



1 Parter

Aftalevilkårene (herefter vilkår) er gældende for virksomheder (herefter kunden), der opretter en eller flere af Fullrates tjenester samt eventuelle tillægstjenester. Aftalen om abonnement indgås mellem kunden og Fullrate A/S, CVR-nr. 29205787 (herefter Fullrate). Aftalen forudsætter, at kunden har forretningssted i Danmark. Ligeledes skal kunden være registreret i Danmark med CVR-nummer. Private virksomheder, offentlige virksomheder og/eller institutioner kan indgå som kunde under denne aftale.

2 Aftalens omfang

Aftalen er gældende for Fullrate Bredbånd, Fullrate Telefoni, Fullrate Mobilt Bredbånd, Fullrate Mobil samt eventuelle tillægstjenester og tjenester fra tredjepart. Samlet betegnes disse leverancer herefter som tjenester. Bredbåndsabonnement defineres som en af to typer bredbånds-forbindelse: Bredbånd og Mobilt Bredbånd.

Ved Fullrate Bredbånd forstås en tjeneste, der benytter en fast forbindelse på en fysisk etableringsadresse som adgang til internettet. Bredbånd kan være et abonnement af typen Bredbånd Professionel eller SDSL Professionel.

Ved Fullrate Telefoni forstås en tjeneste, der benytter Fullrate Bredbånd som adgang til fastnettelefonier.

Ved Fullrate Mobilt Bredbånd og Fullrate Mobil forstås en tjeneste, der benytter et eller flere af Fullrate udvalgte mobilnet som adgang til mobil- og internettet.

Særlige vilkår gældende kun for Fullrate Bredbånd, Fullrate Telefoni, Fullrate Mobilt Bredbånd eller Fullrate Mobil er anført i underafsnit. Vilkårene er dækkende for ethvert mellemværende mellem kunden og Fullrate, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af særskilt skriftlig aftale.

Nærværende vilkår omfatter ikke levering af tjenester til Virksomhedens ansattes privatbrug (Medarbejderbredbånd).

3 Ikrafttrædelse og etablering af kundeforholdet

Der kan alene etableres et kundeforhold i forbindelse med bestilling og oprettelse af mindst ét Fullrate Bredbånd-, Fullrate Mobilt Bredbånd- eller Fullrate Mobilabonnement. Det er en forudsætning for indgåelse af aftale mellem kunden og Fullrate, at kunden har et gyldigt CVR-nummer.

Ved aftaleindgåelse er kunden forpligtet til at opgive korrekte stamdata, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-mail-adresse og CVR-nummer. Ved enkeltmandsvirksomhed samt interessentskab (I/S) skal ejers fødselsdato og privatadresse tillige oplyses. Kunden skal oplyse en gyldig e-mail-adresse, som Fullrate kan anvende til fremsendelse af al elektronisk information. Kunden er forpligtet til at holde sine stamdata opdaterede til enhver tid.

Kunden er forpligtet til selv at sikre opsigelse af eventuel eksisterende rammeaftale el.lign. hos anden udbyder, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af særskilt aftale med Fullrate.

Information, der fremsendes til kunden, samt information på Fullrates hjemmeside og selvbetjeningsområde på MIT FULLRATE (begge på www.fullrate.dk), vil kun forefindes i en dansk udgave.

4 Godkendelse af kunden

Fullrate foretager en individuel godkendelse af kunden. I den forbindelse tager Fullrate hensyn til kreditværdighed m.v. Fullrate er berettiget til at nægte aftaleindgåelse samt ophæve eller foretage indskrænkninger i kundens benyttelse af Fullrates tjenester. Herunder er Fullrate berettiget til at indføre et kreditmaksimum på forbrugsbaserede ydelser inden for en faktureringsperiode. Kunden hæfter for ethvert forbrug, også selvom dette overskrider det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Fullrate ret til øjeblikkeligt at spærre for tjenesterne helt eller delvist.

4.1 Særligt for Bredbånd

Fullrate forbeholder sig ret til at afvise bestillinger på baggrund af geografisk dækning eller tekniske forhold på etableringsadressen.

4.2 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Det er en betingelse for godkendelse, at kunden ved bestilling har oplyst CVR-nummer og derved accepteret, at Mobilt Bredbånd eller Mobil udelukkende kan oprettes på den til CVR-nummeret tilknyttede virksomhedsadresse.

5 E-mail og selvbetjening

Fullrate fremsender alle oplysninger til kunden i elektronisk form til den oplyste e-mail-adresse. Oplysninger fremsendes som tekst evt. i html-format eller som vedhæftet pdf-fil. For at læse pdf-filerne kan kunden benytte gratis-programmet [Adobe Reader](#). Kunden accepterer ved indgåelse af denne aftale, at Fullrate som udgangspunkt alene fremsender materiale elektronisk. Kunden er forpligtet til løbende at holde sig orienteret på den oplyste e-mail-adresse.

