

Tillægsvilkår for Relatel Mobil Pakke-abonnement

November 2021

Indholdsfortegnelse

1. Tillægsaftalen	1
2. Talepakke i Danmark og EU /inkluderet taletid.....	2
3. Fri tale i Danmark og EU	2
4. Fri sms og mms i Danmark og EU	3
5. Datapakke i Danmark og EU /inkluderet data	4
6. Tale til udlandet.....	5
7. Roaming World	5
7A. Roaming World – fri tale i de omfattede lande	6
7B. Roaming World – fri sms/mms i de omfattede lande.....	7
7C. Roaming World – datapakke.....	7
8. Datadelingskort /datadeling	8
9. Datapulje.....	9

1. Tillægsaftalen

For aftaler om 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester og Generelle vilkår for levering og drift af Relatels tjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte tillægsvilkår forud.

Aftaler om 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' omfatter altid en talepakke eller fri tale -, en datapakke og adgang til at sende og modtage sms/mms.

Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvor meget inkluderet tale og data abonnementet omfatter. Oplysning om det til enhver tid udbudte udvalg af tale- og datapakkestørrelser, samt priser herfor, kan findes på Relatels hjemmeside eller ved henvendelse til Relatel.

En aftale om 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' omfatter følgende:

- Adgang til at foretage og modtage opkald (samtaler).
- Talepakke eller Fri tale i Danmark og EU, jf. pkt. 2-3.
- Adgang til at sende og modtage sms og mms.
- Fri sms og mms i Danmark og EU, jf. pkt. 4 i disse tillægsvilkår.
- Adgang til at benytte Relatels mobildatatjenester, jf. pkt. 2 og 6 i abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Datapakke til brug i Danmark og EU, jf. pkt. 5.
- 4G mobildatahastighed i Danmark, jf. pkt. 1 og 2 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Telefonsvarer (voicemail).
- Vis Nummer (se hvem der ringer), jf. pkt. 5.C i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Mulighed for at købe indholdstakserede tjenester via sms mv., jf. pkt. 5.E i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Mulighed for at ringe fra Danmark til udlandet, jf. pkt. 3.B i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester

Oplysning om priser for 'Relatel Mobil Pakke-abonnementer' kan fås ved henvendelse til Relatel.

2. Talepakke i Danmark og EU /inkluderet taletid

En aftale om et 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' kan omfatte en talepakke. Omfatter aftalen en talepakke, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (sekundtakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i Danmark til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre i samlet det antal inkluderede timer pr. måned, som talepakken omfatter (inkluderet taletid). Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, hvor meget inkluderet taleabonnementet omfatter.

Kunden har også adgang til at bruge den inkluderede talepakke i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at foretage opkald inden for EU. I øvrigt gælder Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester pkt. 3.B og 3.C.

Ved opgørelsen af den inkluderede månedlige taletid, beregnes forbruget pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering).

Ubrugt tid overføres ikke til efterfølgende måned.

Forbrug ud over den inkluderede månedlige taletid takseres med den i Relatels prisliste til enhver tid gældende og oplyste pris. Kundens forbrug af samtaler ud over den månedlige taletid beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering), jf. pkt. 3.A i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om inkluderet tale og takseres særskilt:

- Opkald fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Opkald i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU
- Opkald i udlandet uden for EU (roaming uden for EU)
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe) eller satellittjenester (fx på fly)
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).

3. Fri tale i Danmark og EU

En aftale om et 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' kan omfatte modulet Fri tale. Hvis aftalen omfatter modulet Fri tale, har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (sekundtakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i Danmark til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre. Det fremgår af kundens ordrebekræftelse om aftalen omfatter Fri tale.

Kunden har også adgang til at bruge modulet Fri tale i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") til at foretage opkald inden for EU. I øvrigt gælder Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester pkt. 3.B og 3.C.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri tale og takseres til den til enhver tid gældende og oplyste pris:

- Opkald fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Opkald i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU
- Opkald i udlandet uden for EU (roaming uden for EU)
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe) eller satellittjenester (fx på fly)
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).

En aftale om modulet Fri tale må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes virksomhed eller en eventuel bruger, jf. pkt. 2 i Relatels Generelle Vilkår.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af tale skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Relatels påtale – er Relatel berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i Relatels Generelle Vilkår.

4. Fri sms og mms i Danmark og EU

En aftale om et 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' omfatter adgang til 'Fri sms og mms i Danmark og EU' uden betaling af forbrugstakst.

For aftale om 'Fri sms og mms i Danmark og EU' gælder det, at der er inkluderet 25.000 sms/mms. Sms/mms ud over det inkluderede takseres pr. styk. Priser herfor, kan findes på Relatels hjemmeside eller ved henvendelse til Relatel.

