

ABONNEMENTSVILKÅR for privatkunder gældende fra 15. oktober 2021

Denne aftale beskriver de vilkår, som er gældende mellem os som sælger og dig som kunde. For at kunne blive kunde hos os må du acceptere disse vilkår.

1. HVEM KAN BLIVE KUNDE?

For at kunne blive kunde hos os skal du opfylde følgende betingelser:

- Du skal være myndig, hvilket bl.a. vil sige, at du skal være fyldt 18 år. Er du ikke det, må du overtale én af dine forældre (eller en værge) til at indgå aftalen for dig.
- Du skal have en dansk adresse.

2. AFTALEVILKÅR

Du finder altid vores gældende abonnements- og samtalepriser samt øvrige priser og gebyrer på vores hjemmeside. Priserne kan ændre sig, f.eks. hvis vi bliver udsat for prisstigninger eller -reduktioner fra vores leverandørers side.

Det kan tilsvarende blive nødvendigt at ændre abonnementsvilkårene, f.eks. hvis der sker ændringer i vores aktiviteter eller i den altid omskiftelige telebranche.

Vi giver dig besked ved alle væsentlige ændringer i priser eller abonnementsvilkår, især hvis ændringerne er eller kunne være til ulempe for dig. Vi sender dig besked senest 30 dage før, ændringerne træder i kraft. For ændringer, som er til din fordel, kan varslet dog være kortere. Undtaget for varsling er dog prisændring på samtaler til og fra udlandet, da de fastsættes af vores leverandører og kan variere over tid. Vi anbefaler derfor, at du selv tjekker prisen på vores hjemmeside, hvis du i større stil skal ringe til eller fra udlandet.

3. HVAD TILBYDER VI?

Vi udbyder IP-fastnettelefoni, IP-mobiltelefoni (mobil+), mobiltelefoni, mobilt bredbånd samt relaterede ydelser inden for telefoni såsom abonnementer, samtale, overflytning af telefonnumre fra andre selskaber samt omstillingsanlæg og andre avancerede telefoniprodukter. I disse vilkår vil vi herefter omtale alt dette under ét som "vores produkter".

Vi sælger desuden et begrænset sortiment af udstyr i relation til vores produkter.

Vi hjælper dig gerne med tilmelding samt opsætning og – i begrænset omfang - brug af udstyr. Vi har lavet diverse vejledninger, men vi beder om din forståelse for, at vores service kun omfatter vores produkter, og at vi derfor ikke kan påtage os ansvaret for, om din PC kan komme på det trådløse net eller andre forhold, som ikke hænger direkte sammen med telefonien.

Specielt vedr. IP-fastnet: Du er ikke bundet til at benytte telefonroutere eller andet udstyr, som er købt hos os, og vi udleverer gerne de data, som er nødvendige, for at du kan opsætte andet udstyr til vores telefoni. Du må dog være forberedt på, at vores viden om sådant udstyr kan være begrænset, ligesom vi kun i begrænset omfang yder support vedr. sådant udstyr. Du skal desuden være opmærksom på, at der altid er en sikkerhedsrisiko (f.eks. for hackerangreb) ved sådant udstyr, og at du påtager dig en risiko ved at benytte udstyr, som ikke styres af os.

Du kan finde vejledninger og anden hjælp på vores hjemmeside, www.evercall.dk, men du er også velkommen til at ringe eller e-maile til os; telefonnumre, telefontider osv. fremgår af vores hjemmeside.

Du får din egen evercall-konto på vores eller din antenneforenings (hvis vi samarbejder med denne) hjemmeside. Du kan logge ind på din evercall-konto ved hjælp af dit brugernavn og din adgangskode og se lister over dine opkald, ændre på dine telefonindstillinger, sætte penge ind på din forbrugskonto, købe udstyr, ændre dine personlige data osv.