Kunden har adgang til Fullrates selvbetjenings-område (MIT FULLRATE), hvorfra kunden kan følge ordrer og hente relevante

informationer, såsom fakturaer, vejledninger m.m. Kunden har ligeledes mulighed for at kontakte Fullrate via e-mail eller telefon for yderligere information og vejledning.

6 Ansvar og fortrolighed

Brugeroplysninger udleveret til kunden er fortrolige og må ikke videregives til tredjemand. Kunden er selv ansvarlig for eventuelt misbrug af disse brugeroplysninger og hæfter således for alt forbrug på tjenesten. Bortkommer brugeroplysninger, eller har kunden mistanke om, at tredjemand har kendskab til disse, skal kunden straks kontakte Fullrate, som spærre for den pågældende konto og fremsender nye brugeroplysninger. I tilfælde af tredjemands misbrug af kundens abonnement påhviler det kunden at dokumentere dette.

Fullrate videregiver alene oplysninger, når det kræves i henhold til den gældende lovgivning på området. Fullrate videregiver ikke informationer til tredjepart, medmindre det er i forbindelse med køb og/eller salg af tredjepartstjenester. Fullrate er forpligtet til, i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser, at videregive de 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 "hemmeligt nummer".

6.1 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Det er kundens ansvar, at PIN-kode og PUK-kode opbevares sikkert og separat fra SIM-kortet. Fullrate anbefaler, at PIN-kode altid benyttes. Bortkommer SIM-kortet, er kunden forpligtet til øjeblikkeligt at spærre kortet. Dette skal ske på MIT FULLRATE eller ved telefonisk henvendelse til Fullrate. Kunden hæfter for eventuelt forbrug på SIM-kortet frem til spærningstidspunktet. Fullrate er berettiget til at opkræve et gebyr for genåbning af SIM-kort.

7 Etablering af tjenesten

Udstyr bestilt af kunden ved aftaleindgåelse fremsendes særskilt via Post Danmark. Såfremt det ikke er muligt at aflevere udstyret på den oplyste adresse, er kunden selv ansvarlig for at afhente udstyret på Post Danmarks lokale postkontor. Fullrate kan tilbyde genfremsendelse af udstyret mod et gebyr jf. gældende prisliste.

7.1 Særligt for Bredbånd

Det er en betingelse for leverancen af Bredbånd, at der kan etableres en eller flere kobberforbindelser af tilstrækkelig kvalitet, afhængigt af produktvalg, til kundens etableringsadresse, og at udstyret tilsluttes strømnettet (230V). Etablering af forbindelsen sker med et teknikerbesøg, såfremt Fullrate skønner dette nødvendigt eller hvis kunden selv ønsker dette.

Kunden kan selv, såfremt det er teknisk muligt, tilslutte det medfølgende udstyr til forbindelsen/stikket. Hvis det i særlige tilfælde skulle vise sig ikke at være muligt, vil Fullrate automatisk bestille et teknikerbesøg som faktureres jf. gældende prisliste.

Kunden forpligter sig ved teknikerbesøg til at give ledsaget adgang til teknikerens i det oplyste tidsrum på hverdage mellem kl. 7:00 og 17:00. Hvis det er nødvendigt for teknikerens at komme ind på selve adressen, er teknikerens kun forpligtet til at sikre etableringen af stikket og yder ikke support iht. punkt 8. Fullrate vil fakturere kunden jf. gældende prisliste, hvis en tekniker går forgæves i forbindelse med en aftale på etableringsadressen. Ligeledes forbeholder Fullrate sig ret til at fakturere for eventuelle ekstra ydelser, som kunden måtte anmode om at få udført for egen regning, eller som teknikerens måtte skønne nødvendige.

Tilslutningen på kundens etableringsadresse placeres som udgangspunkt ved den eksisterende forbindelse til adressen. Hvis der tidligere er etableret et telefonstik (NTP eller KAP) benyttes dette. Ved teknikerbesøg er det teknikerens der afgør, hvilket stik der skal benyttes, og/eller hvor dette skal placeres. Kunden skal give teknikerens adgang til alle telefonstik på etableringsadressen. I nogle tilfælde vil det være nødvendigt, at der trækkes ekstra kabler.

Kunden må ikke foretage indgreb i installationen, men skal selv tilslutte det medfølgende udstyr til forbindelsen/stikket.

7.2 Særligt for Telefoni

Det er en forudsætning for leverancen af Fullrate Telefoni, at der er eller kan etableres Fullrate Bredbånd til kundens etableringsadresse. Fullrate tilbyder, at kunden kan få overført telefonnummer fra hidtidige udbydere (nummerportering). Hvis kunden bestiller nummerportering, skal opsigelsen af kundens aftale med hidtidige udbydere ske via Fullrate. Se yderligere om kompensation ved forsinket nummerportering jf. punkt 18.1.

Hvis kunden bestiller nummerportering med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af aftale med den hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, udbyderen er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af opsigelses- og/eller bindingsperiode.