Kunden har adgang til at bruge 'Fri sms og mms i Danmark og EU' i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). I øvrigt gælder Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester pkt. 3.B og 3.C.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om 'Fri sms og mms i Danmark og EU' og takseres særskilt:

- Sms/mms fra Danmark til udenlandske numre, herunder EU-numre.
- Sms/mms i udlandet fra EU til udenlandske numre uden for EU.
- Sms/mms i udlandet uden for EU (roaming uden for EU).

- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe) eller satellittjenester (fx på fly) Indholdstakserede sms- og mms-beskeder.

Sms- og mms-beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

5. Datapakke i Danmark og EU /inkluderet data

En aftale om Relatel Mobil pakke-abonnement giver kunden adgang til uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge den mængde af mobildata i Danmark pr. kalendermåned, som datapakken omfatter (inkluderet data). Det fremgår af navnet på abonnementet hvor meget inkluderet data abonnementet omfatter.

For aftale om datapakken Fri Data gælder en grænse på data på 1000 GB pr. måned, hvorefter hastigheden sænkes til 64 kbit/s.

Datapakken kan også bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). Relatel er dog berettiget til at opkræve særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for den del af kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af Relatels prisliste (fair-use-grænse). I øvrigt gælder Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester pkt. 3.B og 3.C.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af den inkluderede datamængde, beregnes forbruget af mobildata pr. påbegyndt kilobyte pr. dataopkobling. Ubrugte Mbyte overføres ikke til den efterfølgende måned og medfører ikke tilbagebetaling af abonnementsafgiften.

Overskrides den aftalte datamængde, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata i Danmark nedsættes til 64 kbit/s. For aftaler, der omfatter Fri Data, gælder det samme, såfremt kunden overskrider grænsen på 1000 GB.

Det kan aftales, at forbrug ud over den aftalte datamængde takseres særskilt og at hastigheden ikke nedsættes. Dette gøres via kundens kontrolpanel ved at vælge 'fortsæt data'.

Det kan endvidere aftales, at der ved forbrug ud over den aftalte datamængde lukkes helt for forbrug af data. Dette gøres via kundens kontrolpanel ved at vælge 'luk for data'.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om datapakker og takseres særskilt med den i Relatels prisliste til enhver til gældende og oplyste pris:

- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Forbrug via maritime teleoperatører (fx på skibe).
- Forbrug via satellittjenester (fx på fly)

I øvrigt gælder pkt. 6 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.

6. Tale til udlandet

En aftale om et 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' kan omfatte modulet 'Tale til udlandet'.

Omfatter aftalen 'Tale til udlandet', har kunden adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald fra Danmark til 58 udvalgte lande i samlet det antal inkluderede timer pr. måned, som talepakken omfatter (inkluderet taletid). Det fremgår af kundens aftaleresume, hvor meget inkluderet tale abonnementet omfatter.

Forbrug udover den inkluderede tale i talepakken takseres til de til enhver tid gældende takster for tale til udlandet jf. pkt. 3.A i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester. Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om 'Tale til udlandet' og takseres til den til enhver tid gældende og oplyste pris:

- Opkald til service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester i de berørte lande.
- Opkald foretaget i udlandet til de omfattede lande (roaming), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Opkald til lande, der ikke er omfattet af 'Tale til udlandet'
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

Følgende lande er omfattet af 'Tale til udlandet':

Australien, Bahrain, Belgien, Bulgarien, Canada, Cypern, Estland, Finland, Forenede Arabiske Emirater, Frankrig, Færøerne, Grækenland, Grønland, Holland, Hong Kong, Indien, Irland, Island, Israel, Italien (inkl. Vatikanstaten), Japan, Jersey, Kina, Kroatien, Kuwait, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Monaco, Norge, Oman, Pakistan, Palæstina, Polen, Portugal (inkl. Azorerne og Madeira), Rumænien, Rusland, San Marino, Saudi-Arabien, Schweiz, Singapore, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Taiwan, Thailand, Tjekkiet, Tunesien, Tyrkiet, Tyskland, Ungarn, USA, Vietnam og Østrig

Kundens forbrug af samtaler beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Ubrugt tale overføres ikke til efterfølgende måned. I øvrigt gælder pkt. 3 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.

7. Roaming World

En aftale om et 'Relatel Mobil Pakke-abonnement' kan omfatte modulet 'Roaming World'.

