

Plenti aftalevilkår

1. Aftalevilkår og elektronisk kommunikation	2
2. Startdato, abonnementsindhold og Mit Plenti	2
3. Betaling	2
3.1 Abonnement	2
3.2 Forbrugsgrænse og andre udgifter	2
3.3 Manglende betaling	2
4. Kundeservice og serviceniveau	3
5. Opsigelse, overdragelse og fortrydelsesret	3
5.1 Opsigelse	3
5.2 Overdragelse	3
5.3 Fortrydelsesret	3
6. Underholdningstjenester	3
7. Mobiltelefoni	3
7.1 Abonnementer med fri tale	4
7.2 Abonnementer med taletid inkluderet	4
7.3 Abonnementer med fri data på mobilen	4
7.4 Abonnementer med data inkluderet	4
7.5 Sms og mms	4
7.6 Overtakserede tjenester	4
7.7 Service- og specialnumre	4
7.8 Hemmeligt og skjult nummer	4
7.9 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.	4
7.10 SIM-kort, koder og spærring	5
7.11 Mobil i udlandet	5
7.12 Mobilsvar i udlandet	5
7.13 Data i udlandet	5
7.14 Forbrug i EU (EU-roaming)	5
7.15 Nummerflytning	5
8. Ændringer af aftalen	6
9. Behandling af personlige oplysninger	6
10. Anvendelse og spærring	6
10.1 Dit ansvar	6
10.2 Plentis ansvar og ansvarsbegrænsninger	7
10.3 Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9	7
10.4 Abonnementsændring	8
10.5 Ophævelse, spærring og lukning	8
11. Klager	8
12. Rettigheder	8

1. Aftalevilkår og elektronisk kommunikation

Disse aftalevilkår ("Aftalen") er gældende for aftalen mellem Plenti ApS ("vi", "os", "vores") og dig ("du", "dig"). Aftalen forudsætter, at du er over 18 år, har en folkeregisteradresse og primær bopæl i Danmark, en korrekt mailadresse, et betalingskort, et CPR-nummer og et NemID. Som privatperson kan du maksimalt have 5 abonnementer samtidig hos os.

Al kommunikation, herunder servicemeddelelser, varslingskrivelser, nyhedsbreve, produktændringer, rykker- og inkassoskrivelser, foregår elektronisk til den mailadresse, du har oplyst. Du skal derfor sørge for, at vi altid har din korrekte mailadresse. Elektronisk post anses for at være kommet frem til dig, når vi har afsendt mailen og anvendt din oplyste mailadresse. Vi tager forbehold for tastefejl i vores kommunikation og plenti.dk

Aftalen består af nedenstående, som sendes til dig per mail:

- Ordrebekræftelse
- Aftalevilkår
- Prislister

2. Startdato, abonnementsindhold og Mit Plenti

Aftalens startdato fremgår af din ordrebekræftelse, som du modtager per mail efter bestilling. Startdatoen er den dag, hvor du får adgang til dine tjenester. Du får adgang til de tjenester, der fremgår af din ordrebekræftelse, samt et mobilnummer og ét SIM-kort.

På din selvbetjeningside "Mit Plenti" på plenti.dk finder du al information om dit abonnement, herunder dine mobilindstillinger og dine tildelte brugernavne til eventuelle underholdningstjenester. For at logge ind i Mit Plenti, skal du skrive din mailadresse eller mobilnummer samt den adgangskode, du valgte ved oprettelsen. Du har adgang til Mit Plenti, så længe du er kunde hos os.

Har du glemt din adgangskode, kan du bestille en ny på plenti.dk/mit. Adgangskoden er personlig, og du er selv ansvarlig for at gemme oplysningerne om mailadresse, mobilnummer og adgangskode et sikkert sted. Vi kan ikke holdes ansvarlig, hvis du har mistet din kode, eller hvis du har givet tredjemand adgang til dine oplysninger.

Når du bestiller mobiltelefoni, kan du enten vælge et nyt mobilnummer eller flytte dit eget nummer med. Har du valgt nummerflytning, kan du tage dit Plenti-SIM-kort i brug den dag, vi modtager dit mobilnummer fra din gamle mobiludbyder. Har du valgt et rent dataabonnement vil det blive tildelt et nummer.

3. Betaling

3.1 Abonnement

Betaling af dit abonnement og forbrug ud over abonnementet vil automatisk ske månedligt forud fra det betalingskort, du har oplyst. I starten af hver måned vil du blive trukket for den efterfølgende måneds abonnement, så du altid betaler en måneds abonnement forud. På plenti.dk/hjælp kan du se, hvilke betalingskort, der kan bruges. Betalingen sker i danske kroner og alle priser er inklusiv moms.

Ved oprettelse betaler du abonnement for resten af måneden samt den efterfølgende måned.

Du er altid ansvarlig for, at dine betalingskortoplysninger er opdaterede, hvilket du kan sikre i Mit Plenti eller ved at kontakte kundeservice.

