Betingelser hos

Greentel

Abonnementsbetingelser for mobiltjenester hos Greentel

Version 14.0

Indholdsfortegnelse

1 — 1.0 Parterne
1 — 2.0 Aftalen
2 — 3.0 Vilkår og services
2 — 4.0 Abonnementer
4 — 5.0 Nummervisning
4 — 6.0 EU roaming
5 — 7.0 Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark
5 — 8.0 50% reglen
5 — 9.0 Databegrænsning
6 — 10.0 Nummerportering hos Greentel
7 — 11.0 Sikkerhed og tyverispærring
8 — 12.0 Erhverv
8 — 13.0 MMS abonnement
8 — 14.0 Support, fejlsøgning og ansvarsbegrænsninger
9 — 15.0 Overdragelse
10 — 16.0 Betaling, fakturering og opsigelse
10 — 17.0 Betalingskort
11 17.1 Manuel optankning
11 17.2 Automatisk optankning
13 — 18.0 Faktura
13 — 19.0 Levering
14 — 20.0 Opsigelse
14 — 21.0 Udbetaling af restsaldo
14 — 22.0 Inaktivitet
14 — 23.0 Oprettelsesafgift
15 — 24.0 Indholdstakserede tjenester
16 — 25.0 Bindingsperiode
16 — 26.0 Betalingsmisligholdelse
16 — 27.0 Anden misligholdelse
16 — 28.0 Salg og levering vedrørende køb i mobilshop
17 — 29.0 Reklamationsret

17 — 30.0 Tvister
18 — 31.0 Klager
18 31.1 Politik for klager og interessenthenvendelser
18 31.2 Indgiv klage
18 31.3 Behandling af klage
19 31.4 Beskyttelse af interessenter
19 31.5 Opfølgning på klager
19 — 32.0 Fortrydelsesret
20 32.1 Hvis du fortryder dit køb
20 32.2 Returnering
20 32.3 Ingen fortrydelsesret
20 32.4 Varens stand, når du sender den retur
21 32.5 Tilbagebetaling af abonnementsbetaling
21 32.5.1 For abonnementer
22 — 33.0 Håndtering af trafik i net og produkter
23 — 34.0 Persondatapolitik for Greentel (MobileValue A/S)
23 34.1 Greentel (Mobilevalue A/S) er dataansvarlig
23 34.2 Informationer om, hvornår og hvordan Greentel indsamler og anvender kundens personoplysninger
24 34.3 Formål
24 34.4 Retsgrundlag
24 34.5 Opbevaringsperiode
25 34.6 Modtagere
25 — 35.0 Kundeservice og support
25 35.1 Typer af personoplysninger
25 35.2 Retsgrundlag
26 35.3 Opbevaringsperiode
26 35.4 Modtagere
26 35.5 Information om kundens rettigheder som en registreret person

1.0 Parterne

Følgende abonnementsbetingelser finder anvendelse på aftalen, der indgås mellem kunden og Greentel (Mobilevalue A/S) CVR 32562787. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Det er således kunden, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres i henhold til aftalen. Dette gælder også, hvis kunden overlader abonnementet til en eventuel bruger.

2.0 Aftalen

Aftalen består af foreliggende abonnementsbetingelser samt Greentels prissætning, og indgås ved, at kunden udfylder tilmeldingsformularen på www.greentel.dk, samt accepterer at have læst og forstået abonnementsbetingelserne.

Abonnementet hos Greentel giver kunden adgang til at foretage og modtage opkald til slutbrugere på fastnet og mobilnet i Danmark. Grønland og Færøerne anses ikke som en del af det danske fastnet og mobilnet. Kunden kan, ved positiv saldo, benytte sig af de tjenester og services, der er tilknyttet mobilaftalen. Ligeledes kræver tilslutning til tjenesten, at kunden selv er i besiddelsen af nødvendigt teleudstyr.

For at kunne indgå aftale med Greentel kræves det, at kunden har fast bopæl og faktureringsadresse i Danmark samt en gyldig e-mail adresse. Grønland og Færøerne er geografisk ikke en del af Danmark, og adresser her, vil derfor ikke være gyldige. Kunden accepterer at modtage meddelelser fra Greentel via den oplyste e-mailadresse. Derudover kan kun myndige personer indgå aftale med Greentel. Kunden forpligter sig til straks ved ændring af adresse og e-mail, at opdatere til de korrekte oplysninger via sit kundelogin/e-mail til kundeservice. Af samme årsag kan Greentel ikke gøres ansvarlig for e-mails, der ikke kommer frem.
Kan kunden af tekniske årsager ikke blive tilsluttet Greentel, eller hvis Greentel ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

Efter tilmelding vil kunden modtage et velkomstbrev indeholdende et simkort til brug for mobiltelefoni ved Greentel. Dette velkomstbrev indeholder alle nødvendige informationer for at benytte tjenesten. Kunden modtager også en e-mail med loginoplysninger til Selvbetjeningen. Ved en nummerportering vil kunden modtage en separat e-mail med datoen for nummerportering.

Er kunden forbruger, har kunden 14 dages fortrydelsesret fra oprettelsestidspunktet. Hvis kunden har ønsket, at tjenesten blev sat i gang straks og inden fortrydelsesfristens udløb, skal kunden betale Greentel et forholdsmæssigt beløb for kundens brug af tjenesten frem til kundens fortrydelse af aftalen. Dette beløb beregnes i forhold til den samlede levering af tjenesten og/eller kundens konkrete forbrug af tjenesten afhængig af karakteren af kundens aftale.

3.0 Vilkår og services

Greentel forbeholder sig ret til, uden varsel, at saldospærre og eventuelt opsige numre, der er under mistanke for ikke at blive brugt til personligt brug, og/eller bevidst er tegnet med henblik på at generere øget trafik til andre danske mobilnet end Norlyss. Enhver udgift for Greentel forbundet med misbruget vil blive rettet mod kunden med krav om erstatning, og vil i enhver henseende medføre politianmeldelse. Greentels mobiltjenester må ej heller benyttes til følgende forhold: SMS- og GSM Gateway samt masseafsendelser eller videresalg, uden speciel aftale.