4. VORES ANSVAR

Det er vores ansvar, at vores produkter fungerer tilfredsstillende og med så få forstyrrelser som muligt, og vi vil gøre vores yderste til, at fejl rettes hurtigt og effektivt. Hvis du oplever fejl på vores produkter, må du derfor straks kontakte os pr. e-mail på service@evercall.dk eller telefonisk på 44 40 40 40.

Fejl og forstyrrelser kan skyldes vores system eller udstyr, du har købt af os, men kan også skyldes problemer hos vores trafikleverandører eller anden bagvedliggende teknologi. Vi kan ikke påtage os ansvaret for ulemper eller tab, som du måtte have som følge af manglende telefonforbindelse eller andre fejl. Det udstyr, du har købt hos os, er naturligvis omfattet af reglerne for produktansvar jævnfør lovgivningen.

Vedr. IP-fastnet: Vores ydelse består primært af selve telefonien, hvortil kommer det udstyr (routere etc.), som du måtte have købt, lejet eller lånt hos os. Det omgives imidlertid af en masse andre ting (din telefon, bredbåndsforbindelse, computer, programmer osv.), som er uden for vores "rækkevidde". Den slags udstyr opfører sig ikke altid som forventet, og vi kan ikke påtage os ansvaret for problemer, som måtte opstå i udstyr, som du ikke har købt hos os, lige som vi heller ikke kan påtage os ansvaret, hvis sådant udstyr er skyld i, at din telefoni ikke fungerer tilfredsstillende.

Vedr. IP-mobiltelefoni (Mobil+): Mobil+ er bredbåndstelefoni, der enten forbinder sig via wi-fi eller mobildata (2G, 3G eller 4G). Vi leverer telefonien og et simkort til datatrafikken, men vi er afhængige af vores trafikleverandørers sendemaster, dækningsområder og andre faktorer, vi ikke selv er herrer over. Vi kan derfor ikke påtage os ansvaret for, at du altid har den fornødne mobildækning, ligesom vi ikke kan påtage os ansvaret for skader el. andre problemer, som kunne opstå i din mobiltelefon eller andet udstyr, som du benytter i sammenhæng med vores mobilabonnement. Det er vigtigt, at du anvender Mobil+ app'en til at ringe ud med, da du i modsat fald vil blive forbrugsafregnet for dine udgående kald efter gældende minuttakster for GSM-opkald.

Vedr. mobiltelefoni: Vi leverer et SIM-kort og selve telefontrafikken men er afhængige af vores trafikleverandørers sendemaster, dækningsområder og andre faktorer, vi ikke selv er herrer over. Vi kan derfor ikke påtage os ansvaret for, at du altid har den fornødne mobildækning, lige som vi ikke kan påtage os ansvaret for skader el. andre problemer, som kunne opstå i din mobiltelefon eller andet udstyr, som du benytter i sammenhæng med vores mobilabonnement.

5. DINE FORPLIGTELSE

Du skal have en aktiv e-mailkonto, så vi altid kan komme i kontakt med dig. Du skal derfor give os besked, hvis du skifter e-mailadresse, ligesom vi skal have besked ved adresseændringer, så vi altid har din korrekte adresse registreret. Vi gør opmærksom på, at vi kun sender information pr. e-mail, hvorfor manglende eller forkert registreret e-mailadresse vil betyde, at du kan gå glip af vigtige informationer som f.eks. prisændringer og ændrede vilkår. Forpligtelsen til at have en gyldig e-mailadresse registreret hos os gælder derfor også, selv om du ellers i andet regi er fritaget for digital post.

Vedr. IP-fastnettelefoni og opkald til 112: Opkald fra en IP-fastnettelefon kan ikke spores på samme måde som fra f.eks. en mobiltelefon. Hvis du ringer 112 fra din IP-fastnettelefon, stilles du om til den alarmcentral, som er nærmest den adresse, din telefon er registreret på. Derfor er det vigtigt – og dit ansvar – at der på din evercall-konto er anført den korrekte adresse. Hvis du medbringer din IP-fastnettelefon til andre steder, skal du ved et evt. 112-opkald gøre tydeligt opmærksom på, hvilken adresse du ringer fra, så du bliver stillet hen til den relevante alarmcentral.