Vi opkræver et mindre gebyr for betaling med Dankort eller andre betalingskort. Gebyret svarer til vores omkostninger forbundet med kortet, og størrelsen afhænger af hvilket betalingskort (fx Dankort eller MasterCard), du benytter. Gebyret vil løbende blive reguleret og vil maksimalt udgøre det beløb, vi bliver opkrævet af vores indløser. Priserne for betalingskort kan ses i prislister og kan altid findes på plenti.dk/priser.

I Mit Plenti har du mulighed for at se dine månedsopgørelser og forbrug i detaljer.

3.2 Forbrugsgrænse og andre udgifter

Fra starten har vi sat en forbrugsgrænse på 500 kr./md. for dit forbrug ud over abonnementet. Dette kan være overtaksede sms'er som mobilbilletter, når du støtter en indsamling eller bruger din mobil i udlandet. Vi sender dig en sms, når du har nået din forbrugsgrænse, hvorefter der spærres for al udgående trafik på dit abonnement. Er din forbrugsgrænse nået, vil du altid kunne hæve eller fjerne den på Mit Plenti. Du kan til- og fjerne funktionen Forbrugsgrænse i Mit Plenti og sætte en grænse for det forbrug, som ligger ud over dit abonnement.

Din forbrugsgrænse kan max. sættes til 1.000 kr. om måneden. Når du når denne grænse, sender vi dig en sms, hvor du kan vælge, om abonnementet skal lukkes eller grænsen hæves. En anden forbrugsgrænse kan aftales med kundeservice. Vi har altid adgang til at ændre din forbrugsgrænse.

Forbrug ud over dit abonnement, registreres løbende inden for 24 timer efter forbruget har fundet sted. Ved brug af fx mobil i udlandet, kan der dog forekomme forsinkelser på helt op til 30 dage. Betaling foretages med samme betalingskort som registreret, jf. punkt 3.1, og foretages i starten af den måned, der ligger.

Vi er ikke ansvarlige i tilfælde af forsinket eller manglende information om forbrugets størrelse, og du skal derfor være opmærksom på, at forbruget i disse tilfælde kan overskride din forbrugsgrænse, og du hæfter til enhver tid for dette forbrug. Du kan se priserne på andre udgifter (fx opkald til sænumre og forbrug i udlandet) på plenti.dk/priser.

3.3 Manglende betaling

Ved manglende betaling forbeholder vi os ret til, helt eller delvist, at spærre for alle tjenester i dit abonnement (dvs. alle abonnementer under dit CPR-nummer), samt eventuelt at ophæve Aftalen med krav om betaling af abonnement for opsigelsesperioden og evt. resterende bindingsperiode. Selvom abonnementet er spærret, er du stadigvæk betalingsansvarlig for udeståender.

I henhold til Renteloven er vi berettiget til at opkræve gebyr ved fremsendelse af rykkere samt for overgivelse til inkasso. Gebyrets størrelse findes i prislisten.

Hvis du retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, kan abonnementet genåbnes. Det kan dog ikke genåbnes, hvis din sag er ved at blive overdraget til inkasso. Har du misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan du ikke på ny indgå aftale om abonnement, før gælden er betalt.

4. Kundeservice og serviceniveau

Du kan få hjælp og svar på spørgsmål på plenti.dk under kundeservice. Kundeservice kan kontaktes på telefon 93 60 60 60, via chat på plenti.dk eller på mailadressen kundeservice@plenti.dk. Åbningstiderne for kundeservice kan du se på plenti.dk. Opkald til vores kundeservice koster normal takst. Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejltretningstider, kan fås ved henvendelse til Plenti.

5. Opsigelse, overdragelse og fortrydelsesret

5.1 Opsigelse

Du kan opsig dit abonnement med et varsel på 30 dage. Er der i forbindelse med Aftalens indgåelse aftalt en bindingsperiode, er aftalen dog uopsigelig i bindingsperioden og kan i så fald tidligst opsiges med et varsel på 30 dage til udgangen af bindingsperioden. Opsigelse sker ved telefonisk henvendelse til vores kundeservice eller per mail.

Når du opsig dit abonnement, vil dit abonnement være aktivt frem til den sidste dag i opsigelsesperioden. Du vil modtage en bekræftelse på mail. På opsigelsesdatoen vil dit SIM-kort og eventuelle underholdningstjenester blive deaktiveret, og Aftalen afsluttes.

I forbindelse med opsigelsen vil vi opgøre dit abonnement og opkræve eller tilbagebetale eventuel difference til dit betalingskort. Hvis dit tilgodehavende er på 25 kr. eller derunder, når dit abonnement opgøres, tilbagebetales beløbet ikke. Er dit tilgodehavende over 25 kr. tilbagebetales hele beløbet til dit betalingskort 30 dage efter din opsigelsesdato + evt. kortudbyders tilbagebetalingstid. Tilbagebetalingen dækker ikke eventuelt forbrug, der ligger ud over dit abonnement.

