden varsel.

## 17.0 Fortrydelse

### 17.1 Fortrydelsesfrist

Du har ret til at fortryde din Aftale inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen løber fra den dag, du indgik Aftalen med Flexii, dvs. den dag du accepterede Aftalen.

### 17.2 Sådan fortryder du dit køb af abonnement

Ønsker du at gøre brug af din fortrydelsesret, kan du registrere din fortrydelse via Mit Flexii. Du kan også sende en mail til [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk), eller sende et brev til Flexii Kundeservice, Fadet 4, 1799 København V. Se punkt 3.4 for fortrydelsesret ved nummerflytning.

### 17.3 Følger af fortrydelse

Hvis du gør brug af din fortrydelsesret, refunderer vi alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde Aftalen.

Selv om du har taget et abonnement i brug inden for fortrydelsesfristen, vil du normalt ikke blive opkrævet betaling herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Du kan blive opkrævet abonnement for de dage, du har anvendt

abonnementet, hvis du har anvendt abonnementet til mere end 2 timers tale og/eller 2 GB data. Beløbet afhænger af prisen på dit abonnement.

Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i andet. Du pålægges ingen gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

## 18.0 Overdragelse

Flexii har til enhver tid ret til at overdrage vores rettigheder og forpligtelser i henhold til denne Aftale, til en anden virksomhed. Ønsker du at overdrage dit abonnement til en anden person, kan du gøre det ved at udfylde en overdragelsesformular og sende den til [overdragelse@flexii.dk](mailto:overdragelse@flexii.dk). Både du og den nye ejer af abonnementet skal godkende overdragelsen. Formularen finder du på [flexii.dk/hjaelp#overdragelse](http://flexii.dk/hjaelp#overdragelse).

Følgende gælder for overdragelse:

- Modtager af abonnementet skal opfylde Flexiis kreditpolitik og Flexii forbeholder sig retten til at lave et kredittjek af modtager.
- Modtager skal være fyldt 18 år, have fast bopæl i Danmark og have gyldig folkeregisteradresse.
- Modtager skal have et gyldigt Dankort eller et andet betalingskort.
- Modtager kan ikke benytte samme mailadresse som afgiver, så modtager skal bruge en ny mailadresse.

## 19.0 Ophævelse, spærring og lukning

Flexii er berettiget til at begrænse, spærre, eller lukke tjenesten eller ophæve Aftalen, hvis du misligholder den. Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- Vigtige oplysninger fra dig til os er forkerte på Mit Flexii på [flexii.dk](http://flexii.dk).
- Du betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso.
- Du er eller Flexii antager, at du er insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dine forpligtelser.
- Du benytter tjenesten uansvarligt (se punkt 8).
- Du udøver chikane mod Flexii eller Flexiis medarbejdere, eller du forårsager forstyrrelser for Flexiis tjenester ved din adfærd.
- Du bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til brug i forbindelse med tilslutning til, eller giver anledning til forstyrrelser på Flexiis tjenester.
- Hvis der foreligger svig eller gentagne for sen eller manglende betaling, kan Flexii modregne mellem inde- og udestående på dine konti hvis muligt. Flexii giver dig meddelelse om modregning efter den gennemføres.
- Hvis du misbruger dit abonnement.

Hvis vi får mistanke om, at dit abonnement bliver misbrugt, eller bruges i strid i vores abonnementsvilkår, underretter vi dig pr. mail. Ændrer du ikke dit forbrugsmønster eller redegør tilstrækkeligt for, at der ikke er sket misbrug eller brug i strid med abonnementsvilkårene, efter vi har underrettet dig, kan vi begrænse, spærre, lukke tjenesten eller ophæve Aftalen.

Hvis du har fri data i dit abonnement, vil vi i ovenstående tilfælde sætte hastigheden til 128 Kbit/s resten af den pågældende måned, og sætte den op igen ved næste månedsskift. Kan du redegøre for dit dataforbrug efter vi har nedsat hastigheden, og påvise at abonnementet ikke misbruges og/eller ikke anvendes i strid med abonnementsvilkårene, kan du kontakte vores Kundeservice, for at få hastigheden sat op med det samme.

Hvis du retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, kan forbindelsen genåbnes. Forbindelsen kan ikke genåbnes, hvis din sag er overgået til inkasso. Har du misligholdt Aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan du ikke på ny indgå aftale om abonnement hos Flexii, før gælden er betalt.

Flexii er desuden berettiget til at begrænse, spærre eller ophæve tjenesten, såfremt myndighederne begærer det.

For at beskytte dig eller os mod, at en uberettiget person anvender dit simkort og/eller din PIN- og/eller sikkerhedskoder kan vi spærre abonnementet eller enkeltstående tjenester hvis:

- Vi har anledning til at tro, at din mobil eller dit simkort er tabt eller stjålet.
- Forkert PIN-kode er indtastet tre gange i træk eller forkert PUK-kode er indtastet 10 gange i træk.