'Roaming World' er en rejsepakke til brug i udlandet inden for USA, Canada, Tyrkiet, Thailand, Australien, New Zealand, Kina, Hong Kong, Malaysia, Singapore, Japan og Færøerne (herefter benævnt: 'de omfattede lande'). 'Roaming World' indebærer bl.a. følgende:

- Fri Tale til danske og lokale numre i de omfattede lande, jf. pkt. 2.
- Fri sms/mms til danske og lokale numre i de omfattede lande, jf. pkt. 3.
- Inkluderet datapakke til brug i de omfattede lande, jf. pkt. 4.

7A. Roaming World – fri tale i de omfattede lande

Kunden har adgang til - uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) - at foretage opkald i de omfattede lande til almindelige danske fastnetnumre og mobilnumre.

Kunden har endvidere adgang til – uden betaling af forbrugstakst (minuttakst og opkaldsafgift) – at foretage opkald til lokale numre i det pågældende land, kunden befinder sig i.

Følgende opkald er ikke omfattet af aftalen om Fri Tale og takseres særskilt:

- Opkald i de omfattede lande til udenlandske numre, herunder også EU-numre og andre Roaming World numre ud over det land man befinder sig i.
- Opkald i udlandet uden for de omfattede lande.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).
- Opkald til numre, der begynder med 1 eller 90 (service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester).
- Opkald til service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester i de omfattede lande.

En aftale om modulet Roaming World må kun anvendes til kundens eget private brug. Fri Tale må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2 i Relatels Generelle Vilkår.

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af tale skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Relatels påtale – er Relatel berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i Relatels Generelle Vilkår.

Kunden kan bruge Fri tale i de omfattede lande i 30 sammenhængende dage. Hvis kunden i en periode på mere end 30 sammenhængende dage primært har forbrug i de omfattede lande, spærrer Relatel for yderligere forbrug. Relatels spærring fjernes 14 dage efter, at kunden har haft forbrug i Danmark.

7B. Roaming World – fri sms/mms i de omfattede lande

For Roaming World -fri sms/mms gælder det, at der er inkluderet 25.000 sms/mms.

Kunden kan sende sms/mms til danske numre i de omfattede lande uden betaling af forbrugstakst. Sms/mms ud over det inkluderede takseres pr. styk. Priser herfor, kan findes på Relatels hjemmeside eller ved henvendelse til Relatel.

Kunden kan endvidere sende sms/mms til lokale numre i det pågældende land, kunden befinder sig i.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Fri sms/mms og takseres særskilt:

- Sms/mms fra de omfattede lande til udenlandske numre, herunder også EU-numre og andre Roaming World numre ud over det land man befinder sig i.
- Sms/mms i udlandet uden for de omfattede lande.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).
- Indholdstakserede sms- og mms-beskeder.

Sms- og mms-beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

Kunden kan bruge Fri sms/mms i de omfattede lande i 30 sammenhængende dage. Hvis kunden i en periode på mere end 30 sammenhængende dage udelukkende har forbrug i de omfattede lande, spærrer Relatel for yderligere forbrug. Relatels spærring fjernes 14 dage efter, at kunden har haft forbrug i Danmark.

7C. Roaming World – datapakke

Kunden har adgang til – uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge den inkluderede datamængde (kundens Roaming World datapakke) i de omfattede lande.

Det fremgår af kundens aftaleresume og Relatel.dk, hvor meget inkluderet data Roaming World omfatter

Hvis kunden overstiger sin inkluderede datamængde, vil dataforbrug ud over pakken takseres til alm. Udlandstakst.

De gældende udlandstakster findes på www.relatel.dk/verden.

Ved opgørelsen af kundens forbrug af Inkluderet Data i de omfattede lande, beregnes og takseres forbruget af mobildata som beskrevet i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester pkt. 6.A.b.

Ubrugte Mbyte overføres ikke til den efterfølgende måned.

Relatel fremsender, så vidt muligt, en meddelelse pr. sms til kunden, når kunden har brugt henholdsvis 80% og 100% af den inkluderede datamængde. Relatel kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser.

Kunden kan bruge Inkluderet Data i de omfattede lande i 30 sammenhængende dage. Hvis kunden i en periode på mere end 30 sammenhængende dage udelukkende har forbrug i de omfattede lande, spærrer Relatel for yderligere forbrug. Relatels spærring fjernes 14 dage efter, at kunden har haft forbrug i Danmark.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om Inkluderet Data og takseres særskilt:

- Forbrug i udlandet uden for de omfattede lande.
- Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af mobildata skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Relatels påtale – er Relatel berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i Relatels Generelle Vilkår.

I øvrigt gælder pkt. 6 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.