Vi kan opsig Aftalen helt eller delvist med et varsel på 30 dage. Dog kan vi i de særlige tilfælde, som nævnes i punkt 10.3 ophæve Aftalen øjeblikkeligt og uden varsel.

5.2 Overdragelse

Ønsker du at overdrage dit abonnement til en anden kunde, kan I sammen indgive en ansøgning herom. Vi har til enhver tid ret til at overdrage vores rettigheder og forpligtelser til en anden virksomhed.

5.3 Fortrydelsesret

Til dit køb af abonnement er knyttet en lovbestemt fortrydelsesret på 14 dage. Fortrydelsesretten regnes fra Aftalens startdato, som fremgår af din ordrebekræftelse, og udløber 14 dage herefter. Har

du afgivet bestilling mandag den 1., har du frist til og med den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan du vente til den følgende hverdag. Fortrydelsesretten er overholdt, hvis du sender din meddelelse om fortrydelse, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Hvis du vil gøre brug af din fortrydelsesret, skal du, inden du tager abonnementet i brug og inden udløbet af 14-dages fristen, i en utvetydig erklæring meddele dette til kundeservice@plenti.dk.

Vi refunderer alle betalinger modtaget fra dig uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din meddelelse om fortrydelse. Bruger du din fortrydelsesret får du dit forudbetalte beløb tilbage med mindre du har haft forbrug ud over abonnementet, så vil dette blive modregnet.

Din fortrydelsesret gælder kun, indtil du tager en eller flere tjenester i brug. Du har taget tjenesterne i brug, når du aktiverer den pågældende tjeneste. Du giver således, første gang du tager en af vores tjenester (inkl. mobiltelefoni) i brug, dit samtykke til, at fortrydelsesretten bortfalder.

6. Underholdningstjenester

Hvis dit abonnement indeholder underholdningstjenester, kan du i Mit Plenti se hvilke underholdningstjenester, der er inkluderet i dit abonnement. Underholdningstjenesterne er kun til privat brug af dig og din familie i din husstand.

Brugen af underholdningstjenesterne forudsætter, at du har det nødvendige udstyr (mobil, tablet, PC/Mac, hardware og software). Det er dit ansvar at sikre, at udstyret kan bruges med underholdningstjenesterne.

Antallet af enheder, du kan anvende, afhænger af den enkelte underholdningstjeneste, ligesom antallet af brugere, der kan benytte den enkelte underholdningstjeneste, kan variere. Oplysning om de til enhver tid omfattede enheder og antallet af brugere, der kan benyttes, fremgår på plenti.dk/indhold.

Fleere af underholdningstjenesterne kan pt. ikke tilgås i udlandet. Du skal være opmærksom på, at bruger du en af de underholdningstjenester, der kan benyttes i udlandet via din mobiltjeneste, vil du blive opkrævet roaming-afgift for dataforbruget ifølge de beskrevne rammer om udlandsdata (afsnit 7.9).

Hvis dit abonnement giver adgang til en forlystelsespark (fx Tivoli) får du en unik stregkode i Mit Plenti, der skal bruges som din personlige adgangsbillet til forlystelsesparken på den pågældende dag. Adgangen er strengt personlig og må ikke videregives eller benyttes af andre. Du kan kun få adgang til forlystelsesparken én gang per dag og ikke få en ny stregkode, før den første er brugt. Hvis vi konstaterer misbrug, vil adgangen til forlystelsesparken blive spærret.

7. Mobiltelefoni

Følgende er inkluderet i dit abonnement med tale (dvs. ikke rent data-abonnement):

- Fri sms i Danmark

- Fri mms i Danmark

Ovenstående punkter kan anvendes i Danmark, når du befinder dig på vores danske netværk. Du betaler ikke for opkaldsforsøg eller opkaldsafgift. Mobiltelefoni afregnes pr. påbegyndt minut (minutafregning) med mindre andet specifikt er angivet. Afregningen sker i henhold til de til enhver tid gældende prislister.

Hverken dataforbindelsen, tale, sms eller mms må blive brugt til spam, chikane eller kommercielt/professionelt brug. Overtrædelse heraf bliver betragtet som en væsentlig misligholdelse af abonnementet. Tilsvarende må SIM-kortet, der leveres med abonnementet, kun bruges i din egen mobiltelefon. Har du købt et rent dataabonnement, må dette dog bruges i andre enheder.

Uanset abonnementsstype inkluderer abonnementet ikke: Indholdstjenester og tillægspakker, opkald, sms, mms til udlandet, tele- og dataforbrug i udlandet, maritime teleoperatører (på skibe), service- og specialnumre samt overtaksereede tjenester eller overtaksereede/indholdstaksereede sms'er (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.). Forbrug, der ikke er inkluderet i abonnementet, faktureres på din næste månedsopgørelse (jf. afsnit 3.2).