4.0 Abonnementer

Greentels abonnement er opdelt i abonnementer anvendt til Mobilt bredbånd og abonnementer anvendt til tale kombineret med SMS, MMS, GPRS forbrugsafregnet eller købt som pakker. Greentel forbeholder sig retten til at særtaksere og i yderste konsekvens lukke numre, hvis abonnementer ikke anvendes efter hensigten og på en måde, der ikke kan betragtes som normalt for enkeltpersoners private og erhvervsmæssige forbrug.

Helt specifikt vil det blive betragtet som misbrug, hvis abonnementet anvendes til andre forhold end hvad der vedrører brugeren personligt. Det kan f.eks. være installation af Apps som anvender abonnementet til automatiske udsendelser af SMS eller MMS.

Greentels mobilabonnementer må kun bruges i mobiltelefoner, hvor der både er indgående og udgående trafik og ikke har en væsentlig ubalance imellem indgående og udgående trafik. Greentels Mobilt Bredbånds abonnementer og "Simkort til udstyr" abonnementer, må kun anvendes i routere, udstyr og lignende

hvor der både er indgående og udgående trafik og ikke har en væsentlig ubalance imellem indgående og udgående trafik.

Kunden får ved oprettelse adgang til et personligt kundelogin på www.greentel.dk, hvor kunden har adgang til en gratis specificeret oversigt over sit forbrug. Oversigten giver oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for forbrug, kunden skal betale. Der kan forekomme forsinkelser i opdateringen af oversigten, specielt ved opkald foretaget i udlandet. Kunden gøres opmærksom på, at en SMS højest kan fylde 160 tegn. Fylder den mere, takseres man for flere SMS'er. Over 480 tegn bliver den konverteret til en MMS. Indeholder SMS'en humørikoner/emojis bliver den konverteret til en MMS. Forbrug herunder data takseres jf. gældende prisliste. Ved køb af tale, SMS/MMS, data eller mobilt bredbånds abonnement, gøres der opmærksom på, at hvis kunden køber/tilmelder et abonnement den 15. i måneden, så vil der kun være halvdelen af pakkens indhold til rådighed. Tilsvarende betales der også kun halv pris for abonnementet. Eks. hvis køb af talepakke "3 timer" sker den 15. i måneden: Den første måned har kunden halvdelen af abonnementet til rådighed, hvilket svarer til 1 time og 30 minutter. Tilsvarende betales der også kun halv pris for abonnementet den første måned. Næste måned vil hele abonnementet være til rådighed, og der skal tilsvarende betales fuld pris for abonnementet. Eventuel resterende taletid, SMS, MMS og data bliver ikke overført til næste måned.

Greentel kan ikke spærre for afsendelse af SMS i det pågældende land, hvor kunden befinder sig, og ej heller kan der spærres for at sende SMS'er til udenlandske numre. Greentel kan heller ikke garantere, at saldo-SMS'er når frem i udlandet, og ej heller, at en eventuel saldoåbning vil virke. Derfor anbefaler Greentel, at der tankes op inden afrejse til udlandet.

Greentel hæfter ikke for SMS'er, billedbeskeder eller anden form for kommunikation, der ikke bliver sendt, mens kunden befinder sig i udlandet, da dette kan skyldes forhold hos de udenlandske operatører.

5.0 Nummervisning

Kunden har adgang til permanent eller pr. opkald at vælge at blokere for nummervisning, dette aktiveres på telefonen. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. Kunder med udeladt samt hemmeligt nummer skal være opmærksom på, at ved afsendelse af SMS-beskeder samt opkald, vises nummeret stadig hos modtageren.

Greentel er forpligtet, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, til at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata *(telefonnummer, navn og adresse)* til alle, som måtte fremsætte ønske herom *(118, Telefonbog)*. Nummeroplysningsdata videregives dog ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt "udeladt nummer" eller "hemmeligt nummer".

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden afgivet til eller indhentet af Greentel, behandles fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering af kunden samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer.

6.0 EU roaming

Den 15. juni 2017 trådte EU´s regler om Roam Like at Home i kraft.
Det vil sige, at kunder, som er periodisk rejsende i EU, og som har et stabilt tilhørsforhold til Danmark, har samme minut-, SMS- og datatakster i EU som i Danmark, når kunden har et EU abonnement.

Hertil gælder følgende begrænsninger:
Hvis kunden befinder sig i Danmark og ringer/SMS/MMS´er til et udenlandsk nummer, bliver kunden afregnet efter forbrug. Det er ikke inkluderet i kundens abonnement.

Befinder kunden sig uden for Danmark, men i et af de andre 37 EU lande og ringer/SMS/MMS´er til et dansk nummer eller EU nummer, er dette inkluderet i kundens abonnementet.

Der bliver takseret for opkald og SMS/MMS til udenlandske numre uden for EU uanset, hvor kunden befinder sig.

Det er vigtigt, at kunden orienterer sig på prislisten for afklaring af, hvad et opkald, SMS, MMS eller data koster til udlandet eller i udlandet.

7.0 Dokumentation for tilhørs-forhold til Danmark

Udbyder kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark. Kan kunden ikke fremlægge sådan dokumentation, kan udbyder spærre for adgang til roaming i EU.

8.0 50% reglen

For at kunne fastslå, om kunden alene er periodisk rejsende i andre EU-lande, kontrollerer udbyder kundens data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk kunden opholder sig på, i en rullende periode på 4 måneder.

Hvis kunden i denne periode befinder sig mere end 50% i udlandet og har et forbrugsmønster på mere end 50% i udlandet af kundens samlede forbrug, opkræver udbyder en særlig forbrugstakst *(EU-tillæg)* på både SMS/MMS, tale og data.
Inden udbyder pålægger kunden den særlige forbrugstakst, vil udbyder advare kunden herom. Kunden vil få en frist på 2 uger til at ændre adfærd *(hovedsageligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark)* og derved undgå den særlige forbrugstakst.

Ændrer kunden ikke adfærd, opkræver udbyder kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, udbyder advarede kunden.

Det samme gælder, hvor kundens simkort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende SIM-kort successivt til roaming.