Vedr. IP-fastnettelefoni og internetforbindelse: Du er selv ansvarlig for at have en tilstrækkeligt god internetforbindelse til at kunne benytte den til IP-fastnettelefoni, hvilket vil sige, at det skal være en ADSL-forbindelse (bredbåndsforbindelse) på mindst 256 kbit/sekund såvel ned som op. Forbindelsen skal desuden være stabil, så båndbredden ikke varierer ud over det normale, da det ellers kan forringe samtalekvaliteten.

Hvis du down- eller uploader data, mens du taler i din IP-fastnettelefon, kan det gå ud over samtalekvaliteten, med mindre dit udstyr giver telefonen højeste prioritet, også selvom du har væsentligt større båndbredde end førnævnte.

Det kan både være et spørgsmål om, hvilket udstyr du benytter og om, hvorvidt det er beregnet til at understøtte IP-fastnettelefoni.

Vedr. lånt og lejet udstyr:

Du er ansvarlig for lånt og lejet udstyr og er forpligtet til at behandle det ordentligt. Du må ikke udlåne, sælge eller pantsætte vores udstyr, ligesom du ikke må foretage nogen form for fysiske eller tekniske indgreb i udstyret. Ved beskadigelse eller bortkomst af lånt eller lejet udstyr vil vi være nødsaget til at fakturere dig udstyrets nypris.

6. OM BRUGEN AF TELEFONIEN

Vi forudsætter, at du benytter din telefoni til almindelig samtaletrafik og ikke til specialiserede aktiviteter som f.eks. call center. Sker det, uden at vi skriftligt har aftalt en sådan brug af telefonien, vil vi kunne opsige dit abonnement med omgående virkning. Se også afsnit 12 herom.

Opkaldsrestriktioner: Der er ikke fra vores side nogen restriktioner for, hvilke danske numre du kan ringe til, men du har mulighed for inde på din evercall-konto at blokere for opkald til visse typer numre. Du kan også ringe til udlandet, men du skal være opmærksom på, at vi af sikkerhedshensyn blokerer for opkald til visse lande. Kontakt os, hvis der er lande, du ikke kan ringe til, så fjerner vi blokeringen. Du skal i øvrigt være opmærksom på følgende specielle forhold vedr. telefoni i udlandet:

Mobiltelefoni og mobil+ i udlandet: Mobil+ er bredbåndstelefoni, der enten forbinder sig via wi-fi eller mobildata (2G, 3G eller 4G). I udlandet benytter du sendemaster m.v. fra lokale udbydere af mobiltelefoni. Priserne for brug af mobiltelefoni og mobildata i udlandet fremgår af vores hjemmeside, men du skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid end normalt, før din forbrugskonto er opdateret. Du bør i øvrigt være opmærksom på, at brug af datatrafik på mobilen i udlandet uden for EU kan være meget dyrt. Vi anbefaler derfor, at du anvender wi-fi hvis muligt, samt at du før afrejsen sætter dig ind i priserne for dataforbrug og samtaletakster på din destination. Det kan du gøre på vores hjemmeside, hvor du også kan finde gode råd om brug af mobiltelefoni i udlandet.

7. BETALING

Telefonien betales forud ved indbetaling af beløb til din forbrugskonto. Afregning af forbrug og abonnement sker via din forbrugskonto. Derfor skal der altid stå penge på din forbrugskonto, for at du kan ringe. Fra din forbrugskonto trækker vi løbende for dine opkald, data m.m., dvs. der fratrækkes beløb fra din saldo i takt med dit forbrug. Den første i hver måned trækker vi desuden for eventuelle abonnementer, tillægsabonnementer og "pakker" for den pågældende måned. Køber du udstyr hos os, bliver prisen for udstyret

ligeledes trukket fra din forbrugskonto. Du kan indbetale penge på din forbrugskonto med et betalingskort, f.eks. dankort. Vi opkræver ikke gebyr ved kortbetaling. Du har mulighed for at tilmelde automatisk optankning af din forbrugskonto. Inde på din evercall-konto kan du altid se kontobevægelserne for din forbrugskonto.