7.3 Særligt for Mobilt Bredbånd

Det er en betingelse for leverancen af Mobilt Bredbånd, at kunden har modtaget et Fullrate SIM-kort og eventuelt udstyr, som alene fremsendes til kundens tilknyttede CVR-adresse jf. punkt 4.2. Etablering af tjenesten forudsætter ligeledes, at kunden har modtaget PIN- og PUK-koder fra Fullrate, og at disse indtastes korrekt.

7.4 Særligt for Mobil

Det er en betingelse for leverancen af Fullrate Mobil, at kunden har modtaget et Fullrate SIM-kort, som alene fremsendes til kundens CVR-adresse jf. punkt 4.2. Kunden skal selv være i besiddelse af nødvendigt teleudstyr, eksempelvis en mobiltelefon.

Etablering af tjenesten forudsætter ligeledes, at kunden har modtaget PIN- og PUK-koder fra Fullrate, og at disse indtastes korrekt.

Fullrate tilbyder, at kunden kan få overført telefonnummer fra hidtidige udbydere (nummerportering). Hvis kunden bestiller nummerportering, skal opsigelsen af kundens aftale med hidtidige udbydere ske via Fullrate. Se yderligere om kompensation ved forsinket nummerportering jf. punkt 18.1.

Hvis kunden bestiller nummerportering med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af aftale med den hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, udbyderen er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af opsigelses- og/eller bindingsperiode.

8 Afhjælpning og support

Vejledning til opsætning og installation m.v. fremsendes til kunden og forefindes på Fullrates hjemmeside. Kunden kan kontakte Fullrate via e-mail eller telefon for yderligere vejledning.

Fullrate yder kunden fri support på tjenester inden for normal åbningstid, så længe kundeforholdet består. For visse produkter gælder det, at udvidede åbningstider for support kan være inkluderet eller kan tilkøbes, som beskrevet på Fullrates hjemmeside og jf. gældende prisliste. Support ydes kun til den af kunden udpegede kontaktperson; ved deling af tjeneste kan der således ikke forventes support til samtlige slutbrugere. Support omfatter alene vejledning om opsætning af tjenester leveret af Fullrate. Information om Fullrates support-funktion og normale åbningstider fremgår af Fullrates hjemmeside.

9 Fejlretning

Fullrate afhjælper hurtigst muligt fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid. Hvis Fullrate vurderer, at fejlen ligger i Fullrates udstyr hos kunden, er kunden forpligtet til at returnere dette udstyr til Fullrate efter nærmere aftale, hvorefter Fullrate vil udbedre fejlen. Fullrate forbeholder sig, i henhold til punkt 10, ret til at fakturere kunden for unødigt fejlretning, som tydeligt skyldes fejl fra kundens side.

For visse produkter gælder det, at udvidede muligheder for fejlretning kan være inkluderet eller kan tilkøbes, som beskrevet på Fullrates hjemmeside og jf. gældende prisliste.

9.1 Særligt for Bredbånd

Hvis Fullrate skønner, at fejlretning er nødvendig på etableringsadressen, er kunden forpligtet til at give Fullrate eller dennes samarbejdspartner ledsaget adgang til etableringsadressen på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 7:00 og 17:00. Fullrate vil fakturere kunden jf. gældende prisliste, hvis en tekniker går forgæves i forbindelse med en aftale på etableringsadressen. Ligeledes forbeholder Fullrate sig ret til at fakturere for eventuelle ekstra ydelser, som kunden måtte anmode om at få udført for egen regning, eller som teknikeren måtte skønne nødvendige.

10 Priser og taksering

Priser og taksering for tjenester i forbindelse med nærværende aftale følger de til enhver tid gældende priser og takseringer for Fullrate, med mindre andet er skriftligt aftalt. Fullrate kan herudover opkræve betaling for særlige tillægstjenester bestilt af kunden.

Oplysninger om de til enhver tid gældende priser kan findes på Fullrates hjemmeside eller ved henvendelse til Fullrate. Ændringer i priserne er underlagt samme betingelser som ændringer i nærværende aftale jf. punkt 17.

10.1 Særligt for Bredbånd

Tjenesten takseres for en abonnementsdel, som dækker frit internetforbrug inden for den valgte båndbredde, og eventuelt en eller flere abonnementslinjer til fast telefoni.

10.2 Særligt for Telefoni

Kundens telefoniforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Taksering af de enkelte telefonopkald sker efter endt opkald i henhold til gældende takst for tidspunktet for opkaldet. Ved tillægstjenesten Fri Telefoni til Fastnet opnås 100 % rabat på opkald til danske fastnetnumre. Der ydes samtalerabat for opkald af maksimalt 60 minutter varighed. Opkald over 60 minutter, takseres

til normal minuttakst jf. gældende prisliste. Der ydes ikke rabat ved opkald til mobilnumre, udlandet samt til service- og særnumre, herunder 70-numre.

Ved tillægstjenesten Udlandspakken opnås rabat på minuttaksten ved alle opkald til udlandet. Der ydes ikke rabat ved opkald til danske fastnet- og mobilnumre samt til service- og særnumre, herunder 70-numre.