Du har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

## 20.0 Tvister og klager

I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan du klage til Kundeservice [kundeservice@flexii.dk](mailto:kundeservice@flexii.dk). Såfremt du efterfølgende ikke mener, at problemet er løst, henviser vi til, at du sender en skriftlig klage til [klage@flexii.dk](mailto:klage@flexii.dk) eller til vores adresse. Vi skal senest 14 dage efter modtagelse af klage bekræfte modtagelsen til dig. Vi træffer afgørelse i klagen 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.

Vores afgørelse i en klagesag kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk). Det koster et gebyr.

Vores afgørelse i en klagesag kan derudover indbringes ved anvendelse af Europa Kommissionens online klageportal <http://ec.europa.eu/odr>. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Ved indgivelse af en klage skal du angive vores mailadresse [klage@flexii.dk](mailto:klage@flexii.dk).

Eventuelle uenigheder mellem dig og os kan endvidere af begge parter indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom. Sådanne uenigheder vil blive afgjort i henhold til dansk lovgivning.

## 21.0 Rettigheder

Alle rettigheder tilhører os og de partnere, som vi har aftaler med. Varemærket og andre logotyper, kendetegn eller billeder som findes på indholdstjenesterne, tilhører os eller vores samarbejdspartnere.

Hvis du sender tekst, billede eller lydmateriale til Flexii, giver du os ubegrænset ret til at kopiere, bearbejde, offentliggøre og videresende materialet, hvis du ikke selv angiver andet. Vi skal kunne gå ud fra, at det materiale, du sender til os, er noget, som du selv ret og frit kan råde over, og at det ikke er forfalsket, forvandlet eller ulovligt på nogen måde.

## 22.0 Version og ikrafttrædelse

Dette er version 1.19 af Flexiis abonnementsvilkår. De træder i kraft d. 18/12-2024.



## Bilag 1 – Flexiis prislister

Priserne er i danske kroner inkl. moms og til enhver tid gældende priser findes også på [www.flexii.dk/priser](http://www.flexii.dk/priser).

### SERVICES OG TILVALG

PRODUKT	PRIS
Nyt simkort	99 kr.
Nyt mobilnummer	50 kr.
Abonnementsskift	0 kr.
Saldokontrol	0 kr.
Overdragelse	0 kr.

### GEBYRER

PRODUKT	PRIS
Oprettelse	0 kr.
Lukningsgebyr	50 kr.
Rykkergebyr	100 kr.
Samtalespecifikation (sendt pr. post)	20 kr.
Betalingskvittering (sendt pr. post)	20 kr.
Fjernelse af tyverispærring	0 kr.

### KOMPENSATION

PRODUKT	PRIS
Uretmæssig nummerflytning	500 kr.
Forsinket nummerflytning – 50 kr. som engangsbeløb	5 kr./pr. efterfølgende dag
Afbrudt telefonforbindelse – 50 kr. som engangsbeløb efter 24 timer	50 kr./pr. efterfølgende dag

## FORBRUG

### Opkald og SMS/MMS

NÅR DU RINGER ELLER SENDER SMS/MMS FRA:	PRIS
DK til alm. danske numre	0 kr.
EU (DK undtaget) og Storbritannien til numre hjemmehørende i DK, EU og Storbritannien	0 kr.
DK til numre hjemmehørende i udlandet	<a href="#">Se prisliste</a>
DK til numre i EU (DK undtaget) og Storbritannien	1,76 kr./minut 0,55 kr./stk.
EU og Storbritannien til numre hjemmehørende i øvrige Europa, USA og Canada	9,15 kr./minut 5 kr./stk.
EU og Storbritannien til numre hjemmehørende i øvrigt udland	14,00 kr./minut 5 kr./stk.

Viderestilling, opkald til mobilsvare og viderestilling til andre numre afregnes jf. ovenstående.

### Data

Nedenstående gælder når du har opbrugt din inkluderede data i EU og Storbritannien.

Data	1,18 øre/MB
------	-------------

### PRISER HVIS DIT PRIMÆRE FORBRUG OG OPHOLD DE SENESTE 4 MÅNEDER HAR VÆRET I EU OG STORBRITANNIEN (UDEN FOR DK)

PRODUKT	PRIS
Taleopkald (i EU og Storbritannien)	17,70 øre/pr. minut
Opkaldsafgift – pris ved opnået forbindelse eller opkaldsforsøg uden forbindelse	0 kr.
Opkald til mobilsvare	17,70 øre/pr. minut
Viderestilling til mobilsvare – fx ved ubesvaret opkald	0 kr.
Viderestilling til andre numre	17,70 øre/pr. minut
SMS (i EU og Storbritannien)	2,79 øre/stk.
MMS (i EU og Storbritannien)	2,79 øre/stk.
Data (i EU og Storbritannien)	1,18 øre/MB