

**Handelsbetingelser og abonnementsvilkår for
privatkunder ved køb af mobiltelefon**
(Sidst revideret den 1. december 2019)

Følgende handelsbetingelser og abonnementsvilkår som beskrives i denne tekst, fastsætter vilkårene for aftalen mellem dig som kunden (herefter "kunden") og CEKURA A/S (herefter "udbyder").

Kunden er den betalende privatperson. Kunden er ikke nødvendigvis også brugeren og da det er kunden, der indgår aftalen, er det også kunden, der skal sørge for, at nedenstående betingelser til hver en tid opfyldes. Det er en betingelse for indgåelse af aftale, at kunden er fyldt 18 år og har en dansk adresse.

Hvis du har spørgsmål er du velkommen til at kontakte udbyders Tryghedscenter på 32 31 60 50.

1. Abonnementsaftalen

- 1.1 Abonnementsaftalen vil fremover i denne tekst blive kaldt "aftalen"
- 1.2 Ingen rettigheder eller forpligtigelser iht. aftalen eller dele heraf må overdrages til tredje person uden udbyders skriftlige samtykke. Hvis kunden låner produktet som er med i aftalen til anden part, er det fortsat kunden selv som hæfter for brugen af denne. Aftalen består af handelsbetingelser og abonnementsvilkår

2. Produkt og oprettelse

- 2.1 Produkt
 - 2.1.1 Ved abonnementsoprettelse køber kunde en af udbyders mobiltelefoner til den af udbyders gældende prisliste. Således at kunde gør brug af produktet som tilslutning til udbyders Tryghedscenter.
 - 2.1.2 Det er obligatorisk for kunden i forbindelse med oprettelse af abonnement(er) med standardprodukt at betale oprettelsesgebyr, jf. udbyders gældende prisliste.
 - 2.1.3 Kunden indsætter eget simkort i mobiltelefonen.
 - 2.1.4 Kunden har ret til køb af mobiltelefon uden abonnement hos udbyder.
 - 2.1.5 Omkostninger forbundet med tilbehør, reservedele og batterier påhviler kunde selv.

3. Leveringsdatoer

- 3.1 Udbyder sender produktet med almindelig post. Forventet leveringstid er 2-5 hverdage.

- 3.2 Såfremt der forekommer længere leveringstider, kontaktes kunde af udbyder for nærmere information.

4. Fakturering

- 4.1 Kunde betaler for produktet via girokort som leveres til kunde sammen med produktet.
- 4.2 Betalingsfristen for produktet er netto 8 dage.
- 4.3 Abonnementer til valgte services bliver opkrævet forud. Forbrug udover det inkluderede i kundens abonnement og tilkøb af produkter bliver sædvanligvis opkrævet månedligt bagud.
- 4.4 Hvis kunden er tilmeldt Betalingservice fremsendes der ikke særskilt regning, idet det samlede regningsbeløb i stedet vil fremgå af kundens betalingserviceoversigt. Kunden er selv ansvarlig for, at betalingen foretages fra Betalingservice.
- 4.5 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et betalingsgebyr såfremt kunden ikke er tilmeldt Betalingservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gælden prisliste.
- 4.6 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et fakturagebyr såfremt kunden ikke er tilmeldt Betalingservice. Gebyrets størrelse kan ses i udbyders gældende prisliste.
- 4.7 Aktuell prisliste kan altid findes på udbyderens hjemmeside på <http://www.cekura.dk/kunder>
- 4.8 Fremsendelse af fakturaer sker til den af kunden oplyste adresse. Det er derfor kundens ansvar at sørge for at udbyder har korrekt adresse og regningen sendes til korrekt adresse.
- 4.9 Såfremt kunden har tilgodehavende hos udbyder, kan dette udbetales ved at kontakte udbyders Tryghedscenter, hvor registrerings- og kontonummer som pengene skal overføres til skal oplyses.

5. Betaling

- 5.1 Betaling sker i danske kroner. Alle priser er påført moms.
- 5.2 Alle regninger skal betales senest på den angivne betalingsdato. Dette vil fremgå af den enkelte regning. Ved forsinket betaling af kundens regning er udbyder berettiget til at opkræve renter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, i henhold til Rentelovens bestemmelser.
- 5.3 Udbyder har endvidere i overensstemmelse med Rentelovens regler ret til at opkræve rykkergebyrer og inkassogebyr.
- 5.4 Manglende eller delvis betaling af den samlede regning et udtryk for misligholdelse aftalen fra kundes side.
- 5.5 Udbyder forbeholder sig ret til helt eller delvist at spærre for alle ydelser og services forbundet med kundens abonnement og fakturere et genåbningsgebyr. Dette gebyr fremgår af prislisten.
- 5.6 Såfremt kunden mener, at nogle omkostninger er påført kundens konto, er fejlagtige eller ukorrekte, bedes kunden tage kontakt med udbyders Tryghedscenter med denne oplysning.