7.1. Abonnementer med fri tale

Et abonnement med fri tale inkluderet giver adgang til (uden betaling af minutafregning) at foretage opkald i Danmark på Plentis danske netværk til almindelige danske fastnet- og mobilnumre i Danmark.

7.2. Abonnementer med taletid inkluderet

Et abonnement med inkluderet taletid giver adgang til (uden betaling af minutafregning) at foretage opkald i Danmark på Plentis danske netværk til almindelige danske fastnet- og mobilnumre i Danmark til en hvis grænse pr. kalendermåned. Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvor mange timers tale der er inkluderet pr. kalendermåned. Ved opgørelse af de inkluderede timer beregnes forbruget pr. påbegyndt minut pr. kalendermåned. Ikke brugt taletid overføres ikke til efterfølgende kalendermåned. Oprettes eller afsluttes dit abonnement midt i en kalendermåned tildeles taletid pro-rata, dvs. køber du f.eks. den 15. i en måned, så får du kun tildelt halvdelen af taletiden. Forbrug ud over de inkluderede timer takseres til den til enhver tid gældende prisliste.

7.3. Abonnementer med fri data på mobilen

Et abonnement med fri data giver adgang til (uden betaling af dataforbrug) at benytte dataforbindelsen i Danmark på Plentis danske netværk. Hvis dit forbrug er unormalt, herunder hvis dit forbrug af data skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug, eller udviser betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere, og det ikke bringes til ophør umiddelbart efter Plentis påtale, er Plenti berettiget at begrænse eller lukke din mulighed for brug af dataforbindelsen.

7.4. Abonnementer med data inkluderet

Et abonnement med data inkluderet giver adgang til (uden betaling af dataforbrug) at benytte dataforbindelsen i Danmark på Plentis danske netværk til en hvis grænse pr. kalendermåned. Det fremgår

af ordrebekræftelsen, hvor meget data der er inkluderet i dit abonnement pr. kalendermåned. Oprettes eller afsluttes dit abonnement midt i en kalendermåned tildeles data pro-rata, dvs. køber du f.eks. den 15. i en måned, så får du kun tildelt halvdelen af dine GB. Ikke brugt data kan ikke overføres til efterfølgende kalendermåned. Når den inkluderede data er brugt blokeres forbindelsen, men der kan tilkøbes data jf. den til enhver tid gældende prisliste.

7.5 Sms og mms

Dit abonnement med tale inkluderer fri sms og mms for sms'er og mms'er sendt i Danmark på Plentis danske netværk til danske mobilnumre. Med fri sms og mms kan du sende et ubegrænset antal sms/mms-beskeder til alle danske mobilnumre. Prisen for sms og mms i udlandet afhænger af, hvilket land du er i og kan ses på plenti.dk.

Når du sender sms/mms, vil dit mobilnummer blive vist til modtageren af sms'en/mms'en, uanset om du er tilmeldt hemmeligt/skjult nummer eller ej.

7.6 Overtaksereede tjenester

Du har mulighed for at købe forskellige tjenester via dit abonnement. Det kan være overtaksereede tjenester, der leveres direkte på mobiltelefonen som ringetoner eller mobilbilletter, der leveres uden for mobiltelefonen, såsom busbilletter eller støtte til indsamlinger. Du kan til- og framelde dig funktionen Overtaksereede tjenester i Mit Plenti. Fra starten har vi tilmeldt dig funktionen. Din brug af overtaksereede tjenester er underlagt din forbrugsgrænse, jf. afsnit 3.

7.7 Service- og specialnumre

Dit mobilnummer er tilmeldt muligheden for opkald til special- og servicenumre, som giver dig mulighed for at ringe til en række 90- og 18-numre. Benytter du dig af mulighederne, skal du betale særskilt herfor. Priserne er i prislisen.

7.8 Hemmeligt og skjult nummer

Du har i Mit Plenti mulighed for at aktivere hemmeligt og/eller skjult nummer. Tjenesterne er gratis. Bemærk, at hvis du først senere i dit abonnementsforløb vælger at bruge hemmeligt nummer, kan der gå op til 1 år, før dine oplysninger er slettet alle eksterne steder, de har været tilgængelige.

7.9 Dækning, hastighed, afbrydelser mv.

Med dit mobilnummer har du adgang til internettet med EDGE, 3G og 4G/LTE. Adgangen til 3G og 4G/LTE kan ske de steder, hvor der er 3G eller 4G/LTE dækning og forudsætter, at du benytter hardware, der understøtter det pågældende netværk og hastighed. Vi kan ikke garantere, at den maksimale dækning og hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt.