10.3 Særligt for Mobilt Bredbånd

Tjenesten takseres forbrugsafregnet målt i Mega Bytes (MB) eller som en fast abonnementsafgift, som dækker dataforbrug i en given periode på et eller flere danske mobilnetværk inden for den valgte båndbredde og med hensyntagen til de i punkt 13.2 nævnte begrænsninger. Kundens forbrugsafregnede dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. påbegyndte 1 Byte.

Når kunden vælger at benytte Mobilt Bredbånd på et udenlandsk net (roaming), vil dette blive takseret særskilt jf. gældende prisliste.

10.4 Særligt for Mobil

Tjenesten takseres for en abonnementsdel, som dækker over muligheden for at foretage og modtage opkald, sende og modtage sms og mms samt dataforbrug i en given periode på et eller flere danske mobilnetværk med hensyntagen til de i punkt 13.2.2 nævnte begrænsninger.

Kundens telefoniforbrug beregnes og takseres pr. påbegyndt minut. Taksering af de enkelte telefonopkald sker efter endt opkald i henhold til gældende takst for tidspunktet for opkaldet. Hvis et opkald pågår over et periodeskift med forskellig taksering, vil de enkelte dele af opkaldet takseres særskilt. Hvis et opkald pågår ved udløb af tilkøbte minutter, vil minutterne udover takseres særskilt efter gældende priser.

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms, wap eller via internettet/mobildata. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb udover det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte mobildata. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Betaling for tjenesterne opkræves af Fullrate på kundens regning. Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn. Kunden kan fravælge denne mulighed ved at spærre for indholdstakseret services via MIT FULLRATE.

Kundens dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. påbegyndte 1 Byte.

Når kunden vælger at benytte Mobil på et udenlandsk net (roaming), vil dette blive takseret særskilt jf. gældende prisliste.

11 Betalingsforhold

Fullrate fremsender i begyndelsen af hver måned en faktura per e-mail.

Abonnementsbaserede tjenester samt oprettelsespriser faktureres forud til udgangen af efterfølgende måned. Tjenester, der er aktivitetsbestemte, enkeltstående eller forbrugsafhængige, herunder telefonopkald, brug af Mobilt Bredbånd eller Mobil på et udenlandsk net eller merforbrug uden for forbrugsgrensen, faktureres månedsvis bagud. Den første faktura indeholder en delperiode, der løber fra tjenestens ikrafttrædelsestidspunkt til den sidste dato i måneden, samt den efterfølgende periode. Den første faktura opkræves forud for etableringstidspunktet. Faktureres kunden samlet for flere linjer, kan eventuelle planlagte forbindelser faktureres op til to måneder forud samt for den delperiode, der løber fra tjenestens leveringsdato til udgangen af indeværende måned. Fullrate forbeholder sig retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder samt at opkræve et skyldigt beløb inden for en faktureringsperiode.

Betalingsfristen er 14 kalenderdage, med mindre andet er skriftligt aftalt. Betaling skal foretages via enten bankoverførsel med unik betalingskode (FIK), oplyst på hver faktura, eller via Dankort eller andet betalingskort, som er godkendt af Fullrate og PBS/Nets. Fullrate forbeholder sig ret til at pålægge et gebyr for fejlagtig indbetaling via FIK samt ved betaling med af visse betalingskort jf. gældende prisliste.

Benyttede betalingskort giver kunden, ved indgåelse af denne aftale, tilladelse til, at Fullrate foretager periodiske trækninger på kundens betalingskort i henhold til ovenstående. Trækningerne sker automatisk på kundens betalingskort ved betalingsfristens udløb.

For håndtering af betaling via betalingskort benytter Fullrate en underleverandør, som er godkendt af PBS/Nets International og PBS/Nets til betalingsløsning. Ved automatisk trækning på betalingskort gemmes kundens kortinformationer ikke hos Fullrate, men hos underleverandøren. Inden betalingskortets udløbsdato



fremsender Fullrate påmindelse herom, og kunden må herefter foretage en tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres på MIT FULLRATE. Ved spærring af betalingskortet er kunden selv ansvarlig for at foretage en ny tilmelding med et nyt betalingskort. Dette gøres ligeledes på MIT FULLRATE.

Ved forsinket betaling er Fullrate berettiget til at opkræve betaling for fremsendelse af rykker og morarenter, samt fremsendelse til inkasso. Fullrate er berettiget til at afbryde tjenesterne, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Det kontraktlige forhold forbliver bindende uafhængigt af kundens betalingsstatus. Hvis Fullrate afbryder tjenester pga. manglende betaling, refunderes den tabte abonnementsperiode ikke.

Fakturaer udsendes kun i elektronisk format.

11.1 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Første måneds antal inkluderede data og/eller timer udgør x/y-dele af det antal data og/eller timer, der er inkluderet i abonnementet, hvor x er det antal dage der er tilbage i indeværende måned, og hvor y er det fulde antal dage i den indeværende måned. Der er således kun den fulde data- og/eller tale mængde til rådighed hvis abonnementet strækker sig over en fuld abonnementsperiode.