8. Datadelingskort /datadeling

En aftale om Relatel Mobil pakke-abonnement kan omfatte modulet 'inkluderet datadelingskort'. Abonnementer med inkluderet datadelingskort kan uden ekstra betaling få tilsendt et ekstra datadelingskort i tilknytning til kundens mobilabonnement hos Relatel. Det fremgår af kundens aftaleresume og relatel.dk hvilke abonnementer der tilbyder tilvalg af ekstra simkort til datadeling.

Datadelingskortet kan bestilles via kontrolpanelet eller ved henvendelse til Relatel.

Datadeling giver kunden adgang til at forbruge den aftalte datamængde i Danmark og EU på 1 ekstra sim-kort med eget mobiltelefonnummer. Det ekstra sim-kort udleveres til kunden i tilknytning til kundens mobilabonnement hos Relatel, til brug for Datadeling. Herefter kan kunden bruge op til den aftalte

datamængde, fordelt på kundens sim-kort til mobilabonnementet og det ekstra sim-kort.

Det ekstra sim-kort kan kun anvendes til dataforbrug, sms og mms. Det ekstra sim-kort er spærret for tale.

De ekstra sim-kort kan bruges i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU"). Relatel er dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for den del af kundens forbrug af datadeling i EU, der overstiger en grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af ordrebekræftelsen (fair-use-grænse). I øvrigt gælder pkt. 3.B i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.

Det er i alle tilfælde en forudsætning for aftalen om Datadeling, at data er inkluderet i abonnement. Datadelingskort kan først aktiveres, når det tilhørende mobilabonnement er aktiveret.

Aftale om tilkøb af datadeling kan opsiges til udgangen af en måned. Opsigelse af aftale om tilkøb af datapakker medfører ikke automatisk opsigelse af aftale om 'Relatel Mobil Pakke-abonnement'. I øvrigt gælder pkt. 17 i de Generelle Vilkår.

9. Datapulje

En aftale om Relatel Mobil pakke-abonnement kan omfatte modulet 'datapulje'.

For abonnenter indeholdende 'datapulje', gælder det at brugerne ud over at have inkluderet en datamængde til eget forbrug, også indgår i en puljeordning, hvor en aftalt datamængde deles på tværs af brugerne.

Det er kun de abonnenter der indeholder modulet 'datapulje' som kan bidrage til den fælles datadelingspulje og som kan bruge af den fælles datadelingspulje.

Når kunden har et Relatel Mobil pakke-abonnement med en datapulje-løsning, gælder løsningen for alle de abonnenter som kunden har på samme Relatel-konto, der indeholder modulet 'datapulje'.

Det er ikke muligt at fravælge datapulje-ordningen for enkelte abonnenter og brugere, når man har et Relatel Mobil pakke-abonnement med en datapulje-løsning.

Puljebrugere i kundens datapulje-løsning kan efter at have opbrugt sin egen datamængde tage del i den fælles datapulje, uden betaling af forbrugstakst. Puljeordningerne indebærer, at kundens brugere får én samlet pulje af data, som kan forbruges i Danmark.

Den enkelte puljebruger, er altid sikret den data der er inkluderet i det enkelte abonnement. Det enkelte abonnements datamængde er således sikret for den enkelte bruger uanset den fælles datapulje skulle blive opbrugt.

En pulje af data har en gyldighedsperiode på én måned (30 gange 24 timer) fra datapuljen tages i brug, og ubrugt data overføres ikke.

Kundens brugere kan bruge data i puljen, indtil puljen er opbrugt.

Relatel sender den enkelte bruger en meddelelse, når der er brugt hhv. 80 og 100% af egen datamængde. Endvidere sender Relatel en meddelelse til alle puljebrugere, når der er brugt hhv. 80 og 100% af den fælles datapulje.

Når data i henholdsvis egen datamængde og den fælles datapulje er opbrugt, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata i Danmark nedsættes til 64 kbit/s.

Det kan aftales, at forbrug ud over den aftalte datamængde takseres særskilt og at hastigheden ikke nedsættes. Dette gøres via kundens kontrolpanel ved at vælge 'fortsæt data'.

Det kan endvidere aftales, at der ved forbrug ud over den aftalte datamængde lukkes helt for forbrug af data. Dette gøres via kundens kontrolpanel ved at vælge 'luk for data'.

Følgende forbrug er ikke omfattet af aftalen om datapakker og takseres særskilt med den i Relatels prisliste til enhver til gældende og oplyste pris:

- Forbrug i udlandet inden for EU (roaming i EU)
- Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU), jf. pkt. 3 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.
- Forbrug via maritime teleoperatører (fx på skibe).
- Forbrug via satellittjenester (fx på fly)

I øvrigt gælder pkt. 6 i Abonnementsvilkår for Relatels mobiltjenester.