

## 1 Parter

Aftalevilkårene (herefter vilkår) er gældende for personer der opretter og/eller anvender en eller flere af Fullrates tjenester. Disse personer betegnes samlet som kunden. Aftalen om abonnement indgås mellem kunden og Fullrate A/S, CVR-nr. 29205787 (herefter Fullrate). Aftalen forudsætter, at kunden har bopæl i Danmark og er myndig.

## 2 Aftalens omfang

Aftalen er gældende for Fullrate Bredbånd, Fullrate Telefoni, Fullrate Mobil Bredbånd, Fullrate TV, Fullrate Mobil samt eventuelle tillægstjenester og tjenester fra tredjepart. Samlet beteges disse leverancer herefter som tjenester.

Ved Fullrate Bredbånd forstås en tjeneste, der benytter en fast forbindelse på en fysisk etableringsadresse som adgang til internettet. Ved Fullrate Telefoni forstås en tjeneste, der benytter Fullrate Bredbånd som adgang til fastnettelefonen.

Ved Fullrate TV forstås en tjeneste, der benytter Fullrate Bredbånd som adgang til at vise tv-signal.

Ved Fullrate Mobil 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 Mobil Bredbånd, Fullrate Telefoni, Fullrate TV eller Fullrate Mobil er anført i underafsnit. Vilkårene er dækkende for ethvert mellemværende mellem kunden og Fullrate, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af særs tiltale.

## 3 Etablering af kundeforholdet

Der kan alene etableres et kundeforhold i forbindelse med bestilling og oprettelse af mindst ét Fullrate Bredbånd-, Fullrate Mobil Bredbånd- eller Fullrate Mobilabonnement. Ved aftaleindgåelse er kunden forpligtet til at opgive korrekt navn, adresse og telefonnummer. Kunden skal oplyse en gyldig e-mail-adresse, som Fullrate kan anvende til fremsendelse af al elektronisk information. Kunden er ligeledes forpligtet til at holde sine personlige oplysninger, herunder e-mail-adresse, opdaterede til ethvert tidspunkt.

Information, der er fremsendt, samt information på Fullrates hjemmeside og selvbetjeningsfunktion på MIT FULLRATE (begge på [www.fullrate.dk](http://www.fullrate.dk)) vil kun forefindes i en dansk udgave.

Etablering af kundeforholdet er omfattet af en generel fortrydelsesret på 14 kalenderdage fra den dato, hvor aftalen bekræftes som værende endeligt indgået. Fortrydelsesretten forudsætter, at kunden ikke har taget abonnementet og/eller eventuelle tillægstjenester i brug, og ligeledes ikke har brudt emballagens plombering. Ønsker kunden at benytte fortrydelsesretten, skal dette ske inden de 14 dages udløb og ved at sende en e-mail til [kundeservice@fullrate.dk](mailto:kundeservice@fullrate.dk).

## 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 tjenester inden for faktureringsperioden. 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 og TV

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

### 4.2 Særligt for Mobil Bredbånd og Mobil

Det er en betingelse for godkendelse, at kunden ved bestilling har oplyst CPR-nummer og derved accepteret, at Mobil Bredbånd eller Mobil udelukkende kan oprettes på den til CPR-nummeret tilknyttede folkerasteradresse. Fullrate opbevarer kundens CPR-oplysninger sikkert og videregiver dem ikke til andre, men forbeholder sig dog ret til at benytte oplysningerne ved kreditvurdering, adresseændring og i forbindelse med eventuel inddrivelse af udestående tilgodehavende.

## 5 E-mail

Fullrate fremsender alle oplysninger til kunden i elektronisk form til den opgivne 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](http://www.adobe.com). 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 opgivne e-mail-adresse.