Har kunden opsagt sit abonnement, vil der ligeledes ikke være de fulde inkluderede data- og/eller tale mængde til rådighed i den sidste abonnementsperiode. Der gælder samme beregningsprincip som ovenfor beskrevet i dette punkt.

12 Kundens udstyr

For udnyttelse af tjenesten anvendes udstyr, der understøtter den aktuelle teknologi.

Udstyret forbliver Fullrates ejendom, med mindre andet fremgår. Udstyret skal bruges som anvist af Fullrate, og det er ikke tilladt at foretage uautoriserede indgreb eller ændringer i udstyret. Fullrate kan løbende opdatere og optimere alle indstillingerne og software i udstyret eller kræve, at kunden gør dette, jf. Fullrates vejledninger. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Fullrates udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder. For Fullrates udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Fullrates tab i de nævnte tilfælde. Fullrate bærer risikoen for hændelige skader i form af lynskader som følge af overspænding i nettet.

Ønsker kunden at returnere udstyr, skal dette ske efter forudgående aftale med Fullrate.

12.1 Særligt for Bredbånd og Telefoni

I forbindelse med oprettelsen leverer Fullrate udstyr til kunden. Tjenesten leveres, afhængigt af produktvalg, med det antal faste telefonlinjer, der bestilles og netværkstilslutning (LAN) via kablet eller trådløst Ethernet. Udstyret giver eventuelt, afhængigt af produktvalg, adgang til analog fast telefoni (ETSI PSTN).

12.2 Særligt for Mobilt bredbånd og Mobil

SIM-kortet, udleveret til kunden, skal betragtes som udstyr ejet af Fullrate. Jf. punkt 7.3 og 7.4 er det en forudsætning for anvendelsen, at PIN-kode indtastes korrekt. Indtastes der forkert PIN-kode 3 gange, blokeres kortet, og der skal genereres en ny PIN-kode ved anvendelse af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange, vil SIM-kortet skulle udskiftes. Kunden faktureres for udsendelse af nyt SIM-kort jf. gældende prisliste.

12.2.1 Særligt for Mobilt Bredbånd

For anvendelse af Mobilt Bredbånd er det nødvendigt at benytte et modem, der understøtter det mobile netværk, og som er godkendt til dette.

Den opnåede hastighed på tjenesten afhænger, ud over de i punkt 13.2 nævnte forhold, også af modemmets specifikationer.

I forbindelse med oprettelsen leverer Fullrate udstyr til kunden, såfremt dette er valgt.

13 Anvendelse og begrænsninger

Den købte tjeneste er tiltænkt anvendt af virksomheder til eget brug. Fullrate forbeholder sig retten til at opsiges abonnementsforholdet, såfremt det konstateres, at ydelsen anvendes til andet formål.

For visse produkter kan reverse DNS benyttes, jf. Fullrates hjemmeside. Ved brug af reverse DNS domæne må der kun benyttes domæne, som kunden retmæssigt har ejerskab eller råderet over.

Kunden må ikke, uden tilladelse fra Fullrate, lade andre overtage, videresælge eller på anden måde disponere over tjenesten. Ved deling af tjenesten er det kundens ansvar til enhver tid at sikre registrering af samtlige brugere i henhold til de til enhver tid gældende lovmæssige krav.

Fullrate er berettiget til at spærre for anvendelsen af tjenester, når det er nødvendigt som følge af lovmæssige eller sikkerhedsmæssige forhold eller som følge af misligholdelse jf. punkt 15.

Fullrate stiller mailserver til rådighed, men forbeholder sig ret til at afgrænse brugen af denne, såfremt kunden anvender serveren til masseafsendelse eller -modtagelse.

Kunden har ikke mulighed for at benytte præfiks-telefoni eller alarmsignaleringskanaler sammen med tjenesten. Alarmer og dankortterminaler kan dog benyttes i det omfang, at disse er IP-baserede.

Kunden kan ved brug af tjenesten risikere at inficere sin hardware og software med virus, spyware og andre skadelige applikationer. Fullrate kan ikke drages til ansvar herfor eller generelt for kundens anvendelse af tjenesten eller for sikkerheden på tjenesten generelt.

13.1 Særligt for Bredbånd

Abonnementet giver fri adgang til internettet med den valgte båndbredde.

Bredbånd produceres ved anvendelse af DSL-teknologi, som benytter en eller flere kobberforbindelser mellem etableringsadressen og den tilknyttede telefoncentral. Den maksimalt opnåelige båndbredde afhænger af forbindelsens længde, alder og generelle kvalitet og kan variere over tid. Fullrate vil, så vidt muligt, orientere kunden om forbindelsens estimerede maksimalt opnåelige båndbredde.

I de tilfælde hvor kobberforbindelsen ikke understøtter den bestilte båndbredde leverer Fullrate efter aftale med kunden enten den maksimalt mulige båndbredde, afhængigt af kundens produktvalg, eller det aftales, at bestillingen annulleres uden omkostninger for kunden.