9.0 Databegrænsning

Har kunden inkluderet en datapakke med et givent antal GB i abonnementet, sættes der efter EU-reglerne et loft på, hvor meget af det inkluderede data, som kan bruges til EU-roaming. For nærmere oplysning om beregning af loftet

henvises til *artikel 2(c) og artikel 4.2 i EU-reglerne C(2016) 8784 (Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2016/2286 af 15. december 2016).*
Udbyder kan vælge at give mere data, end begrænsningen tillader. Udbyder kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande.
Hvis kunden når loftet for EU-roaming, pålægger udbyder en ekstra takst, indtil kunden når det samlede indhold af GB i datapakken. Herefter afregnes for yderligere forbrug af data i EU på samme måde som i Danmark.
Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på www.greentel.dk. Kunden varsles 30 dage før ændringerne træder i kraft således, at kunden har mulighed for, at opsige aftalen inden ændringerne træder i kraft. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

10.0 Nummerportering hos Greentel

Kundens eksisterende telefonnummer kan porteres til Greentel:
Kundens eksisterende telefonnummer kan porteres til Greentel:
Dette forudsætter, at kunden ikke har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos en anden operatør, idet nummerporteringen af kundens hidtidige telefonnummer ikke kan ske efter opsigelse. I forbindelse med en nummerportering af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden, i form af en elektronisk fuldmagt, Greentel til på sine vegne at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til Greentel. I nogle tilfælde, skal der bruges en underskrevet fuldmagt i papirform. Hvis vi skal bruge en fuldmagt, vil kunden modtage en e-mail med fuldmagten, som skal udfyldes og sendes retur til Greentel på e-mail: support@greentel.dk.

Kunden kan ved oprettelse vælge mellem to datoer for nummerportering til Greentel:

Vælg dato
Kunden kan selv vælge, hvilken dato nummeret skal overflyttes til Greentel.
Hvis kunden selv vælger en dato for flytning af nummer, skal kunden være opmærksom på, at nummeret bliver flyttet til Greentel, uanset om kunden er i binding eller har opsigelsesperiode ved den afgivne operatør, så der kan komme

en efterregning fra den afgivne operatør på manglende abonnement betaling.

Efter endt binding

Kunden kan vælge at flytte sit nummer til Greentel efter endt binding ved afgivne teleoperatør. Vælges denne, bliver kunden først flyttet til Greentel, når kunden ikke længere skal betale regning ved den afgivne operatør, så kunden undgår at modtage en ekstra regning fra den afgivne operatør. For privatkunder kan det være alt fra 1 dag til 6 måneder. For erhvervsdrivende kan det være alt fra 1 dag til 36 måneder. Hvis kunden har et abonnement uden binding og opsigelsesperiode, skal kunden være opmærksom på, at nummeret vil blive flyttet til Greentel allerede næste dag. I de tilfælde vil det nye simkort for Greentel ikke altid være modtaget, da det bliver tilsendt med DAO på 2-3 hverdage.

Greentel garanterer ikke, at abonnementet kan aktiveres på det udenlandske netværk, hvis kunden befinder sig i udlandet den dato, hvor nummerporteringen finder sted.

Flytter kunden ikke sit eksisterende telefonnummer tildeles kunden et telefonnummer fra Greentels nummerserie. Greentel er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige grunde, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art medmindre andet følger af dansk rets ufravigelige regler.

11.0 Sikkerhed og tyveri-spærring

Mister kunden sit simkort, er kunden forpligtet til at spærre sit abonnement, således der ikke kan forekomme misbrug. Kunden skal bruge spærringsknappen på kundens login på Greentels hjemmeside. Når abonnementet er spærret, skal kunden bestille et nyt simkort hos Greentels kundeservice. Greentel forbeholder sig ret til at tage gebyr herfor, jf. gældende prisliste.

Når kunden har modtaget simkortet og aftalen er trådt i kraft, sikrer PIN-koden, at sim-kortet ikke benyttes af andre end den registrerede bruger. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, spærres sim-kortet automatisk, og kan kun genåbnes ved indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert flere gange i træk, blokeres sim-kortet permanent, og kunden må bestille et nyt sim-kort. Greentel opkræver gebyr for bestilling af nyt sim-kort.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af sim-kortet, med de begrænsninger, som følger af disse betingelser.

Greentel oplyser ikke, grundet sikkerhedsmæssige årsager, PIN- eller PUK Kode, samt personlige oplysninger, herunder andre brugeroplysninger telefonisk. Greentel fremsender disse oplysninger til kunden på den oplyste adresse eller den registrerede mailadresse.

Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i Greentel kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med Greentel udbud af tjenester m.v. over for kunden.

12.0 Erhverv

Greentel henvender sig både til erhvervsdrivende og private kunder. Kunden bekræfter ved bestilling, sandfærdigt at angive, hvilken kundetype denne tilhører. Greentel forbeholder sig retten til at lukke numre, der mistænkes for at blive benyttet til andet end oplyst.

13.0 MMS abonnement

MMS abonnementet kan KUN bruges til MMS til e-mail og MMS til mobilnumre, som er på Norlys's netværk - f.eks. Greentel, Waoo Mobil, Norlys og Call Me m.m. MMS abonnementet kan IKKE anvendes til at sende MMS til mobilnumre, der IKKE er på Norlyss netværk. Abonnementet vil blive spærret, hvis der sendes MMS til et mobilnummer, der IKKE anvender Norlyss netværk f.eks. Telenor, TDC eller 3.

14.0 Support, fejlsøgning og ansvarsbegrænsninger

Greentel skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse sker til kundeservice og afhjælpningen sker hurtigst muligt inden for normal arbejdstid.

Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for Greentels kontrol, eksempelvis ved fejl hos netværksleverandørerne, videregiver Greentel denne fejlmelding. ligesom kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning.
Greentel hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser,

der skyldes forhold, der kan henføres til netværksleverandørerne.

Greentel hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at mobiltjenesten ikke kunne anvendes som forventet. Ligeledes er Greentel ikke ansvarlig for skader og tab, som kunden måtte lide grundet opkobling til internettet, herunder virus og downloading af såkaldte "dialerprogrammer". Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. saldokontrol eller spærring af udlandsopkald.