## 6 Ansvar & 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 ligeledes ikke informationer til tredjepart, medmindre det er i forbindelse med køb og/eller salg af tredjeparts-ydelser til kunden eller med CPR-opslag jf. punkt 4.2. 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 TV

Bestilling af Video on Demand (VOD) sker via den udleverede Set Top Boks på VOD menuen. Bestillingen sker ved hjælp af en PIN-kode, som kunden modtager fra Fullrate. Det er kundens ansvar at pinkoden opbevares sikkert. Hvis kunden glemmer PIN-koden, eller koden uberettiget kommer til tredjemands kendskab, skal kunden rette henvendelse til Fullrate herom og bestille en ny PIN-kode. Ved kundens bestilling af ny kode spærres den gamle kode. Fullrate kan opkræve gebyr for udsendelse af ny PIN-kode. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af PIN-koden. Med henblik på at kunne efterforske eventuel kopiering foretager Fullrate en mærkning på hver VOD event, kunden bestiller. Mærkningen sker i form af information, som kun kan aflæses på en eventuel kopi.

### 6.2 Særligt for Mobil 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. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9. 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 spærringstidspunktet. 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 Fullrate Bredbånd, at der kan blive etableret en kobberforbindelse af tilstrækkelig kvalitet til kundens etableringsadresse, og at udstyret tilsluttes strømnettet (230V). 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 kan herefter vælge at annullere bestillingen op til 3 kalenderdage efter at teknikerbesøget er blevet oplyst.

Kunden forpligter sig ved teknikerbesøg til at give ledsaget adgang til teknikeren i det oplyste tidsrum på hverdage ml. kl. 7:00 og 17:00. Hvis det er nødvendigt for teknikeren at komme ind på selve adressen, er teknikeren kun forpligtet til at sikre etableringen af telefonstikket 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 teknikeren måtte skønne nødvendige.

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

### 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 TV

Det er en forudsætning for leverancen af Fullrate TV, at der er eller kan etableres Fullrate Bredbånd til kundens etableringsadresse, og at hastigheden på bredbåndsforbindelsen tillader dette. Kunden har mulighed for at etablere flere TV-bokse, såfremt linjens kvalitet og de fysiske forhold på kundens adresse tillader dette. Ved brug af Fullrate TV reduceres hastigheden på den forudsatte tjeneste i forhold til den normale hastighed. Hastigheden vil dog aldrig reduceres til under 512/128 Kbit/s.

#### 7.4 Særligt for Mobilt Bredbånd

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

#### 7.5 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 folkeregisteradresse 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 & 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 indenfor normal åbningstid, så længe kundeforholdet består. 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 indenfor 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.

#### 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 nødvendig.

### 10 Priser & taksering

Priser og taksering for tjenester i forbindelse med nærværende aftale følger de til enhver tid gældende priser og takseringer for Fullrate. Fullrate kan herudover opkræve betaling for særlige tillægsydelser 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 vilkår 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 minutters 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 Fri Telefoni til Fastnet og Mobil opnås 100 % rabat på opkald til danske fastnet- og mobilnumre. Der ydes ikke rabat ved opkald til udlandet samt til service- og særnumre, herunder 70-numre. Opkald til særlige tjenester, hvor et dansk mobilnummer automatisk viderestilles til udlandet takseres til normal mobiltakst jf. gældende prisliste. Der ydes samtalerabat for opkald af maksimalt 60 minutters varighed. Opkald over 60 minutter, takseres til normal minuttakst jf. gældende prisliste.

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 TV

Tjenesten takseres for en abonnementsdel, som dækker over muligheden for at modtage et nærmere bestemt antal TV-kanaler og muligheden for at tilgå VOD, som takseres pr. lejet enhed. Ved VOD sker leveringen af tjenesten umiddelbart efter, bestillingen er afsluttet. Ved brug af VOD accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder, jf. punkt 3.VOD takseres jf. priser på TV-klienten.

#### 10.4 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 13.2.1 nævnte begrænsninger. Kundens forbrugsafregnede dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. påbegyndt 1 Byte (KB). Når kunden vælger at benytte Mobilt Bredbånd på et udenlandsk net (roaming), vil dette blive takseret særskilt jf. gældende prisliste.