Der skal dog her tages højde for, at ca. 10% af båndbredden ved DSL bruges til 'overhead' (dvs. til forbindelsens håndtering af afsendelse og modtagelse af data).

Ved indikation om misbrug kan Fullrate spærre for port 25. For produkter indeholdende fast telefoni gælder det ligeledes, at Fullrate for at undgå misbrug og fejl forbeholder sig retten til at afbryde telefonkald, såfremt varigheden af et kald overstiger 200 minutter.

13.2 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Fullrate Mobilt Bredbånd og Mobil produceres ved anvendelse af 2G, 3G og 4G mobilteknologier på et eller flere af Fullrate udvalgte danske netværk, som benytter en mobil forbindelse mellem kundens udstyr og den tilknyttede mobilmast. Dækningskort kan ses på Fullrates hjemmeside. Dækning og den maksimalt opnåelige båndbredde afhænger af udstyr og produktvalg samt afstanden til mobilmasten, antallet af samtidige brugere på mobilmasten og forskellige fysiske forhold i omgivelserne. Fullrate kan således ikke garantere, at kunden kan opnå de for produktet anførte maksimale teoretiske hastigheder. På Fullrates hjemmeside kan ses en liste over mulige netværk, der kan benyttes ved roaming. Fullrate er ikke ansvarlig for dækning, hastigheder, sikkerhed og netværkskvalitet ved roaming. Fullrate kan endvidere ikke drages til ansvar for andre operatørers brug af kundedata i forbindelse med roaming. Ved aktivering af roaming er det kundens ansvar at sikre sig, hvilket netværk der benyttes, herunder også at et udenlandsk net ikke benyttes i Danmark. Forbrug på roaming er en forbrugsbaseret ydelse og er således omfattet af kreditmaksimum iht. punkt 4. Fullrate gør opmærksom på, at registreringen af forbrug på roaming ofte sker med forsinkelse. Kunden har ved disse tjenester ikke ret til en fast IP-adresse.

13.2.1 Særligt for Mobilt Bredbånd

Abonnementet giver adgang til internettet med den valgte båndbredde, jf. gældende prisliste og afhængigt af produktvalg. Abonnementet kan takseres forbrugsafregnet målt i MB eller som en fast abonnementsafgift, der inkluderer dataforbrug i en given periode op til det anførte maksimale tilladte forbrug, jf. gældende prisliste og afhængigt af produktvalg. Overskrider denne grænse, vil Fullrate forbeholde sig ret til midlertidigt at spærre forbindelsen, nedsætte hastigheden eller, med kundens accept, gennemføre en midlertidig produktændring af abonnementet.

Brug af Mobilt Bredbånd på et udenlandsk net (roaming) er som udgangspunkt spærret, og kan tilvælges via MIT FULLRATE.

Kunden har mulighed for at opgradere sit abonnement løbende. Ved opgradering ændres abonnementet med tilbagevirkende kraft for den igangværende abonnementsperiode og allerede forbrugt tale og data vil blive modregnet i den nye abonnementspakke. Nedgradering kan alene ske til udgangen af efterfølgende abonnementsperiode.

13.2.2 Særligt for Mobil

Fullrate Mobil giver kunden adgang til fri tale ved opkald til danske numre uden betaling af forbrugstakst op til en fast grænse (antal timer). Opkaldene må kun foretages til almindelige danske fastnet- og mobilnumre i Danmark. Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvilken fast grænse for fri tale, der er aftalt. Ubrugte minutter overføres ikke til den efterfølgende måned. Opkaldsafgift er indeholdt i abonnementsafgiften, og opkaldene takseres pr. påbegyndt minut.



Opkald til service- og særnumre samt informations- og indholdstakserede tjenester, herunder 70-numre er ikke omfattet og takseres jf. gældende prisliste. Forbrug i udlandet (roamede opkald), jf. punkt 13.2 er ikke omfattet og takseres særskilt. Forbrug ud over den faste grænse takseres jf. gældende prisliste.

Tillægstjenesten Fullrate til Fullrate giver kunden adgang til at ringe til andre Fullrate Mobilnumre i Danmark for 0 kr. pr. påbegyndt minut jf. nedenstående forbrugsgrænser. Herudover giver tillægstjenesten kunder med Fullrate Bredbånd og Fullrate Mobil adgang til Fullrate til Fullrate med andre Fullrate Telefoni- og Mobilnumre. Fullrate til Fullrate må alene anvendes til kundens eget forbrug og gælder ikke opkald til kundens egen Mobilvarer. Fullrate til Fullrate opkald over 60 minutter, takseres til normal minuttakst. Ved overskridelse af mere end 30 timers samlet Fullrate til Fullrate tale pr. måned takseres kunden til normal minuttakst. Fullrate til Fullrate er en forbrugsbaseret ydelse, og er således omfattet af kreditmaksimum iht. punkt 4.