Greentel er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. Dette indebærer også forsinkelser på takseringen. Ligeledes er Greentel heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

Greentel er ansvarlig for ovenstående, hvis det følger af dansk rets ufravigelige regler.

Greentel er fritaget for ansvar ved force majeure. Det kan efter omstændigheder være forhold som brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende *(force majeure)* og som Greentel ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning ved abonnementsaftalens indgåelse.

15.0 Overdragelse

Kunden kan overdrage sin aftale til anden myndig person, hvis begge parter udfylder og underskriver en overdragelsesblanket. En sådan rekvireres ved henvendelse til kundeservice, som også skal have den udfyldte blanket retur, enten via e-mail eller brev.

Kunden hæfter for aftalen, så længe personen står som ejer af nummeret. Dette gælder også, selvom kunden lader en anden være bruger.

16.0 Betaling, fakturering og opsigelse

Forsinkede takseringer gør, at der ikke altid kan spærres for tjenesten ved præcis 0 kr., og kunden kan dermed opnå en negativ saldo af varierende størrelse. Ved opkald foretaget til og fra udlandet, dataforbrug samt overtakserede opkald og tjenester er det muligt at opnå en større negativ saldo, fordi disse tjenester og services bliver takseret op til 4 uger efter de er foretaget.

Alle priser vist på www.greentel.dk er i danske kroner DKK og inkl. MOMS.

Abonnementet starter og betalingen bliver trukket, når nummeret bliver aktivt. Ved oprettelse af nyt nummer bliver betalingen for abonnementet trukket, når bestillingen er gennemført. Ved oprettelse af en nummerflytning starter abonnementet først den dag, hvor nummeret flytter over til Greentel. Den dag vil betalingen for abonnementet også først blive trukket. Herefter er det gældende for både nyoprettelser og nummerflytninger, at betalingen af abonnementet altid sker til den 1. i måneden. Foretages der en ændring, udlandstaksering eller ekstra køb *(herunder indholdstakseret SMS m.m.)* sker betalingen umiddelbart efter ændringen/ekstra forbruget.

Ved finansiering gennem Resurs Bank, skal du betale inden 30 dage efter du har fået din vare leveret. Denne betalingsform tilbyder vi i samarbejde med Resurs Bank og er tilgængelig efter et vellykket kreditcheck.

Læs mere om vilkår for finansiering under Lån og almindelige kontobetingelser. Se nærmere her: https://www.resursbank.dk/dokumenter-blanketter

Aftalen om finansiering gennem Resurs Bank bortfalder, hvis du fortryder dit køb inden for fortrydelsesfristen.

17.0 Betalingskort

Forbrug og evt. pakker er forudbetalte, og kunden skal derfor altid sørge for, der er penge på kundens saldo. Kunden underrettes altid på e-mail og SMS, når saldoen er på 50 kr., 0 kr. og i negativ.

Vi tager ingen kortgebyrer.

Kunder under samme login *(mobilchef)* skal individuelt sørge for betaling med betalingskort.

Du kan til enhver tid tilbagekalde din tilladelse til, at vi trækker et beløb på dit kort.

Du kan også gøre indsigelse hos din kortudbyder *(typisk din bank)*, hvis du opdager, at der er blevet hævet beløb, du ikke har givet tilladelse til. Du skal gøre indsigelse hurtigst muligt og senest 8 uger efter betalingen, medmindre der er aftalt andet.

17.1 Manuel optankning

Ved brug af manuel optankning er kunden selv forpligtet til at tanke penge på sin mobilsaldo og sørge for at den ikke går i negativ.
Går kundens saldo i minus, spærres tjenesten for al udgående trafik – også for evt. pakker med tale, SMS, MMS eller data. Genåbning for udgående trafik sker når kunden har tanket saldoen i plus. Når saldoen har været i minus i 5 dage, lukkes der for både udgående og indgående trafik, og der pålægges et spærringsgebyr efter gældende prisliste. Når saldoen har været i minus i yderligere 10 dage, sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkassogebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkasso opsiges nummeret samtidigt. Før indsendelse til inkasso vil kunden blive varslet med 10 dage.

17.2 Automatisk optankning

Med Automatisk optankning trækkes der automatisk penge fra det tilmeldte kreditkort således, at beløbet for abonnement, tilvalg og services samt evt. ekstra forbrug ud over pakken bliver trukket når saldoen er i negativ. Derved vil kundens abonnement ikke blive spærret for tjenesten udgående trafik i tilfælde af negativ saldo, da den automatisk tanker op.
Hvis den automatiske optankning fejler, f.eks. ved at det tilmeldte kort ikke er gyldigt længere, overgår kunden til manuel optankning. Automatisk optankning kan tilmeldes i forbindelse med oprettelsen eller under kundens login. Ved oprettelse tilmeldes automatisk optankning. Dette kan ændres efterfølgende under login.

Der kan vælges 2 former for automatisk optankning:

- Tilpas beløb automatisk
- Fast beløb

Ønsker du at ændre din automatiske optankning, skal du logge på Selvbetjeningen og trykke på fanen *"Tilmeld betalingskort og ændre optankning".*

Hvordan virker automatisk optankning med "Tilpas beløb automatisk"?
Til dig, der foretrækker at indbetale det, der er behov for. Beløbet, der hæves på dit kreditkort, tilpasses, så der står så lidt som muligt på din mobilsaldo. Når der betales for abonnement eller ekstra forbrug på dit nummer, tager systemet højde for de penge, der i forvejen står på din mobilsaldo. På den måde trækkes kun det beløb, der er behov for til at dække betalingen.
Det mindste beløb, der kan indbetales er 19 kr. og det eventuelle overskydende beløb indsættes på mobilsaldoen.

Eksempler:
Hvis der betales abonnement på 119 kr., og der i forvejen står 14 kr. på din mobilsaldo, så trækkes der 105 kr. på fra det tilmeldte betalingskort. Hvis der betales 5 kr. for en overtakseret sms, og der står 0 kr. på mobilsaldoen, så trækkes der 19 kr. fra det tilmeldte betalingskort. De resterende 14 kr. indsættes på mobilsaldoen til andet brug.