#### 10.5 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. påbegyndt 1 Byte.

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

### 11 Betalingsforhold

Det er en forudsætning for abonnementet, at kunden tilmelder sig betaling via Dankort eller andet betalingskort, som er godkendt af Fullrate og PBS/Nets. Ved betaling med visse betalingskort opkræver Fullrate et gebyr jf. gældende prisliste.

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 og VOD, faktureres månedsvis bagud. Fullrate forbeholder sig retten til at opkræve ufaktureret forbrug fra tidligere perioder samt at opkræve et skyldigt beløb inden for en faktureringsperiode.

Fullrate fremsender i starten af hver måned en faktura for den efterfølgende abonnementsperiode til kunden per e-mail. Denne faktura trækkes automatisk på kundens betalingskort 3-8 kalenderdage efter afsendelsen. Kunden har således altid en mulighed for at kontakte Fullrate inden betalingen, hvis kunden mener der er fejl eller mangler



ved regningen. Hvis kundens betalingskort afvises, er Fullrate berettiget til at opkræve betaling for fremsendelse af rykker og morarenter.

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 op til 14 kalenderdage før etableringstidspunktet.

Fullrate benytter 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 indgåelse af denne aftale giver kunden tilladelse til, at Fullrate foretager automatiske trækninger på kundens betalingskort i henhold til ovenstående.

Ved forsinket betaling er Fullrate 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.

Fullrate er berettiget til at opkræve administrationsbeløb for udsendelse af rykkere samt for fremsendelse af sager til inkasso. Fullrate udsender kun elektroniske regninger til kunden. Specifikation af kundens forbrug er tilgængeligt på MIT FULLRATE.

Ovenstående betalingsbetingelser gælder uafhængigt af, om der er indgået særskilt aftale med Fullrate om betaling via tredjemand.

#### 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 med det antal faste telefonlinjer der bestilles og netværkstilslutning (LAN) via kablet eller trådløst Ethernet. Udstyret giver adgang til analog fast telefoni (ETSI PSTN).

#### 12.2 Særligt for TV

I forbindelse med oprettelsen leverer Fullrate udstyr til kunden. Herudover er det en forudsætning at kunden har et fjernsyn med scart-/og eller HDMI-indgang.

#### 12.3 Særligt for Mobilt Bredbånd og Mobil

SIM-kortet udleveret til kunden skal betragtes som udstyr ejet af Fullrate. Jf. punkt 7.4 og 7.5 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.

##### 12.3.1 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 13.2.1 nævnte forhold, også af modemets specifikationer. I forbindelse med oprettelsen leverer Fullrate udstyr til kunden, såfremt dette er valgt.

## 13 Anvendelse & begrænsninger

Den købte tjeneste er en privattjeneste, og må således ikke anvendes i kommerciel sammenhæng. Ved kommerciel anvendelse forstås videresalg og/eller distribution til tredjepart og lignende. Fullrate forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, såfremt det konstateres, at ydelsen anvendes til kommercielle 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 lade andre disponere over tjenesten. Tjenesten må således ikke anvendes til formidling af ydelser til andre end kunden og dennes husstand.

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

Kunden har ikke mulighed for at benytte præfiks-telefoni, dankortterminaler eller alarmsignaleringskanaler sammen med tjenesten.

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 for sikkerheden på tjenesten generelt. Kunden opfordres til at orientere sig på [www.it-borger.dk](http://www.it-borger.dk).

#### 13.1 Særligt for Bredbånd

Abonnementet giver fri adgang til internettet med den valgte båndbredde.

Fullrate Bredbånd produceres ved anvendelse af DSL-teknologi, som benytter en kobberforbindelse 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 den maksimalt mulige båndbredde, afhængigt af kundens produktvalg. 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).

Som standard er der af sikkerhedshensyn opsat NAT. Ved indikation om misbrug kan Fullrate spærre for port 25. For at undgå misbrug og fejl forbeholder Fullrate sig ligeledes 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 af 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 registreringer 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 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.