Ved hver indbetaling genereres en indbetalingskvittering, som kan findes på din evercall-konto. Hver den sidste dag i måneden udskriver vores system automatisk en faktura vedrørende månedens forbrug. Fakturaen genereres på baggrund af de træk, der er sket på din forbrugskonto hos os, dvs. dit faktiske forbrug for måneden. Månedsfakturaen ligger tilgængelig på din evercall-konto ca. den 2. i den efterfølgende måned. Fakturaerne udskrives som udgangspunkt med en markering som "betalt", idet fakturaerne er betalt af saldoen på din forbrugskonto (forudbetaling).

Du får besked flere gange pr. e-mail i takt med, at saldoen på din forbrugskonto nærmer sig nul, så du kan nå at sætte penge ind på den. Hvis saldoen bliver negativ, er vi nødt til at sætte din telefon på pause, hvilket betyder, at du ikke kan foretage eller modtage opkald, men vi åbner den igen, så snart du har indsat penge, så saldoen er positiv. Selv om vi skulle have sat din telefon på pause, er der altid åbent for alarmopkald til 112.

Hvis der ikke er penge på kontoen til at betale abonnement den første i en måned, sættes din telefon på pause. I resten af den måned kræver en genåbning af telefonen blot, at du sætter penge ind, så din saldo igen er positiv. Er der stadig ved næste månedsskifte ikke penge til at trække månedsabonnement, vil din telefon blive spærret, men du kan stadig åbne den ved blot at sætte penge ind, så saldoen bliver positiv. I begge tilfælde kan du ringe til 112.

Hvis der for tredje månedsskifte i træk ikke er penge til at trække abonnement, lukker vi din telefonforbindelse. Du er i så fald nødt til at kontakte os for at få den genåbnet, hvilket koster et genåbningsgebyr, som fremgår af vores hjemmeside. Du kan dog ikke være sikker på at kunne få dit telefonnummer igen. Hvis din IP-fastnettelefon er lukket, kan du hverken ringe til os eller til 112. Fra en tændt mobiltelefon er det altid muligt at ringe 112, også selv om saldoen er negativ.

Hvis du har et abonnement uden månedlig abonnementsbetaling, kan din saldo alligevel blive negativ, og så er ovenstående regler for pause, spærring og lukning også gældende. Negativ saldo kan forekomme, hvis du foretager et opkald med kun få kroner på din forbrugskonto. Når det kald afregnes, og der ikke har været penge nok til opkaldet, vil dit telefonnummer blive spærret, indtil der igen er sat penge ind. Hvis der tre måneder i træk ikke har været penge på din forbrugskonto, vil dit telefonnummer blive lukket, og du kan ikke længere være sikker på at få nummeret igen.

Du skal være opmærksom på, at hvis der mangler penge på din forbrugskonto, så har det indvirkning på samtlige underliggende telefonnumre. Alle numre, som hører til den pågældende forbrugskonto, lukkes, også selv om årsagen alene er manglende abonnementsbetaling på et bestemt nummer.

8. SIKKERHED MOD OG HÆFTELSE VED MISBRUG

Vi går meget op i sikkerhed! Efter din oprettelse vil du modtage en e-mail med et link til at oprette et brugernavn og en adgangskode til din evercall-konto. Linket er kun gyldigt i tre dage, hvorefter du skal kontakte os, hvis du ikke har fået oprettet brugernavn og adgangskode. Vi anbefaler, at du vælger en stærk adgangskode, som kun du kender til. Din adgangskode er krypteret i vores system, så vi ikke kan se den.