På plenti.dk/daekning kan du se den dækning, du kan opnå i forskellige områder i Danmark. I nogle områder i Danmark vil du bevæge dig mellem det danske netværk og et udenlandsk netværk. Her kan du risikere at roame på det udenlandske netværk, selvom 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. Du ser dit netværk i toppen af dit telefon. Står der

Plenti, så er du på vores danske netværk. Du kan se hvilket netværk, vi bruger på plenti.dk/daekning.

7.10 SIM-kort, koder og spærring

Som en del af aftalen modtager du et SIM-kort. Til alle SIM-kort er der tilknyttet PIN- og PUK- koder. Disse koder er personlige og skal opbevares på et sikkert sted. For at gøre brug af SIM-kortet skal du indtaste korrekt PIN-kode. Hvis PIN-koden tages forkert 3 gange, skal PUK-koden benyttes til at låse SIM-kortet op. Hvis PUK-koden tages forkert 10 gange, spærres SIM-kortet, og det er nødvendigt at bestille et nyt SIM-kort. Du kan altid se dine PIN- og PUK-koder i Mit Plenti på plenti.dk/mit.

Du hæfter selv for køb af nyt SIM-kort (se prisen på plenti.dk/priser). Vi hæfter ikke for den tid, du ikke har adgang til tjenesten i forbindelse med spærring.

Hvis du mister dit SIM-kort, skal du straks meddele dette til os. Du kan spærre SIM-kortet på ved at kontakte kundeservice på telefon 93 60 60 60 hele døgnet eller i Mit Plenti.

Du hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. Plenti bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 7.7.

7.11 Mobil i udlandet

For at bruge din mobil i udlandet skal du have et internationalt abonnement. Selvom du har et internationalt abonnement, er det fra starten frameldt Mobil i udlandet. Du kan til- og framelde dig Mobil i udlandet i Mit Plenti. Du skal til- og framelde dig, mens du er på dansk netværk. Med tilmelding til Mobil i udlandet får du mulighed for at foretage opkald til udenlandske numre og bruge din mobil i udlandet.

Opkald fra Danmark til danske numre, som er i udlandet, kræver ikke tilmelding til Mobil i udlandet og koster almindelig takst i henhold til dit abonnement. Det kræver heller ikke tilmelding til Mobil i udlandet at sende sms'er/mms'er til danske numre som er i udlandet.

Du kan se de aktuelle udlandspriser i prislisen. Når du ankommer til et nyt land, vil du få en sms med information om de priser, der gælder i det pågældende land.

7.12 Mobilsvar i udlandet

Dit abonnement er fra starten frameldt Mobilsvar i udlandet (telefonsvare). Du kan (hvis du har et internationalt abonnement) til enhver tid til- og framelde Mobilsvar i udlandet i Mit Plenti. Hvis din mobilsvare er aktiv, når du er i udlandet, skal du være opmærksom på, at ubesvarede opkald bliver viderestillet til din mobilsvare. I lande uden for EU afregnes viderestillingen, som et opkald fra din mobilsvare til Danmark. Derudover skal du betale en takst for at modtage opkaldet. Rene data-abonnementer har ikke tilknyttet mobilsvare.

7.13 Data i udlandet

Hvis du har et internationalt abonnement og har tilmeldt Mobil i udlandet, vil dit abonnement også være tilmeldt dataforbrug i udlandet. Når du bruger data i udlandet, er du samtidig tilmeldt et dataloft i udlandet på 465 kr./md. som en del af en fælles lovgivning. Dette gælder uanset størrelsen på din Forbrugsgrænse (jf. afsnit 3.2). Når Plenti har registreret, at du har brugt data for 465 kr. i udlandet bliver din dataforbindelse automatisk spærret. Du vil normalt modtage en besked, når du nærmer dig dataloftet. Udveksling af forbrugsdata mellem forskellige teleselskaber i hele verden kan indeholde væsentlige forsinkelser, og forbruget kan derfor overstige ovenstående beløbsgrænse. Forbruget kan således overskride ovenstående grænse, og det er til enhver tid dit eget ansvar at være opmærksom på dit forbrug. Når Plenti registrerer, at du rammer dataloftet, vil du modtage en sms, og vi vil spærre for yderligere dataforbrug i udlandet. Bemærk, at dataloftet bliver nulstillet hver måned. Er du derfor ude at rejse hen over et månedsskifte, får du mulighed for at bruge yderligere 465 kr. i den nye måned. Du kan se de aktuelle priser på plenti.dk/priser.

7.14 Forbrug i EU (EU-roaming)

Hvis du har et internationalt abonnement, vil dette som udgangspunkt inkludere, at du i EU kan bruge den samme mængde taletid og/eller fri tale og sms/mms som i Danmark og under de samme betingelser indenfor EU. Tilsvarende er der i internationale abonnementer inkluderet en fast mængde data (GB) pr. kalendermåned, som kan benyttes i EU. Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvor meget EU-data der er inkluderet i dit abonnement pr. kalendermåned.