Hvordan virker automatisk optankning med "Fast beløb"?
Til dig, der foretrækker ikke at have en masse små trækninger på dit betalingskort. Du kan selv vælge, hvilket beløb, der fast skal trækkes, når din mobilsaldo rammer 0 kr. Vi anbefaler, at der vælges den pris abonnementet koster til det automatiske optankningsbeløb. Skifter du dit abonnement, så husk at ændre optankningsbeløbet til den nye pris.

Eksempler:
Hvis du er tilmeldt automatisk optankning med et beløb på 100 kr., trækkes der 100 kr. fra dit kreditkort, når din mobilsaldo rammer 0 kr., selvom der betales for et mindre beløb. F.eks. hvis der betales 79 kr. for abonnementet, og der står under 79 kr. på mobilsaldoen, så trækkes der 100 kr. fra det tilmeldte betalingskort. Det resterende beløb indsættes på mobilsaldoen til andet brug.

Du kan sagtens tilmelde dig automatisk optankning med 100 kr. pr. optankning, selvom din pakke koster over 100 kr. Her trækkes der 100 kr., de antal gange, der skal til for at dække abonnementets/forbrugets pris.

Donorer du f.eks. 150 kr., hvor dit automatiske optankningsbeløb er sat til et beløb under 150 kr., vil det automatiske optankningsbeløb trækkes flere gange fra dit betalingskort over på din mobilsaldo indtil det dækker donationens beløb. Det resterende beløb indsættes på mobilsaldoen til andet brug.

18.0 Faktura

Ved tilmeldelse til faktura skal kunden være opmærksom på, at forbrug opkræves månedsvis bagud og abonnementet månedsvis forud. Opkrævningen generes normalt d. 15. hver måned og modtages pr. post. Hver opkrævning pålægges et administrationsgebyr efter gældende prisliste. Kunden kan altid tilmelde sig Betalingsservice. Betalingsfristen er angivet på fakturaen. Første rykker udsendes 5 dage efter betalingsfristens udløb via e-mail, og der lukkes for udgående opkald. Anden rykker udsendes efter endnu 5 dage. Ved udsendelse af anden rykker lukkes der for både udgående og indgående trafik og der pålægges et spærringsgebyr efter gældende prisliste. Efter yderligere 10 dage sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkassogebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkasso opsiges nummeret samtidigt. Alle abonnementer under samme login *(mobilchef)* vil blive afregnet på samme faktura. Faktura skal betales via netbank eller i egen bank. Overstiger fakturaen kr. 500 udover abonnementet, så forbeholder vi os retten til helt eller delvist at spærre for ind- og udgående trafik, indtil et acontobeløb er betalt.

Betalingsservice
Oprettelse af Betalingsserviceaftale kræver bankkonto og MitID. Ved Betalingsservice trækkes der automatisk betaling fra den tilmeldte bankkonto. Forbrug opkræves månedsvist bagud og abonnement månedsvist forud. Opkrævningen generes normalt d. 15. hver måned og pengene trækkes omkring d. 1. i næste måned. Hver opkrævning pålægges et administrationsgebyr efter gældende prisliste. Se prisen for administrationsgebyr på prislisten.
Hvis Betalingsservice fejler eller afmeldes, overgår kunden til Faktura. Der kan ikke skiftes mellem betaling med betalingskort og betaling med faktura/betalingsservice.

19.0 Levering

Når bestillingen af et abonnement er gennemført, og nummeret er blevet aktivt på telenettet, begynder leveringen af varen. Efter endt bestilling sender Greentel et nyt simkort til brug i telefonen/udstyret. Vores simkort bliver sendt med brevpost af DAO på 2-3 hverdage. De tænker også på miljøet, og leverer dit simkort på en elscooter og elcykel for at mindske klimaaftrykket og CO_2 udledningen. Når der sker bestilling af hardware *(mobiltelefoner/router/mv.)*, sker leveringen med PostNord og kun til danske postadresser. Leveringen tager 1-2 hverdage. Forsendelsen er gratis.

20.0 Opsigelse

Ønsker kunden at opsige sin aftale med Greentel, skal dette altid ske skriftligt. Med skriftligt menes enten en e-mail fra den registrerede mailadresse eller brev, hvor kunden tydeligt påfører, hvilken aftale, der er tale om samt en opsigelsesdato. Kunden vil altid modtage en bekræftelse via e-mail. Har man ikke modtaget en sådan, bør man kontakte kundeservice for at høre, om de har modtaget opsigelsen.
Abonnementet kan opsiges fra dag til dag - uden varsel. Kunden hæfter for forbrug og for abonnementet frem til opsigelse. For betalte årsabonnementer vil kunden få refunderet den ikke benyttede periode.

21.0 Udbetaling af restsaldo

30-40 dage efter opsigelsen er registreret, vil en eventuel restsaldo for aftalen blive opgjort. Restsaldoen udbetales og er der minus på saldoen, genereres der en faktura til kunden på det skyldige beløb. Kundens betaling for oprettelsesgebyret refunderes dog ikke.

22.0 Inaktivitet

For mobilnumre hos Greentel, der ikke har haft aktivitet i 3 måneder, forbeholder vi os retten til at opsige disse. Vi vil dog sende en påmindelse pr. e-mail 14 dage inden, vi opsiger nummeret. Tages nummeret ikke i brug inden for de 14 dage, opsiges nummeret jf. gældende regler. Aktivitet betyder, at der skal være forbrug på nummeret.

23.0 Oprettelsesafgift

Greentel er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. Greentel er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services. Greentel er berettiget til at opkræve mindste forbrugsgebyr i henhold til gældende prisliste.
Kunden skal sikre dækning på det af kunden benyttede betalings- eller kreditkort. Bliver betalingstransaktioner afvist af kundens bank, kan Greentel hæve aftalen uden varsel.