6. Overdragelse

- 6.1 Såfremt kunden ønsker at overdrage sin aftale til en anden person skal denne kontakte udbyderens Tryghedscenter.
- 6.2 Udbyder forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr til den nye indehaver af aftalen ved overdragelse.
- 6.3 Kunden har ikke ret til at overdrage sin aftale indenfor bindingsperioden på 6 måneder, jfr. pkt. 11.1, og så længe kunden har ubetalte regninger.

7. Ansvarsbegrænsning

- 7.1 Udbyder er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler. Udbyder kan kun gøres ansvarlig for skader eller tab, der direkte kan henføres til abonnementet eller varen omfattet af denne aftale. Udbyder er ikke ansvarlig over for kunden for driftstab, avancetab eller lignende indirekte eller afledte tab. I det omfang lovgivningen tillader det, begrænses udbyders samlede erstatningsansvar til det beløb, udbyder har modtaget i henhold til denne aftale. Skader, som du ønsker at gøre udbyder ansvarlig for, skal hurtigst muligt anmeldes til udbyder.
- 7.2 Udbyder er ikke ansvarlig for undladelser eller forsinkelser i opfyldelse af ydelser, hvis en sådan undladelse eller forsinkelse skyldes force majeure, herunder naturkatastrofer, ekstreme vej- og vejforhold, krig, terrorisme, strejker, oprør, brande og uroligheder. Derudover kan udbyder ikke gøres ansvarlig for forhold, som falder uden for udbyders rimelige kontrol.

8. Justeringer af aftalen (varsling)

- 8.1 Udbyder kan løbende være nødt til at ændre aftalen. Sådanne ændringer vil blive varslet mindst 3 måneder før de træder i kraft. Kunden har ret til at opsiges aftalen med 14 dages varsel i varslingsperioden, dvs. med virkning senest fra den dato, hvor ændringer træder i kraft. Hvis kunden fortsat benytter sig af abonnementet efter ikrafttrædelsesdatoen, vil udbyder betragte dette som en accept af ændringerne.
- 8.2 Ændringer til kunders aftale vil blive varslet pr mail, brev eller i forbindelse med fremsendelse af regning, herunder som tekst på betalingsoversigten, såfremt kunden er tilmeldt Betalingservice.

9. Meddelelser og kundeinformationer

- 9.1 Udbyder forbeholder sig ret til at sende meddelelser til kunden vedrørende aftalen. Udbyder fremsender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarsling, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varsling om ændringer af abonnementsvilkår og priser.
- 9.2 Meddelelser fremsendes enten pr. mail eller brev.
- 9.3 Ønsker kunden ikke at blive kontaktet af udbyder vedrørende eventuelle nye produkter, tilbud og øvrige tiltag, bedes dette meddelt udbyderen skriftligt. Kundeinformationer videregives eller sælges aldrig til tredjemand.
- 9.4 Som kunden har du pligt til at oplyse, såfremt der forekommer ændringer i dine kundeinformationer (f.eks. adresse eller nummerskift. Dette gør du ved

at sende et brev (pr. post eller mail) til adressen på denne side, hvor du forklarer den ønskede ændring. Brevet skal udover ændringerne også indeholde kundenummer, navn og adresse. Udbyder vil herefter og inden for fem arbejdsdage bekræfte modtagelsen og informere om hvornår ændringerne vil træde i kraft. Udbyder skal gøres opmærksom på ændringerne senest 14 dage før, du ønsker, at ændringerne skal træde i kraft.

- 9.5 Som kunden har du desuden pligt til, at oplyse og opdatere udbyder om brugeren af udstyret. Dette gøres ved, at kontakte udbyder enten pr. post, mail, telefon eller via udstyret og oplyse os om ændringerne i brugeren af udstyret. Er udbyder ikke blevet informeret om eventuelle ændringer rettidigt kan udbyder ikke stilles til ansvar for eventuelle misforståelser og mangler.

10. Lukning og spærring af aftalen fra udbyders side

- 10.1 Abonnementet kan lukkes fra udbyders side hvis kunden gør sig skyldig i væsentligt aftalebrud:
 - Vigtige oplysninger fra kunden til udbyder er ukorrekte/fejlagtige
 - Kunden betaler ikke udestående beløb trods påmindelser og advarsel om inkasso
- 10.2 Kunden har ingen ret til afgifts- eller abonnementsreduktion for den tid, abonnementet er lukket eller spærret.