Oprettes eller afsluttes dit abonnement midt i en kalendermåned tildeles data pro-rata. Ikke brugt data kan ikke overføres til efterfølgende kalendermåned. Hvis du nærmer dig din forbrugsgrænse i en given kalendermåned, modtager du en sms herom. Når den inkluderede data og/eller tale er brugt, vil forbrug i udlandet blive takseret efter gældende prislister. Kunden vil få besked pr. sms, når den inkluderede data og/eller tale er brugt. Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser. EU-roaming omfatter ikke udlandskald og sms/mms til destinationer udenfor EU. Derudover omfatter EU-roaming ikke udlandskald og sms/mms til udenlandske numre, der foretages/afsendes fra vores danske net.

Du kan til enhver tid se, hvilke lande der er omfattet af EU-roaming på plenti.dk/roaming. Det er dit ansvar at sikre, at du er på et EU-netværk for at bruge den inkluderede taletid og GB i EU. Flere lande og steder i Europa, som eksempelvis Tyrkiet, Schweiz og satellitnetværk på skibe, er således ikke omfattet af EU-roaming.

Misbrug følger EU-lovgivningens regler. Det betyder bl.a., at det er en forudsætning, at du har dansk bopæl og opholder dig primært i Danmark. Du må henover en fire måneders periode ikke opholde dig i et andet EU-land eller et nordisk land i mere end maksimalt halvdel af tiden med dit mobilabonnement. Dette betegnes som misligholdelse af abonnementet, som vil blive varslet og evt. efterfølgende efterfaktureret (jf. prislisen).

7.15 Nummerflytning

Hvis du vil flytte dit mobilnummer til Plenti, skal du oplyse det, når du aktiverer din mobiltelefoni. Nummerflytning kan kun ske efter

anmodning fra dig. Vi skal bruge dit SIM-kortnummer for at flytte dit nummer – og i visse tilfælde en fuldmagt.

Vi anmoder din gamle mobiludbyder om at frigive dit nummer på den dato, du har ønsket og når din opsigelses- eller bindingsperiode slutter. Dit nummer vil blive flyttet fra din gamle udbyder førstkommende arbejdsdag efter din opsigelses- eller bindingsperiode. Det er vigtigt, du ikke selv opsiger dit abonnement hos din udbyder, da vi i så fald ikke kan flytte dit nummer. Vi klarer altid opsigelsen for dig. Hvis nummerporteringen ikke kan gennemføres grundet manglende oplysninger eller afklaring fra dig, har Plenti ret til at annullere nummerporteringen. Dit midlertidige nummer vil i dette tilfælde blive dit permanente nummer hos Plenti.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato på ordrebekræftelsen, er du berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes dine forhold. På samme måde er du berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at din forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis nummerporteringen gennemføres uden, at du har anmodet om det. Kompensationsbeløbet fremgår på plenti.dk/priser. Hvis du ønsker at anmode om kompensation skal du kontakte vores kundeservice. Kompensationsbeløbet vil blive indsat på dit betalingskort.

Såfremt du har ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret, skal du inden 14 dage fra dit nummer er flyttet til Plenti beslutte dig for, hvilket selskab, der i stedet skal overtage dit nummer. Det modtagende selskab skal inden denne frist have anmodet os om, at nummeret flyttes til dem. Har vi ikke modtaget en anmodning om nummerflytning inden 14 dage, kan nummeret ikke længere flyttes. Nummeret vil herefter ligge i karantæne i en periode, hvorefter det bliver frigivet på markedet igen.

Ønsker du at flytte dit nummer fra Plenti til et andet selskab, skal du kontakte det modtagende selskab, der herefter vil stå for flytningen. Senest 30 dage efter dit nummer er flyttet fra Plenti, vil du blive opkrævet for evt. yderligere forbrug.

8. Ændring af aftalen

Vi kan løbende være nødt til at ændre sammensætningen af dine tjenester herunder eventuelle underholdningstjenester. Ændringerne varsles med 30 dage på plenti.dk. Væsentlige ændringer og prisstigninger på over 10 % varsles med mindst 30 dages varsel med individuel kommunikation, fx per sms, mail eller regning. I varslingsperioden har du ret til at opsige aftalen med 14 dages varsel med virkning senest fra den dato, hvor ændringen træder i kraft.

Prisændringer for dit forbrug i udlandet vil ikke blive varslet, hvis prisændringen følger af, at vores internationale roamingpartner hæver prisen over for os. Priserne kan ses på plenti.dk.

9. Behandling af personlige oplysninger

Vi behandler forskellige oplysninger om dig, herunder navn, adresse, telefonnumre, mailadresse og CPR-nummer. Det sker for, at vi kan administrere Aftalen samt til brug for statistik og fremsendelse af materiale og nyhedsbreve mv. til dig, hvis du har bedt om det. CPR-nummeret bruger vi til at finde din folkeregisteradresse og

til at foretage en kreditvurdering af dig. Vi forbeholder os ret til at afvise et hvert kundeforhold uden yderligere begrundelse.