24.0 Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester – i form af tjenesteydelser og varer – via SMS, MMS eller WAP. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, internetkøb, automatkøb, ringetoner, musik, spil, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Ud over forbrugstaksten for at sende SMS/MMS og benytte WAP, koster tjenesterne et beløb. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af Greentel på kundens saldo. Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

For indholdstakserede tjenester, der leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. ringetoner, vejrudsigter mv., gælder punkterne om kundens hæftelse ved andres uberettigede anvendelse af sim-kortet som betalingsmiddel.

For indholdstakserede tjenester, der ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv., gælder førnævnte kun, hvis der anvendes en for kunden personlig kode i forbindelse med købet. Kunden hæfter således ikke for andres uberettigede anvendelse af sim-kortet som betalingsmiddel, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en sådan personlig kode. Undtaget er dog kundens groft uagtsomme eller forsætlige adfærd i forbindelse med misbruget.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Greentel. Greentel kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Greentel.

25.0 Bindingsperiode

Kunden har ingen bindings- eller opsigelsesperiode. Abonnementet kan opsiges fra dag til dag, altså uden varsel. Kunden hæfter for forbrug og abonnement frem til opsigelsen. Dette gælder også betalte årsabonnementer.

26.0 Betalingsmisligholdelse

Betaler kunden ikke rettidigt sin faktura herunder sit forbrug, er kunden insolvent eller viser en kreditvurdering, at Greentel kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger, er Greentel uden varsel berettiget til at hæve aftalen, spærre kundens abonnement samt berettiget til at opkræve manglende betaling og eventuel øvrig gæld.

27.0 Anden misligholdelse

Misligholder kunden væsentligt sin aftale, har Greentel ret til uden varsel at spærre kundens abonnement og hæve aftalen samt afvise yderligere oprettelser af kunden og dennes husstand.

Følgende forhold anses blandt andet som væsentlig misligholdelse:

- Kunden opfylder ikke Greentels krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- Kunden udøver chikane mod Greentel eller mod Greentels medarbejdere.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af oplysninger som er afgørende for Greentels mulighed for at fremsende faktura til kunden *(eksempelvis ændring af adresse eller e-mailadresse).*
- Kunden melder ikke sit simkort tyverispærret.

28.0 Salg og levering vedrørende køb i mobilshop

Alle hardwareprodukter købt i mobilshoppen bliver ekspederet og afsendt af Mobilevalue A/S. Ved reklamation skal der tages kontakt til Greentels kundeservice.

29.0 Reklamationsret

Hvis du ikke er tilfreds med abonnementet/medlemskabet, kan du kontakte Greentel kundeservice.

Købelovens mangel regler finder ikke anvendelse på mobilabonnementer, da der er tale om en tjenesteydelse. Kunden bedes derfor henvende sig hurtigst muligt, hvis abonnementet ikke fungerer som forventet, så Greentel kan afhjælpe problemet.

Kunden har 2 års reklamationsret på hardware/varer. Kunden kan vælge at få hardware repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af, at reklamationen er berettiget.

Fristen regnes fra den dag, da kunden modtog varen, og kunden skal reklamere inden for rimelig tid, efter at kunden opdagede fejlen eller manglen, hvis kunden reklamerer indenfor 2 måneder efter fejlen, er opdaget vil reklamationen altid være rettidig.

Er reklamationen berettiget, refunderer vi dine *(rimelige)* fragtomkostninger. Varen skal altid sendes tilbage i forsvarlig emballage. Husk også at få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

30.0 Tvister

Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbruget og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til Greentels adresse. Greentel træffer afgørelsen indenfor rimelig tid. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til to måneder, før der foreligger en afgørelse. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

Hvis det ikke lykkes os at finde en løsning, kan du indgive en klage til det relevante nævn på området, såfremt betingelserne herfor er opfyldt.

Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
www.naevneneshus.dk

For at kunne klage, skal varen eller ydelsen, som du vil klage over, have kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

Er du forbruger med bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal her - http://ec.europa.eu/odr.

Du kan også oprette din sag hos:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 1. sal
DK-1609 København V

Du kan oprette din sag her: www.naevneneshus.dk

Det koster et gebyr at få klagen behandlet.

31.0 Klager

31.1 Politik for klager og interessenthenvendelser

Der kan indgives klager eller bekymring vedrørende etiske, miljømæssige, sociale samt kunde- og forbrugerrelaterede forhold i forbindelse med Greentels aktiviteter.

31.2 Indgiv klage

Klager og bekymringer kan indgives på mail til Greentel via virksomhedens almindelige kontaktkanal: support@greentel.dk. Klageren opfordres til at beskrive:

- Hvad klagen eller bekymringen vedrører
- Hvornår forholdet har fundet sted
- Eventuel relevant dokumentation
- Hvordan klageren eventuelt er blevet påvirket.

31.3 Behanling af klage

Når Greentel modtager en klage, behandles den efter følgende principper:
1. Modtagelse: Klageren modtager en bekræftelse på, at henvendelsen er modtaget.
2. Vurdering: Greentel vurderer klagens karakter og omfang og identificerer, hvilke forhold der skal undersøges.

3. Undersøgelse: Relevante oplysninger indsamles og vurderes. Behandlingen skal være objektiv, saglig og proportional med klagens karakter.
4. Løbende information: Klageren holdes orienteret om relevante trin i behandlingen og om status, når dette er relevant.
5. Afgørelse og resultat: Når behandlingen er afsluttet, informeres klageren om resultatet og om, at sagen betragtes som afsluttet.
6. Begrundelse ved afvisning: Hvis Greentel vurderer, at en klage ikke kan accepteres eller behandles, gives klageren en begrundelse for dette.

31.4 Beskyttelse af interessenter

Greentel accepterer ikke repressalier mod personer, der i god tro indgiver en klage eller rejser en bekymring.
En person må derfor ikke udsættes for negative konsekvenser, chikane, diskrimination, trusler eller anden negativ behandling som følge af, at personen har indgivet en klage, bidraget med oplysninger eller medvirket til behandlingen af en klage.
Oplysninger i forbindelse med en klagesag behandles med passende fortrolighed og deles kun i det omfang, det er nødvendigt for at undersøge og behandle sagen.