Fullrate Mobil giver kunden adgang til ubegrænset forbrug af sms og mms i Danmark, uden betaling af forbrugstakst. Det ubegrænsede forbrug af sms og mms omfatter kun sms- og mms-beskeders afsendelse i Danmark til danske mobiltelefonnumre, og ikke 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. Det ubegrænsede forbrug af sms og mms er en forbrugsbaseret ydelse, og er således omfattet af kreditmaksimum iht. punkt 4.

Fullrate Mobil giver kunden adgang til dataforbrug op til en fast grænse (datamængde) uden opkrævning af forbrugstakst. Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvilken fast grænse for dataforbrug og hastighed der er aftalt. Den aftalte datamængde kan ikke bruges i udlandet (roamet trafik) jf. punkt 13.2. Roamet trafik takseres særskilt jf. gældende prisliste. Ubrugte MB overføres ikke til den efterfølgende måned. Overskrides forbrugsgrænsen forbeholder Fullrate sig ret til at spærre eller nedsætte hastigheden på kundens mobile dataforbindelse.

Kunden har mulighed for at opgradere sit abonnement løbende. Ved opgradering ændres abonnement med tilbagevirkende kraft for den igangværende abonnementsperiode og allerede forbrugt tale og data vil blive modregnet i den nye abonnementspakke. Nedgradering kan alene ske til udgangen af efterfølgende abonnementsperiode.

14 Flytning og overdragelse

14.1 Særligt for Bredbånd

Kunden kan, inden for Fullrates dækningsområde i Danmark, bestille flytning af tjenesten mod betaling for flyttehåndteringen samt omkostning for eventuelt teknikerbesøg og eventuel ombytning af udstyr, jf. gældende prisliste. Hvis det ikke er muligt at levere en bredbåndsforbindelse på den nye etableringsadresse, ophører abonnementet med normalt opsigelsesvarsel. Ved flytning inden for en eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende indtil udløb af perioden, uanset om der kan etableres en tjeneste på den nye adresse.

Afhængigt af tjenesten kan kunden, efter skriftlig aftale med Fullrate, overdrage abonnementsaftalen på den pågældende etableringsadresse til tredjemand, så længe denne opfylder betingelserne i punkt 1. Fullrate forbeholder sig ret til at afvise en overdragelse med henvisning til punkt 4, samt at fakturere den, der overtager abonnementet, en overdragelsespris, jf. gældende prisliste.

14.2 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Kunder, der kun har Mobilt Bredbånd eller Mobil, kan til enhver tid registrere flytning af adresse inden for Danmarks grænser. Adresseændring sker jf. punkt 4.2.

Det er ikke muligt at overdrage et Mobilt Bredbånd eller Mobil abonnement til tredjemand.

15 Misligholdelse

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen, er Fullrate berettiget til at afbryde eller lukke alle tjenester med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Et eller flere af følgende punkter kan blandt andet være en væsentlig misligholdelse:

- Optræden i strid med god skik på internettet, herunder afsendelse og/eller distribution af spam eller spredning af virus.
- Forsøg på ulovlig indtrængning i netværk eller udførelse af serverangreb (denial of service).
- Forårsagelse af forstyrrelser i nettet, eksempelvis som følge af benyttelse af tjenesten i strid med dens formål og i strid med Fullrates anvisninger.
- Overtrædelse af gældende lovgivning, herunder udbredelse/distribution af budskaber eller billeder som skønnes at være racistiske eller at nedgøre minoritetsgrupper.
- Chikanerende eller truende adfærd overfor Fullrates ansatte.

- Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger og/eller installationsoplysninger.
- Videre salg, udleje, udlån, overdragelse m.v. af abonnementet til tredjemand.
- Manglende rettidig betaling.

Hvis Fullrate som følge af kundens misligholdelse afbryder kundens adgang til at benytte tjenester, vil Fullrate orientere kunden om årsagen. Kunden er ikke berettiget til afslag i abonnementsprisen som følge af afbrydelser i forbindelse med misligholdelse.

16 Opsigelse

Opsigelse af aftalen i bindingsperioden kan ske ved betaling af abonnementsafgift for den resterende del af bindingsperioden.

Abonnementsaftaler kan opsiges af kunden med et varsel på 30 kalenderdage og opsigelse skal ske ved skriftlig eller mundtlig henvendelse til Fullrate. Fullrate fremsender herefter en bekræftelse på opsigelsen.

For visse ekstra tjenester kan der være et opsigelsesvarsel på 30 kalenderdage, som beskrevet på Fullrates hjemmeside og jf. gældende prisliste.

Ved Fullrates varsling, jf. punkt 17, af ikke-begunstigende ændringer af vilkår, priser eller produkter, kan kunden i varslingsperioden opsiges abonnementsaftalen. En sådan opsigelse skal ske til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 kalenderdage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel.

Udstyr ejet af Fullrate skal, for kundens regning, returneres på forsvarlig vis senest 14 kalenderdage efter lukning af Bredbåndsforbindelsen. Udstyret skal returneres i brugbar stand, således at dette kan genanvendes uden unødige omkostninger for Fullrate. Sker dette ikke, er Fullrate berettiget til at fakturere kunden herfor, jf. punkt 10.