Din mailadresse videregives til de eventuelle underholdningstjenester, du har med i dit abonnement, og hvor en aktiv mailadresse er påkrævet. Oplysninger afgivet til os videregives eller sælges på ingen måde videre til tredjemand. Som kunde hos os har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen af dine oplysninger. Du har også ret til indsigt i, hvilke oplysninger, der er registreret om dig. Disse rettigheder har du ifølge Persondataloven, og henvendelse omkring dette rettes til os på mail.

Vi vil løbende have brug for at behandle oplysninger om dig og om, hvordan du benytter eventuelle underholdningstjenester. Disse oplysninger om forbrug indsamles løbende og i samarbejde med vores partnere af underholdningstjenester. De vil blive anvendt således:

- Til at administrere de tjenester, du anvender
- Til administration af dit abonnement og for at indhente kreditoplysninger for at vedligeholde din betalingsinformation
- Til at levere en tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overføring af kommunikation eller debitering heraf. Trafikdata gemmer vi så længe, det er nødvendigt i relation til debitering af de tjenester, som til enhver tid er omfattet af dit abonnement. I henhold til lovgivningen skal vi som minimum gemme disse oplysninger i 1 år efter din opsigelse
- For at kunne opfylde lovgivningen og forhindre ulovlig anvendelse eller anden anvendelse, som på anden vis strider mod aftalen
- For at fastslå, hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information
- For løbende at tilpasse services og tilbud, der udbydes og tilbydes dig og andre kunder
- For at videregive oplysninger til nummeroplysningen, herunder til publicering på internettet, medmindre du har valgt en af hemmeligholdelsestjenesterne

Medarbejdere hos Plenti, der som en del af deres arbejde har brug for det, har adgang til de oplysninger, der registreres om dig. Vi opbevarer kundeoplysninger efter endt kundeforhold i op til 5 år.

10. Anvendelse og spærring

10.1 Dit ansvar

Du må kun anvende Plenti til dit eget private brug og derfor ikke videresælge eller anvende det i kommerciel sammenhæng eller offentlig visning. Du har pligt til at sikre, at dit abonnement og tilhørende tjenester ikke misbruges.

Det er ikke tilladt at bruge dit abonnement på enheder, som ikke er dine egne. Dit SIM-kort må du kun bruge i din mobiltelefon. Anvender du dit SIM-kort i en anden enhed forbeholder vi os ret til automatisk at konvertere dit abonnement til rent data-abonnement som er undtaget for denne regel. Du må ikke videregive, udlåne, udleje eller på anden måde overdrage dit abonnement eller SIM-kort til andre. Du kan blive ansvarlig for andres uberettigede anvendelse af dit SIM-kort, dine PIN-, PUK- og adgangskoder i overensstemmelse

med de regler og begrænsninger, som følger af afsnit 7.6 og 7.7. Det betyder, at du som udgangspunkt hæfter for op til 1.100 kr. som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode har været anvendt. I særlige tilfælde hæfter du for op til 8.000 kroner, for eksempel hvis du ikke orienterer os, om at du har kendskab til, at andre kender til din PIN-kode, eller hvis du muliggør uberettiget anvendelse ved groft uforsvarlig adfærd. Du hæfter uden begrænsninger, hvis du forsætligt eller svigagtigt har medvirket til tredjemands uberettigede brug af dit abonnement. Vi kan ikke holdes ansvarlig for skadelige applikationer, spyware, virusinficering af hardware eller software, der skyldes din brug af abonnementet. Det er dit ansvar, at tjenester der sendes fra eller modtages på din mobiltelefon ikke bliver anvendt ulovligt eller uetisk.

10.2 Plentis ansvar og ansvarsbegrænsninger

Vi er ansvarlige for levering af dit abonnement. Formidling af indhold fra tredjemand er formidlers ansvar. Vi er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler, dog med de begrænsninger, der er listet her:

- Vi hæfter ikke for fejl, nedbrud eller driftsmæssige indgreb, der skyldes afbrydelser eller forstyrrelser i netværket eller i underholdningstjenester fra underleverandører, som vi ikke har rådighed over. Det kan være, når der udføres arbejde på netværket eller grundet omstændigheder, der ligger uden for vores kontrol
- Vi er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af abonnementet i forbindelse med foranstaltninger, der er nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager
- Vi bærer ikke ansvaret for rigtigheden af eller anvendelsesmulighederne af information, data, tips, som formidles af os, samarbejdspartnere eller andre tredjemænd via underholdningstjenester, netværk (f.eks. videoklip), eller for dispositioner eller beslutninger (f.eks. investerings- og spilbeslutninger), som tages på baggrund af sådanne informationer, data eller tips.
- Vi hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk tab som følge af, at abonnementet ikke kunne anvendes som forventet
- Vi er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, hvis en betaling ikke bliver gennemført
- Vi 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
- Vi er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til dine data og/eller systemer
- Vi bærer intet ansvar og friholdes for eventuelt erstatningskrav og andre afledte krav, hvis vi ikke kan opfylde en forpligtigelse over for dig på grund af omstændigheder vi ikke er herre over, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, vejforhold, 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 Plentis egne medarbejdere

- Vi er ikke ansvarlige for anvendelsen af abonnementet i strid med afsnit 10.1. Med mindre andet følger af ufravigelig lovgivning er vi ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre operatørers netværk
- Vi 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.