31.5 Opfølgning på klager

Greentel dokumenterer relevante klager og deres behandling, så virksomheden kan følge op på:
- Klagens karakter
- Behandlingen af klagen
- Resultatet
- Eventuelle korrigerende eller forebyggende tiltag.

Alle klager behandles sagligt og respektfuldt. Det skal ikke have negative konsekvenser for en interessent at rejse en bekymring i god tro, heller ikke hvis undersøgelsen efterfølgende viser, at klagen ikke kan bekræftes.
Greentel har ansvar for, at relevante klager bliver behandlet og fulgt til afslutning.

32.0 Fortrydelsesret

32.1 Hvis du fortryder dit køb

Ønsker du at fortryde dit køb, skal udfylde vores online fortrydelsesformular her:

www.greentel.dk/fortrydelsesformular/

Betingelser for fortrydelse af abonnement hos Greentel
Du har 14 dages fortrydelsesret, når du handler hos Greentel. Fortrydelsesretten løber fra den dag, aftalen er indgået. Du skal inden 14 dage fra aftalens indgåelse udefylde formularen ovenfor og tilkendegive, at du ønsker at fortryde dit køb.
Når vi modtager din fortrydelse, sender vi dig kort efter en e-mail på, at din fortrydelse er accepteret, hvis betingelserne er overholdt. Er betingelserne ikke overholdt, informere vi dig også herom på e-mail.

32.2 Returnering af hardware

Når du har givet os besked om, at du vil fortryde dit køb, har du 14 dage til at sende varen tilbage til os.
Du skal selv betale for at pakken returneres, og det er dig, som hæfter, hvis der opstår en skade under transporten.

32.3 Ingen fortrydelsesret

Disse aftaler kan ikke fortrydes:

Levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis;

a. leveringen af det digitale indhold ikke sker mod betaling eller
b. udførelsen er påbegyndt med dit forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at du dermed mister sin fortrydelsesret, når vi har givet en bekræftelse på varigt medium.

32.4 Varens stand, når du sender den retur

Hvis varen har mistet værdi, og det skyldes at du har brugt den på en anden måde, end hvad der var nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer, kan du kun få en del af købsbeløbet tilbage. Beløbet du kan få tilbage afhænger af varens handelsmæssige værdi, og i visse tilfælde kan det betyde, at du kun kan få fragtomkostningerne tilbage.
Vi anbefaler, at du sender varen retur i den originale emballage.
Hvis den originale emballage mangler, kan det muligvis medføre en værdiforringelse af varen.

32.5 Tilbagebetaling af abonnementsbetaling

Hvis du fortryder dit køb, får du naturligvis det beløb, du har indbetalt til os tilbage. Vi refunderer beløbet til dig uden unødig forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde denne aftale. Vi gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet.

32.5.1 For abonnementer

Har du givet dit samtykke til, at leveringen kan gå i gang, og ønsker du alligevel at fortryde, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling, for den del af abonnementet, der allerede er leveret. Vi vil opkræve det abonnement, som beregnes pr. dag indtil fortrydelsesdagen samt eventuelt forbrug af ekstra services *(f.eks. donationer).*

33.0 Håndtering af trafik i net og produkter

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

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

Mængdebegrænsninger: Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data, stoppes der for ekstra dataforbrug frem til månedsskifte. Det er muligt at tilkøbe ekstra data til den indeværende måned eller opgradere abonnementet.

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

Læs mere herom under de specifikke produkter og på https://www.greentel.dk/hjaelp-og-spoergsmaal/netvaerk-og-daekning/
Hvis du har klager eller spørgsmål til netneutralitet, send da en e-mail til support@greentel.dk med din henvendelse.

34.0 Persondatapolitik for Greentel (MobileValue A/S)

MobileValue A/S, CVR-nr. 32562787, Jomfruløkken 2, 8930 Randers NØ er kundens aftalepart og varetager alle forhold i relation til mobiltjenester og -produkter under Greentel, herunder kundeservice og support, indgåelse og opfyldelse af aftaler med kunden, afregningsforhold, reklamationer m.v.

Greentel, som drives af MobileValue A/S, behandler personoplysninger om dig, når du bliver kunde og senere i dit kundeforhold. Greentel behandler også personoplysninger om kunden i forbindelse med kundeservice og support, eller hvis kunden tilmelder sig Greentels nyhedsbrev.

Kundens personoplysninger vil altid blive behandlet sikkert og fortroligt hos os i overensstemmelse med den gældende databeskyttelseslovgivning.

34.1 Greentel (MobileValue A/S) er dataansvarlig

Greentel er dataansvarlig for de oplysninger, kunden afgiver til Greentel, f.eks. når kunden opretter et mobilabonnement, mobilt bredbåndsabonnement eller foretager et køb af en mobiltelefon på www.greentel.dk eller via telefonisk henvendelse til Greentel.

Har du spørgsmål til Greentels behandling af dine personoplysninger, eller vil du indgive en klage i den forbindelse, kan du kontakte Greentel ved at sende en e-mail: support@greentel.dk eller ringe til kundeservice.

34.2 Informationer om, hvornår og hvordan Greentel indsamler og anvender kundens personoplysninger

Når der oprettes et mobilabonnement eller mobilt bredbåndsabonnement samt køb af mobiltelefon via www.greentel.dk, anmodes der om følgende typer af *personoplysninger:* CPR/CVR nummer, navn, adresse, e-mail, telefonnummer,

betalingsinformationer i form af dankort- eller bankoplysninger samt oplysninger om abonnementsvalg og købte produkter.

Greentel beder om CPR nummeret for at validere om kunden, der opretter abonnementet, er den rigtige indehaver af CPR nummeret. Vi anvender oplysningerne til grundlag for at lave en aftale om et abonnement og evt. hardware køb. Når der tegnes et abonnement hos Greentel, kan der være købs- og hæftelsesomkostninger for kunden, og derfor kræver vi også CPR validering af kunden.

Den dataansvarlige på www.greentel.dk er Jesper Andersen.
Greentel modtager følgende forbrugsoplysninger fra Norlys Danmark med henblik på at afregne og sende dig en faktura på dit abonnementsforbrug:

- Telefonnumre, der ringes eller skrives til
- Opkaldsdetaljer som f.eks. dato, tidspunkt, varighed m.v.