11. Opsigelse og fortrydelsesret

Almindelig opsigelse

- 11.1 Aftalen har en bindingsperiode på 6 måneder
- 11.2 Hvis kunden ønsker at opsiges sit abonnement indgået med udbyder, skal dette varsles ved skriftlig henvendelse senest en måned før det ønskes at skulle træde i kraft.
- 11.3 Det er udelukkende kunden selv der kan opsiges abonnementet og ikke en eventuel anden bruger af abonnementet.
- 11.4 Hvis ikke andet er skriftligt aftalt kan abonnementet opsiges med et varsel på løbende måned plus en måned. Dog kan udbyder i de tilfælde som nævnes i punkt 10 ophæve aftalen uden varsel.
- 11.5 Når aftalen opsiges lukkes kundens abonnement. Eventuelle udeståender samt gebyrer skal kunden betale hurtigst muligt og senest den angivne betalingsdato. Kunden op til en måned efter endt aftale kan modtage slutopgørelse fra udbyder.

Fortrydelse

- 11.1 Udbyder yder 14 dages fortrydelsesret gældende fra den dag, kunden modtager produkt. Fortryder kunden købet skal vedkommende indenfor fortrydelsesfristen sende en skriftlig meddelelse til udbyder om, fortrydelsen af købet. Endvidere skal kunden inden for de 14 dage returnere produkt(er) til udbyders adresse, jf. pkt. 12.
- 11.2 Ved samlet køb af mobiltelefon med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesfristen fra kunden modtog produktet. I disse tilfælde kan kunden kun fortryde hele købet samlet, dvs. at kunden ikke kan fortryde enkelte produkter eller et abonnement for sig.

11.3 Hvis kunden gør brug af sin fortrydelsesret, refunderer udbyder alle betalinger modtaget fra kunden uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor udbyder har modtaget fortrydelsesmeddelelse. Udbyder kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil modtagelsen af mobiltelefon retur, jf. pkt. 12.

11.4 Selv om kunden har taget et abonnement i brug inden for fortrydelsesfristen, vil kunden ikke blive opkrævet betaling herfor i tilfælde af udnyttelse af fortrydelsesretten. Kunden kan dog blive opkrævet for forbrug ud over det, der er inkluderet i abonnementet, ligesom kunden kan blive opkrævet abonnement for de dage, den har anvendt abonnementet.

12. Returnering af produkter ved udnyttelse af fortrydelsesretten

12.1 Returneres mobiltelefon ikke rettidigt dvs. indenfor 14 dage efter modtagelse, antages det at kunden har trukket sin fortrydelse tilbage.

12.2 Omkostninger for returnering påhviler kunde selv.

12.3 Kunden hæfter kun for eventuel forringelse af produktets værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå produktets art, egenskaber og den måde, det fungerer på. Med andre ord kan kunden prøve mobiltelefon på samme måde, som hvis kunden prøvede det i en fysisk butik, men kunden må ikke tage det i egentlig brug.

12.4 Hvis mobiltelefon er prøvet, udover hvad der er beskrevet ovenfor, betragtes det som brugt, hvilket betyder, at kunden ved fortrydelse af købet kun får en del, eller intet af købsbeløbet tilbage, afhængig af produktets handelsmæssige værdi.

13. Brug i udlandet

13.1 Udbyder yder kun fulde service i Danmark.

13.2 Ved brugen af mobiltelefon i udlandet, yder udbyder tryghedssamtaler, påmindelsesservice, samt formidler information til kontaktpersoner ved behov.

14. Abonnementstyper

14.1 Udbyder tilbyder fire forskellige abonnementstyper til mobiltelefon:

- **Min Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
- **Basis Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ét alarmopkald pr. måned. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
- **Udvidet Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, tre alarmopkald pr. måned. Der opkræves derudover pr. alarmopkald jf. udbyders gældende prisliste (se yderligere under pkt. 14.3)
- **Fuld Tryghed abonnement:** i prisen er inkluderet døgnadgang til Tryghedscenteret, ubegrænset antal

alarmopkald pr. måned, Tryghedssamtaler, Tryghedsopkald, påmindelser.

14.2 Udbyder tilbyder fire forskellige tillægsydelser til mobiltelefon:

- *Løfteservice* (kan tilkøbes til abonnementerne Udvidet Tryghed og Fuld Tryghed).
- *Tryghedssamtaler* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)
- *Tryghedsopkald* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)
- *Påmindelser* (kan tilkøbes til alle abonnementer, men er dog inkluderet i Fuld Tryghed uden ekstra beregning)

14.3 Såfremt kunden gør brug af mere end det inkluderede i kundens abonnement opkræves disse ekstra services og ydelser jf. udbyders gældende prisliste.