Det er dit ansvar at sikre, at dit brugernavn og din adgangskode ikke bliver kendt af uvedkommende. Hvis du har glemt dit brugernavn eller din adgangskode, kan du på vores hjemmeside benytte funktionen "Har du glemt din adgangskode?". For at du kan benytte

denne funktion, skal du have registreret et mobilnummer hos os til gendannelse af adgangskode – vi kalder det et gendannelsesnummer. Mobilnummeret behøver ikke at være i abonnement hos os, men du skal kunne modtage en sms med en kode, som du skal bruge i processen for at kunne ændre din adgangskode på skærmen. Når du første gang er logget ind på din evercall-konto, kan du registrere dit gendannelsesnummer via et link på forsiden.

Du hæfter selv for alle samtaler osv. på dit telefonnummer, også selv om nogen bruger din telefon, uden at du ved det eller mod din vilje. Hvis du har mistanke om, at noget sådant finder sted, bør du derfor omgående kontakte os, så vi kan spærre telefonnummeret. Inde på din evercall-konto har du mulighed for selv at spærre mobilnumre.

Hvis andre har fået uberettiget adgang til din adgangskode og derfor har kunnet fjerne penge fra din forbrugskonto (kan reelt kun ske ved opsigelse af dit telefonnummer og efterfølgende udbetaling af din saldo), hæfter du selv for op til 1.100 kr. eller op til 8.000 kr., såfremt du er blevet bekendt hermed uden umiddelbart herefter at have kontaktet os for at ændre kode eller spærre din konto. Hvis du selv har oplyst din adgangskode, risikerer du imidlertid at hæfte ubegrænset. (Alt dette er nærmere beskrevet i "Lov om betalingstjenester §62").

Vi har pligt til at oplyse dig om risikoen for, at du selv, helt eller delvist, kommer til at hæfte for et sådant misbrug, men da vi vil kunne se, hvilken bankkonto vi har overført penge til, bliver det ikke svært at finde synderen!

Hvis du (selv om det er i strid med disse vilkår) driver dit eget PBX-anlæg el. lign., skal du være opmærksom på, at du hæfter ubegrænset for tab, som skyldes misbrug af din installation pga. hackerangreb etc.

9. BEHANDLING AF DINE PERSONOPLYSNINGER

For at kunne have dig som kunde er det nødvendigt for os at registrere personoplysninger som f.eks. navn og adresse, men vi spørger kun om det absolut nødvendige og ikke om din alder, stilling eller andet, som egentlig ikke kommer os ved.

Vi hemmeligholder naturligvis dine data og håndterer dem i overensstemmelse med gældende lovgivning, men vi har en lovmæssig forpligtelse til at videregive visse abonnentdata til TDC's centrale nummerregistrering (118.dk). Læs mere herom i afsnit 10.

Al registrering, opbevaring og anden behandling af persondata sker i henhold til vores cookiepolitik, som du finder her: <https://evercall.dk/cookies/>, og vores persondatapolitik som du finder her: <https://evercall.dk/ofte-stillede-spoergsmaal/persondatapolitik/>.

10. OM NUMMEROPLYSNINGSTJENESTER

Vi har som udgangspunkt pligt til at videregive dine data til alle relevante oplysningstjenester, som beder om dem. Du kan dog til enhver tid vælge at få udeladt nummer (ofte kaldt "hemmeligt nummer"). I så fald vil du ikke kunne findes hos nogen offentlig nummeroplysningstjeneste. Du har pligt til selv at gøre os opmærksom på, at du ønsker hemmeligt/udeladt nummer. Vi modtager ikke sådan information fra din tidligere udbyder.

De data, som skal videregives, hvis du ikke vælger udeladt nummer, begrænser sig til dit telefonnummer, dit navn og dine adresseoplysninger, altså intet om, hvor du har ringet hen osv., og heller ikke din e-mailadresse.