### 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 sønumre 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. minut jf. nedenstående forbrugsgrenser. 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 Mobilsvarer. 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-beskeder afsendt 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 modtager, 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 forbrugsgrensen 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 & overdragelse

### 14.1 Særligt for Bredbånd

Kunden kan, indenfor Fullrates dækningsområde i Danmark, bestille flytning af tjenesten mod betaling for flyttehåndteringen. Hvis det ikke er muligt at bestille en abonnementsaftale 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. Kunden kan, efter skriftlig aftale med Fullrate, overdrage abonnementsaftalen for Bredbånd til tredjemand. 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 indenfor 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:

- Opræden i strid med god skik på internettet, herunder afsendelse og/eller distribution af SPAM eller spredning af virus.
- Forsøg på ulovlig indtrængen 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 racistiske budskaber eller billeder som skønnes 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. Herunder netværksdeling med andre husstande eller andre juridiske enheder.
- 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.

### 15.1 Særligt for TV

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Kunden videredistribuerer leverede TV-signaler til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand, jf. punkt 13.
- Kunden foretager ændringer i dekoderingsudstyr med det formål at opnå uautoriseret adgang til indholdt af en kodet TV-udsendelse.
- Offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder, eller erhvervs mæssig udnyttelse af leverede TV-signaler uden særlig aftale med Fullrate herom, jf. punkt 13.

## 16 Opsigelse

A abonnementsaftaler for Fullrate Bredbånd, Mobilt Bredbånd, TV og Mobil har en bindingsperiode på 6 måneder fra ikrafttrædelsesdatoen. Opsigelse af aftalen i bindingsperioden kan ske ved betaling af den resterende del af bindingsperioden. A abonnementsaftaler kan opsiges af kunden med et varsel på 30 kalenderdage og skal ske ved skriftlig eller telefonisk henvendelse til Fullrate. Fullrate fremsender herefter en bekræftelse på opsigelsen.

For visse ekstra ydelser 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 forsvarelig vis, senest 14 kalenderdage efter lukning af tjenesten. Udstyret skal returneres i brugbar stand, således at dette kan genanvendes uden unødigt omkostning for Fullrate. Sker dette ikke, er Fullrate berettiget til at fakturere kunden herfor, jf. punkt 10.

Fullrate kan opsiges nærværende aftale og tjenester med 30 kalenderdages varsel.

### 16.1 Særligt for TV

Hvis bredbåndsaftalen opsiges af enten kunden eller af Fullrate, ophører abonnementsaftalen om TV.

## 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. Moms, andre offentlige afgifter og afgifter til rettighedsorganisationer, herunder men ikke begrænset til COPY-DAN og KODA, 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 forringelse 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 abonnementet, 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.

### 17.1 Særligt for TV

Fullrate er berettiget til straks at ændre programpakkerne sammensætning og antallet af kanaler, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Fullrates kontrol.

Prisen på abonnementet kan reguleres uden varsel en gang årligt den 1. januar i henhold til ændringer i nettoprisindekset for juli, som opgøres og offentliggøres af Danmarks Statistik.

## 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 uvedkommede 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, ildebrand, krig, lokal- og 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 prislister 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.

#### 18.2 Særligt for TV

Ved afbrydelse af enkeltkanaler ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften.

#### 19 Tvister & 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 afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet (Nørre Voldgade 48, 1358 København K.).

#### 19.1 Særligt for TV

I tilfælde af tvist mellem kunden og Fullrate om forhold, der vedrører programforsyningen, kan Fullrates afgørelse indbringes for Forbrugerstyrelsen, A magerfælledvej 56, 2300 København S, tlf. 32 66 90 00.

#### 20 Ikrafttrædelse

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

#### 21 Nyttige numre – Kundeservice, Support og alarmopkald

Web: [www.fullrate.dk](http://www.fullrate.dk)  
MIT FULLRATE [www.fullrate.dk/selvbetjening](http://www.fullrate.dk/selvbetjening)  
Kundeservice e-mail: [kundeservice@fullrate.dk](mailto:kundeservice@fullrate.dk)  
Support e-mail: [support@fullrate.dk](mailto:support@fullrate.dk)

Kundeservice telefonisk: 32 15 45 00  
Support telefonisk: 32 15 45 00  
Spørring 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 betalers 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.