34.3 Formål

Greentel registrerer og bruger oplysningerne til at opfylde aftalen med kunden, herunder levere og afregne de tjenester og produkter, kunden køber hos Greentel.

Kundens e-mail registreres for at sende informationer til kunden om abonnementsaftalen eller hardwarekøbet.

34.4 Retsgrundlag

Greentels behandling af kundens personoplysninger, som led i indgåelsen og opfyldelsen af kundens abonnementsaftale eller køb hos Greentel, er baseret på kontraktforhold *(databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b)*, samt Greentels retlige forpligtelse til at opbevare regnskabsmateriale efter bogføringslovens regler *(databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c)*.

34.5 Opbevaringsperiode

Personoplysningerne vedrørende kundens abonnement opbevares i op til 3 år efter abonnementsophør, medmindre længere tids opbevaring er nødvendig, f.eks. af hensyn til igangværende eller potentielle regningsklager, tvister m.v.

Personoplysningerne vedrørende køb af mobiltelefoner opbevares i op til 3 år, medmindre længere tids opbevaring er nødvendig, f.eks. af hensyn til forlænget garantiperiode, igangværende eller potentielle reklamationer, tvister m.v.

Personoplysninger, der er nødvendige at opbevare af hensyn til bogføringslovens dokumentationskrav og øvrige regnskabsmæssige krav, slettes efter en periode på 5 år fra udgangen af det relevante regnskabsår.

34.6 Modtagere

Greentel videregiver ikke kundens personoplysninger til tredjeparter, medmindre det er nødvendigt for at opfylde kundens abonnementsaftale eller levere de produkter, kunden har købt hos Greentel.

Kundens personoplysninger kan således blive videregivet til Greentels eksterne leverandører, fragtfirmaer m.v., med henblik på opfyldelse af kundens abonnementsaftale eller køb hos Greentel på www.greentel.dk.

Greentel benytter også databehandlere til IT-drift og -support.

35.0 Kundeservice og support

Via e-mail eller på baggrund af telefonisk henvendelse, samt tilmelding til nyhedsbreve.
Tilmelding til nyhedsbreve på www.greentel.dk i forbindelse med indgåelsen af en abonnementsaftale eller køb af mobiltelefon.

35.1 Typer af personoplysninger

Kontaktoplysninger i form af navn, e-mail, telefonnummer samt informationer relevant for kundens henvendelse, f.eks. information om kundens nuværende eller potentielle abonnementsaftale eller køb af hardware.

Greentel registrerer og bruger oplysningerne for at give kunden den nødvendige kundeservice og support, herunder besvare kundens henvendelser om den nuværende eller potentielle abonnementsaftale eller køb af hardware.

Greentel registrerer og bruger kundens e-mail til at udsende nyhedsbreve med reklame, hvis kunden har givet samtykket hertil.

35.2 Retsgrundlag

Greentels behandling af kunden personoplysninger som led i kundeservice og -support er dels baseret på indgåelse af en potentiel abonnements- eller købsaftale *(databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b)*, samt

Greentels legitime interesser i at yde kundeservice og -support til vores kunder *(databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f.)*

Retsgrundlaget for behandlingen i forbindelse med nyhedsbreve er Greentels legitime interesser i at udsende nyhedsbreve med reklamemateriale til kundens e-mail med kundens samtykke. Behandlingen sker således på baggrund af reglerne om opfyldelse af aftale *(databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b)*, samt interesseafvejningsreglen *(databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f)*.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde samtykket til at modtage nyhedsbreve med reklamemateriale - linket til afmelding findes i bunden i et af de nyhedsbreve, som kunden har modtaget.

35.3 Opbevaringsperiode

Personoplysninger modtaget i forbindelse med kundeservice og support opbevares i en periode på op til 1 år efter kundeservicesagen er afsluttet, medmindre længere tids opbevaring er nødvendigt, f.eks. af hensyn til igangværende eller potentielle reklamationer, tvister m.v.

Efter afmelding af Greentels nyhedsbreve, opbevarer Greentel oplysningerne om kundens tilmelding *(samtykke)* i op til 2 år med henblik på at kunne dokumentere, at kunden har givet samtykke til at modtage nyhedsbrevet.

35.4 Modtagere

Greentel videregiver ikke kundens personoplysninger til tredjeparter, medmindre det er nødvendigt for at yde kundeservice og support.

Dine personoplysninger kan således blive videregivet til vores eksterne leverandører, hvis nødvendigt for den konkrete kundeservice- eller supportsag.

Greentel benytter også databehandlere til IT-drift og –support.

35.5 Information om kundens rettigheder som en registreret person

Som registreret person har kunden en række rettigheder, der kan gøres brug af ved henvendelse til Greentel. Kunden har ret til at anmode om indsigt i, hvilke personoplysninger Greentel behandler om kunden, og kunden har ret til at modtage en kopi heraf. Kunden har også ret til at gøre indsigelse mod Greentels behandling af kundens personoplysninger, til at anmode om berigtigelse eller

sletning af de personoplysninger, som kunden mener er forkerte, forældede mv., og kunden kan også anmode om, at behandlingen af kundens egne personoplysninger begrænses. Udøvelse af visse rettigheder som f.eks. sletning kræver, at konkrete betingelser i databeskyttelseslovgivningen er opfyldt.

Som registreret person har kunden endvidere ret til dataportabilitet, hvis konkrete betingelser i databeskyttelseslovgivningen er opfyldt. Retten til dataportabilitet indebærer, at kunden har ret til i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format at modtage personoplysninger om kunden selv, som er blevet indsendt til Greentel, når behandlingen foretages automatisk og behandlingshjemlen er baseret på samtykke eller kontrakt. Hvis teknisk muligt har kunden også ret til at få transmitteret de personoplysninger til en anden dataansvarlig.

Hvis kunden er uenig eller utilfreds med den måde, Greentel behandler personoplysninger på, kan kunden klage til ***Datatilsynet:*** https://www.datatilsynet.dk/borger/klage-til-datatilsynet/, som er den myndighed i Danmark, der fører tilsyn med databeskyttelse.