11. DINE MULIGHEDER FOR AT OPSIGE DIT ABONNEMENT

Du kan til enhver tid opsiges dit abonnement. Det koster ikke noget, og du bestemmer selv, hvilken dato vi skal lukke dit abonnement.

Du skal i forbindelse med opsigelse/nummerflytning være opmærksom på, at det forudbetalte abonnement, der er trukket fra din forbrugskonto for den indeværende måned,

ikke vil blive returneret, selv om du opsiges (eller overflytter) dit nummer til ophør midt i en måned. Du vil selvfølgelig helt gebyrfrit få din resterende saldo udbetalt, hvilket er nærmere beskrevet herunder.

Hvis du ønsker at overflytte ("portere") dit nummer til et andet teleselskab, skal du ikke opsiges dit nummer hos os men i stedet bestille en portering hos det nye teleselskab, som derefter opsiges dit abonnement hos os.

Du kan sige op inde på din evercall-konto. Du skal i forbindelse med opsigelsen oplyse os, hvilken bankkonto du ønsker et eventuelt tilgodehavende (din restsaldo fra forbrugskontoen) udbetalt til. Du får hele din resterende saldo retur, men det er vigtigt, at du sørger for at oplyse os det reg.- og kontonummer, du vil have beløbet udbetalt til. Uanset hvordan du måtte have indbetalt pengene til os, kan vi kun tilbyde at returnere din saldo via en bankoverførsel. Modtager vi ikke oplysning om dit reg.- og kontonummer, inden der er gået 6 måneder fra opsigelsesdatoen, bortfalder din mulighed for at få din resterende saldo udbetalt.

Hvis der efter opsigelsen stadig er et eller flere telefonnumre tilknyttet forbrugskontoen, udbetaler vi ikke restsaldo men lader den stå på forbrugskontoen til brug for de resterende numre.

Du kan også altid vælge at overføre dit telefonnummer til en anden abonnent. Ønsker du det, skal vi blot have skriftlig besked fra dig, men den anden abonnent skal naturligvis – også skriftligt – meddele, at han/hun gerne vil overtage nummeret.

Hvis du opsiges dit abonnement uden hverken at overflytte dit nummer til et andet selskab eller en anden abonnent, giver du afkald på nummeret, som nedlægges.

Vi udbetaler din resterende saldo hurtigst muligt efter opsigelsen. Oftest vil der kun gå få dage før beløbet udbetales, men i vores ferieperioder eller i andre tilfælde af spidsbelastninger kan det forekomme, at der går op mod 30 dage, før vi udbetaler din resterende saldo.

Selv om vi har gjort din forbrugskonto op og udbetalt restbeløbet til dig, kan det i sjældne tilfælde forekomme, at vi kan være nødt til at eftersende en regning til dig. Dette kan f.eks. være aktuelt i tilfælde, hvor du har haft din mobil eller mobilt bredbånd med til udlandet. Indberetninger om forbrug i udlandet kan være længe undervejs, og skulle det ske, at vi efter slutfregning modtager besked om forbrug, der har fundet sted, inden din opsigelse, vil vi eftersende en regning, du skal betale via bankoverførsel.

12. VORES MULIGHEDER FOR AT OPSIGE DIT ABONNEMENT HOS OS

I særlige tilfælde kan vi ophæve dit abonnement med omgående virkning. Det kan blive aktuelt, hvis du:

- benytter vores produkter på en måde, som markant afviger fra, hvordan de normalt benyttes, f.eks. som call center, til drift af eget PBX-anlæg eller ved at videresælge vores produkter (med mindre der på forhånd er aftalt noget sådant).
- overtræder et eller flere punkter i abonnementsvilkårene og trods vores henstilling undlader at bringe forholdet i orden, f.eks. undlader at give os besked om en ændret e-mailadresse.
- handler uhæderligt eller på anden måde i modstrid med "god opførsel", f.eks. uden gyldig grund forsøger at logge dig på en anden abonnents konto.
- bruger dit abonnement på en måde, som krænker os eller andre, indebærer en risiko for os eller andre abonnenter eller på anden måde ligger udenfor, hvad vi som telefoniudbyder kan stå inde for, f.eks. til drift af en sexlinje eller til spredning af telefonsпам.