14.4 Opjustering af kundernes abonnementstype sker omkostningsfrit.

14.5 Ved kundens ønske om nedgradering i abonnementstype forbeholder udbyder sig ret til at opkræve et administrationsgebyr for ændringen jf. udbyders gældende prisliste.

14.6 Kunden har ikke ret til nedgradering i sin abonnementstype indenfor bindingsperioden på 6 måneder, jfr. pkt. 11.1.

15. Reklamation

15.1 Kunden har 2 års reklamationsret på mobiltelefon købt hos udbyder i henhold til købeloven. Således, at kunden enten kan få mobiltelefon repareret, ombyttet, pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af at reklamationen er berettiget.

15.2 Fristen regnes fra den dag, kunden modtager mobiltelefon. Kunden skal reklamere indenfor rimelig tid, efter optagelsen af fejlen eller manglen.

15.3 Forud for returnering af reklameret mobiltelefon skal kunde udfylde udbyders online formular på www.cekura.dk/reklamation, kunde bedes medsende en kopi af denne ved forsendelsen.

15.4 Udbyder modtager ikke pakker pr. efterkrav. Forsendelsesomkostninger påhviler kunde selv.

15.5 Udbyder bestræber sig på at håndtere alle reparationsager inden for 14 dage inklusiv forsendelse.

16. Persondataoplysninger

16.1 Udbyder følger både den nationale persondatalovgivning samt de nye EU-regler om beskyttelse af personoplysninger.

16.2 I forbindelse med, at der oprettes et abonnement hos udbyder, registrerer vi følgende oplysninger om:

- **Betaleren:** navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse
- **Brugeren:** navn, CPR, adresse, telefonnummer, e-mailadresse, helbredsoplysninger, kontakt personoplysninger.

Helbredsoplysninger og kontaktpersonoplysninger er ikke obligatoriske og det er op til kunden selv, hvor meget og hvad vedkommende ønsker at oplyse til udbyder.

Udbyder indsamler ovenstående oplysninger om kunden og bruger for at kunne:

- Sende de fysiske varer der følger med bestillingen af produkter og abonnementer.
- Sende informationer om abonnementet, ændringer i abonnementsbetingelser og lignende til kunden.
- Svare på forespørgsler eller anmodninger fra kunde.
- Hjælpe og yde brugeren den bedst tænkelige service.

16.3 Udbyder indsamler kun oplysninger, som kunden selv giver og behandler dem udelukkende efter instrukser fra kunden. På den måde ved kunden præcist, hvilke oplysninger udbyder registrerer og hvorfor. Alle oplysninger indsamles via en krypteret forbindelse og kan kun ses af udbyder.

16.4 Oplysningerne sælges på ingen måde til tredjemand og de bliver opbevaret sikkert på udbyders' interne database.

16.5 Som kunden hos udbyder har kunden pligt til at informere udbyder, hvis der sker ændringer i de personoplysninger, der er registreret hos udbyder (ændringer kan for eksempel være i tilfælde af flytning, ændrede helbredsforhold, kontaktdata og så videre). Dette gælder for både kunden- og brugeroplysninger. Kunden bedes i så fald kontakte udbyder enten telefonisk eller skriftligt hurtigst muligt via udbyders kontaktoplysninger på denne side, så udbyder kan registrere ændringerne.

16.6 Kunden har altid ret til indsigt i de registrerede oplysninger; ret til at gøre indsigelse mod registreringen samt ret til sletning af oplysninger om sig selv.

16.7 Udbyder gemmer kundens oplysninger så længe, kunden har et abonnement hos udbyder og maksimum 2 måneder efter opsigelse af abonnementet.

16.8 Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på www.cekura.dk, ligesom kunden ved henvendelse til udbyders kundeservice kan få fremsendt politikken.

17. Rettigheder

17.1 Alle rettigheder tilhører udbyder og partnere som udbyder har aftaler med

17.2 Varemærket og andre logotyper, kendetegn, billeder mv. tilhører udbyder eller udbyders samarbejdspartnere

18. Tvister og klager

18.1 I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan kunden klage til udbyders Tryghedscenter på 32 31 60 50. Såfremt en uoverensstemmelse med udbyder ikke bliver løst til kundens tilfredshed, kan klage indgives til Kundeservicechefen der er klageansvarlig. Henvendelse sker til CEKURA A/S,

Amagerbrogade 41, 1., 2300 København S eller mail@cekura.dk

18.2 Klager over udbyder kan også indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Såfremt kunden har spørgsmål vedr. ovenstående handelsbetingelser, abonnementsvilkår eller udbyders brug af kundens personlige oplysninger, er kunden velkommen til at kontakte udbyder.