10.3 Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9

§ 62, stk. 1-9. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

§ 62, stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

§ 62, stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab
- 2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

§ 62, stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

- 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller
- 2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

§ 62, stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

§ 62, stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige

sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

§ 62, stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

§ 62, stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

§ 62, stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

10.4 Abonnementsændring

Abonnementsændringer mellem forskellige abonnements typer følger som udgangspunkt kalendermånederne. En abonnementsændring vil således træde i kraft til den førstkomende nye kalendermåned. Skift til et billigere abonnement vil ske til slutningen af en kalendermåned og skift til et dyrere abonnement vil ske med det samme. En undtagelse fra denne hovedregel er, at abonnementskift til produkter med fri tale og fri data på mobilen træder i kraft umiddelbart efter bestilling samt en konvertering af dit abonnement til et rent data-abonnement som følge af misbrug j.f. punkt 10.1.

10.5 Ophævelse, spærring og lukning

Vi forbeholder os ret til at begrænse, spærre eller lukke dit abonnement uden varsel, hvis du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til Aftalen. Væsentlig misligholdelse inkluderer, men er ikke begrænset til, at:

- Du angiver urigtige oplysninger ved Aftalens indgåelse og/eller efterfølgende ikke oplyser os om ændringer
- Opkrævningen af abonnementet ikke betales efter fremsendelsen af rykkerbrev eller inkassovarsel
- Du er, eller vi antager, at du er insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde dine forpligtelser
- Du videredistribuerer eller viser indhold fra dit abonnement til tredjemand, hvorved vores eller vores samarbejdspartneres rettigheder krænkes
- Du krænker den ophavsretlige beskyttelse af vores underholdningstjenester. Ved krænkelser af tredjemands rettigheder fx ved kopiering og offentlig afspilning eller erhvervsmæssig udnyttelse af det leverede indhold, eller hvis abonnementet uberettiget anvendes af andre end din husstand
- Du benytter abonnementet uansvarligt og/eller til professionel adfærd eksempelvis ved tilknytning af server-setup, maskine-til-maskine-kommunikation, programmatisk datatrafik eller lignende som ikke kan betegnes som fair-use for en almindelig privat-person (jf. afsnit 7)
- Du udøver chikane mod os eller vores medarbejdere, eller du forårsager forstyrrelser for vores underholdningstjenester og netværk 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 vores underholdningstjenester
- Der foreligger svig eller gentagne for sen eller manglende betaling
- SIM-kortet bliver brugt i andet end din mobiltelefon, dog er rene data-abonnementer undtaget.

Begrænsningen, spærringen eller lukningen af abonnementet i den pågældende periode medfører ikke afslag i abonnementsafgiften.

Vi 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 og/eller der er tale om et misbrug af abonnementet. 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.

Alvorlige brud på Aftalen kan medføre, at vi begrænser, spærre eller opsiger abonnementet, såfremt myndighederne begærer det. Hvis du anvender abonnementet ulovligt, kan vi politianmelde det. Vi er berettiget til at afbryde, indskrænke eller ændre din mulighed for brug af abonnementet, for at sikre tilfredsstillende drift og vedligeholdelse heraf samt hensyntagen til øvrige kunder på samme infrastruktur eller for at imødekomme myndighedskrav. Vi forbeholder os ret til at fortage hastighedsbegrænsning for at undgå misbrug, der kan være til gene for andre (fair-use).

11. Klager

I tilfælde af uoverensstemmelser vedrørende Aftalen, kan du klage til kundeservice på brev, mail eller telefon (jf. afsnit 4). Senest 14 dage efter vi har modtaget din klage, bekræfter vi modtagelsen. Vi træffer en afgørelse vedrørende klagen hurtigst muligt og senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der er en afgørelse. Har du modtaget en afgørelse fra os, som du ikke er enig i, kan du indbringe vores afgørelse for Teleankenævnet via deres hjemmeside www.teleanke.dk. Ved spørgsmål kan Teleankenævnet træffes på tlf. 33 18 69 00.

12. Rettigheder

Alle rettigheder, herunder varemærket og andre logotyper, kendetegn eller billeder som findes på underholdningstjenesterne, tilhører os eller vores samarbejdspartnere.

Opdateret 18. oktober 2017