I øvrigt har vi mulighed for at opsige dit abonnement med én måneds varsel. Dette vil i så fald ske pr. e-mail eller brev.

Vi forbeholder os retten til at afvise en ny kunde, hvis vi har en mistanke om, at den påtænkte anvendelse af telefonien falder ind under ovennævnte punkter eller på anden måde strider imod, hvad vi kan stå inde for.

13. DINE FORPLIGTELSE VED ABONNEMENTETS OPHØR

Ved abonnementets ophør er du forpligtet til inden 8 dage at returnere lånt og lejet udstyr efter vores nærmere instruktion herom. Eventuelle udgifter i forbindelse med returneringen af udstyret afholdes af dig. Udstyret skal returneres i samme stand, som du modtog det i. Hvis du ikke returnerer det lånte eller lejede udstyr rettidigt, er vi nødt til at fakturere dig nyværdien af udstyret.

Ønsker du din restsaldo udbetalt, skal du sørge for at oplyse os om dit reg.- og kontonummer jf. afsnit 11.

14. FORTRYDELSESRET

Der gælder særlige regler for køb over internettet, fordi du ikke på forhånd har mulighed for at undersøge det, du køber, og fordi vi, altså køber og sælger, ikke mødes personligt i forbindelse med købet.

Bl.a. er du sikret en 14 dages fortrydelsesret, så du ikke lige med det samme "hænger" på noget. Fortrydelsesretten, og hvordan du benytter den, afhænger imidlertid af, hvad du har købt hos os:

Fortrydelse vedr. IP-fastnetnumre: Du har 14 dages fortrydelsesret. Hvis du fortryder, får du dit forudbetalte abonnement tilbage, og vi tilbageholder ikke noget "fortrydelsesgebyr". Hvis du fortryder, kan du opsige dit abonnement inde på din evercall-konto eller pr. e-mail eller brev. Du kan ikke fortryde pr. telefon.

Fortrydelse af mobilabonnementer/-pakker: Disse håndteres på simkort tilpasset dig, hvorfor fortrydelsesretten bortfalder, så snart abonnementerne/pakkerne er aktiveret i vores system. Hvis du straks efter tilmelding får aktiveret et mobilnummer, og du herefter fortryder, får du derfor ikke penge tilbage for mobilabonnementet/-pakken for resten af den måned, du fortryder i. For mobilabonnementer/-pakker der endnu ikke er aktiveret hos os, har du 14 dages fortrydelsesret. Kontakt os derfor med det samme, hvis du fortryder dit valg. Når du tilmelder et mobilabonnement hos os, kan du selv bestemme, hvornår du ønsker, at det aktiveres.

Forbrug: Hvad enten du fortryder inden for 14 dage eller senere opsiger dit abonnement, får du hele dit indestående på din forbrugskonto tilbage, og vi opkræver ikke noget tilbagebetalingsgebyr. Du skal dog altid være opmærksom på, at du ikke kan få penge tilbage for det forbrug (f.eks. opkald, data, sms'er eller sms-køb), du har haft hos os.

Udstyr: Her har du fuld fortrydelsesret i 14 dage, regnet fra din modtagelse af udstyret. Fortryder du købet, skal du straks give os besked og sende udstyret tilbage til os. Det er fint, hvis du blot har afleveret det på posthuset senest 14 dage efter modtagelsen. Det gør ikke noget, at du har prøvet udstyret, når bare det er ubeskadiget. Udstyret skal tilbageleveres i original emballage.