Fullrate kan opsiges nærværende aftale og tjenester med et varsel på 3 kalendermåneder.

16.1 Særligt for Bredbånd

Abonnementsaftaler for Bredbånd har en bindingsperiode på 12 måneder fra ikrafttrædelsesdatoen.

16.2 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

Abonnementsaftaler for Mobilt Bredbånd og Mobil har en bindingsperiode på 12 måneder fra ikrafttrædelsesdatoen.

17 Ændringer af vilkår

Fullrate forbeholder sig ret til at ændre vilkår, priser og produkter.

Ændringer, der er begunstigende for kunden, kan gennemføres uden forudgående varsel. Afgifter til rettighedsorganisationer følger egne reguleringsnormer, således at ændringer i form af stigninger eller fald i disse afgifter mv. medfører tilsvarende ændringer uden varsel i abonnementsafgiften.

Er der tale om en ikke-begunstigende ændring af kundens vilkår, udsendes der elektronisk information herom til kunden. Sådanne ændringer varsles med 30 kalenderdage. Ændringer af éngangsafgifter kan dog gennemføres uden varsel. Alle ændringer annonceres på Fullrates hjemmeside. I visse tilfælde kan kunden opsiges abonnementsaftalen, jf. punkt 16, som følge af ændringer af vilkår, priser eller produkter. Kunden har ansvaret for til enhver tid at holde sig underrettet om Fullrates gældende vilkår, priser og produkter.

18 Erstatningsforhold

Fullrate er ikke erstatningsansvarlig for følgende forhold:

- Direkte og indirekte tab opstået som følge af vedligeholdelse, forstyrrelser, afbrydelser eller nedbrud af tjenester.
- Kundens brug af tredjemands installationer og/eller support, samt uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.
- Helt eller delvist manglende adgang til Fullrates tjenester såfremt dette skyldtes forhold uden for Fullrates kontrol, betegnet som Force Majeure. Force Majeure kan være, men er ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, terror, brand, krig, lokal- eller generalstrejke, lokal- eller generallockout, herunder også strejke og lockout blandt Fullrates egne medarbejdere, strømafbrydelser, overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud.
- Midlertidig afbrydelse af tjenester som følge af aftale indgået mellem kunden og Fullrate.
- Eventuelle omkostninger til reetablering af kundens forbindelse eller telefonnummer ved overdragelse til tredjemand.
- Tab af data eller økonomiske tab som følge af kundens utilsigtede download af virus eller andre skadelige programmer.
- Forhold, der skyldes kundens brug af ikke godkendt udstyr.

18.1 Særligt for Telefoni og Mobil

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, udbetaler Fullrate et kompensationsbeløb jf. gældende prisliste til kunden, medmindre den manglende



rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde udbetaler Fullrate et kompensationsbeløb til kunden, hvis nummerporteringen medfører, at kundens tjeneste er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes ved en efterfølgende udsendelse af regning til kunden.

19 Tvister og klage

Kunden kan klage skriftligt til Fullrate. Fullrate vil i de fleste tilfælde behandle klagen og træffe en afgørelse inden 30 kalenderdage og senest inden 3 kalendermåneder. Fullrates afgørelser kan forsøges indbragt for Teleankenævnet (Nørre Voldgade 48, 1358 København K.). Såfremt en klage ikke forsøges indbragt for Teleankenævnet, eller såfremt en klage afvises af Teleankenævnet eller en af parterne ønsker Teleankenævnets afgørelse prøvet, skal behandling ske efter nedenstående regler.

Enhver tvist, som måtte opstå mellem kunden og Fullrate i forbindelse med en leveret ydelse, herunder tvist om fortolkningen af nærværende vilkår, skal afgøres efter dansk ret og med Sø- og Handelsretten - og Københavns byret, hvis Sø- og Handelsretten ikke har kompetence - som værning. Fullrate kan desuden beslutte, at tvisten mellem kunden og Fullrate skal behandles ved voldgift i henhold til "Regler for forenklet behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)". Har Fullrate valgt, at sagen skal behandles ved voldgift, er parterne begge forpligtet til at hemmeligholde alle forhold vedrørende voldgiftssagen, herunder men ikke begrænset til, voldgiftssagens eksistens, tvisten og voldgiftskendelsen.

20 Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft d. 9. november 2011.

21 Nyttige numre – Kundeservice, Support og alarmopkald

Web: www.fullrate.dk
MIT FULLRATE www.fullrate.dk/selvbetjening
Kundeservice e-mail: kundeservice@fullrate.dk
Support e-mail: support@fullrate.dk

Kundeservice telefonisk: 32 15 45 00
Support telefonisk: 32 15 45 00
Spærring af SIM-kort telefonisk: 32 15 45 49
Den offentlige alarmtjeneste: 112

Fullrate A/S
Telegade 2
2630 Tåstrup
Danmark

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

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

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

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

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

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når

betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

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

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

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

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

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