Såfremt udstyret er ubeskadiget og i original emballage, får du alle dine penge tilbage. Du må dog selv betale portoen, når du sender udstyret tilbage til os. Vi fører pengene tilbage til en af dig angivet konto, så snart vi har modtaget udstyret og har haft lejlighed til at sikre os, at det er fejlfrit.

Husk at lægge en seddel med navn og adresse i pakken, så vi ved, at det er dig, der har sendt det.

15. REKLAMATIONSRET

På købt udstyr har du to års reklamationsret. Det betyder i praksis, at der de første 6 måneder er fuld garanti på produktet, og at du de næste 1½ år er sikret, hvis du kan sandsynliggøre, at problemet skyldes en fabrikationsfejl og ikke en fejl, som først er opstået efter de første seks måneder, regnet fra modtagelsen af udstyret.

Får du problemer med noget udstyr, du har købt hos os, må du meget gerne kontakte os pr. telefon eller e-mail, så vi kan pejle os ind på problemet og finde den bedste måde at løse det på. Det er altid en god ide at kontakte os, så snart du konstaterer en fejl på udstyret eller telefonien som sådan, dels for at du hurtigst muligt kan få telefonien op at køre igen, dels for det tilfælde at reklamationsretten på købt udstyr er ved at udløbe. I alle tilfælde skal du henvende dig om fejlen senest to måneder efter, du har konstateret den og i alle tilfælde senest to år efter købet, da du ikke efter dette tidspunkt kan gøre reklamationsretten gældende.

Der er (som også nævnt i afsnit 4) mange fejlmuligheder og -kilder inden for IP-fastnettelefoni. Du må derfor være indstillet på at medvirke aktivt ved sammen med os over telefonen at analysere og evt. udbedre fejl. Dette er ikke noget, som kræver særlige færdigheder, men det kan f.eks. være et spørgsmål om at tjekke ledningsforbindelser eller ændre indstillinger i dit IP-fastnetudstyr efter vores instruktioner.

Hvis det bliver nødvendigt at reparere eller udskifte noget, refunderer vi porto til at sende udstyret retur. Hvis vi som udbedring vælger at udskifte det udstyr, du har købt, med nyt udstyr, forlænger dette reklamationsretten, som derved gælder fra udskiftningstidspunktet.

16. HVIS VI BLIVER RIGTIGT UENIGE

Vi hos evercall er selv forbrugere i vores fritid og prøver at opføre os derefter, også når vi arbejder for evercall. Hvis der alligevel skulle opstå problemer, vil vi gøre alt, hvad vi kan for at løse problemet. Du er altid velkommen til at ringe til os, så vi kan tale om det og finde den bedste løsning.

Hvis vi ikke kan tale os til rette, kan du skrive til os pr. brev eller e-mail, hvorefter vi normalt også vil svare skriftligt eller i hvert fald skriftligt bekræfte, hvad vi måtte have aftalt pr. telefon. Det sikrer, at vi senere har helt styr på, hvem der mener hvad og hvorfor.

Hvis du stadig ikke er tilfreds med vores svar, kan du klage til Teleankenævnet. På deres hjemmeside, www.teleanke.dk, finder du nærmere anvisninger, klageskema m.v.

17. VILKÅRENES GYLDIGHED

Vi har skrevet disse abonnementsvilkår i de bedste intentioner og efter behørig granskning af relevante love og regler. Skulle det alligevel vise sig, at dele af vores vilkår pga. ændringer i lovgivning, fejl fra vores side eller andet strider mod gældende love eller regler, træder de berørte dele af vilkårene naturligvis ud af kraft. De øvrige dele af abonnementsvilkårene vil i så fald bevare deres gyldighed.

Vi forbeholder os retten til at overdrage vores kundeforhold, helt eller delvist, til tredjemand. Det vil i så fald blot betyde, at dit kundeforhold fortsætter i henhold til disse vilkår.