



Abonnementsvilkår privatkunder

Generelle abonnementsvilkår for privatkunder	3
VIGTIG INFORMATION OM DIT ABONNEMENT	3
1. Indledning	4
2. Aftaleindgåelse og varighed	4
3. Aftalens omfang.....	5
4. Oprettelse af Abonnementsydelser	5
5. SIM-kort.....	5
6. Bortkomst og misbrug af SIM-kort.....	6
7. Levering af Udstyr	7
8. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	7
9. Fortrydelsesret.....	7
10. Flytning af nummer til 3	8
11. Mit 3 Selvbetjening.....	9
12. Meddelelser	9
13. Priser.....	10
14. Fakturering	10
15. Betaling	11
16. Behandling af persondata.....	11
17. Brug af Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser	12
18. Kundens misligholdelse og 3's spærring af tjeneste.....	12
19. Netværk / Dækning og hastigheder	13
20. Tekniske ændringer og forstyrrelser af nettet.....	14
21. Udfald i 3's netværk.....	14
22. 3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning	15
23. 3's ændringer af Aftalen	16
24. Din ændring af Ydelser	16
25. Overdragelse af Aftalen.....	16
26. Reklamation og reparation.....	17
27. Opsigelse	17
28. Flytning af nummer fra 3	18
29. Tvister og Klager.....	18

Produktvilkår	20
30. Indledning	20
31. Abonnementsydelser	20
31.2. Nationale abonnemeter (abonnemeter der kun kan anvendes i Danmark)	21
31.3. 3Family-abonnemeter	22
31.4. Internet til hjemmet	23
31.5. Lånerouter til internet til hjemmet 5G	24
32. Tillægstjenester for Abonnementsydelser	25
33. Brug i udlandet	26
34. 3LikeHome	27
34.2. Brug af 3LikeHome i lande inden for EU, EØS og Storbritannien	27
34.4. Brug af 3LikeHome i lande uden for EU	29
35. Tilvalg	29
36. Andre ydelser	34
37. Indholdstakserede tjenester og varer	35
Prisliste	37
Vilkår for 3Forsikring	40

Generelle abonnementsvilkår for privatkunder

VIGTIG INFORMATION OM DIT ABONNEMENT

- ❖ Ved aftalt bindingsperiode kan Aftalen kun opsiges inden for bindingsperiode mod betaling af et beløb svarende til den månedlige abonnementspris for den resterende del af bindingsperioden samt et eventuelt aftalt minimumsforbrug i bindingsperioden. Aftalen fortsætter automatisk, hvis den ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb.
- ❖ Du hæfter for enhver brug af Abonnements- eller Tilvalgsydelser samt køb af indholdstakserede tjenester, også i tilfælde hvor du har overladt mobiltelefon eller abonnement til andre.
- ❖ Alle koder, herunder til SIM-kort og Mit 3 Selvbetjening er personlige og må ikke videregives til andre. Du hæfter for andres misbrug som følge af deres brug af dine koder.
- ❖ Mister du din mobiltelefon eller dit SIM-kort, skal du straks kontakte 3 for at forhindre misbrug.
- ❖ Du er ansvarlig for, at 3 til enhver tid har dine korrekte kontaktoplysninger, der anvendes til al relevant kommunikation mellem 3 og dig.
- ❖ Du skal være tilmeldt betaling via automatisk kortbetaling eller MobilePay for at undgå betalingsgebyr.
- ❖ 3 er berettiget til at spærre for dine Abonnement- og Tilvalgsydelser, hvis du ikke betaler dine regninger rettidigt eller ved mistanke om misbrug.
- ❖ 3 kan ændre priser og vilkår, og væsentlige ændringer varsles pr. e-mail.
- ❖ Tilvalgsydelser med prøve- eller kampagneperiode fortsætter automatisk til almindelige pris, hvis du ikke selv opsiger det til udløb af prøve- eller kampagneperioden.
- ❖ Det er en forudsætning for Aftalen, at du samtykker til, at 3 må bruge dit CPR-nummer til at varetage administrative formål, herunder med henblik på identifikation og verifikation af identitet, og for at foretage løbende kreditvurdering.

1. Indledning

1.1. Aftalen mellem dig og Hi3G Denmark ApS ("herefter "3") om levering af teleydelser samt eventuelt tilhørende udstyr består af følgende aftaledokumenter:

- a. Din kontrakt
- b. Aftaleresumé
- c. Disse Generelle abonnementsvilkår for privatkunder med tilhørende Produktvilkår
- d. Eventuelt Vilkår for 3Forsikring
- e. Prisliste
- f. Salgs- og leveringsbetingelser ved køb af Udstyr
- g. Eventuelt Vilkår for 3Afbetaling
- h. Eventuelt Vilkår for Byt til Nyt
- i. Eventuelle andre særvilkår udleveret i forbindelse med aftaleindgåelse
- j. Eventuel fuldmagt til nummerflytning

(herefter kaldet "Aftalen")

1.2. Produktvilkårene finder anvendelse for de specifikke Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse, der er omfattet af din Aftale, uanset om Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse er oprettet i forbindelse med oprindelig aftaleindgåelse eller efterfølgende. Det fremgår af din ordrebekræftelse, hvilke Abonnementsydelse og eventuelle tilvalgsydelse Aftalen omfatter. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem ovennævnte aftaledokumenter, har a forrang frem for b og så videre. Ved uoverensstemmelse mellem Generelle abonnementsvilkår for privatkunder og Produktvilkår har Produktvilkår forrang.

1.3. Du er ansvarlig for at overholde Aftalens gældende vilkår.

1.4. Alle aftaledokumenter er tilgængelige i Mit 3 Selvbetjening.

Abonnementsvilkårene omfatter:

- a. 3's levering af tele- og datatjenester (herefter "Abonnementsydelse")
- b. 3's levering af tilvalgsydelse (herefter "Tilvalgsydelse")
- c. 3's levering af tilhørende udstyr (mobiltelefon, router, mv.) (herefter "Udstyr" eller "Udstyret")

(samlet omtalt som "Ydelserne").

1.5. Hvis du har spørgsmål til eller problemer med dine Ydelser, ønsker at tilkøbe Tilvalgsydelse eller lignende, kan du ringe gratis til 3's Kundeservice på 70 313 313 eller sende en e-mail til kundeservice@3.dk eller via vores kontaktformular på [3.dk](https://www.3.dk). Du kan også sende et brev til Hi3G Denmark ApS, c/o Intermail, Postboks 52, 2605 Brøndby, Att.: Kundeservice.

2. Aftaleindgåelse og varighed

2.1. For at kunne indgå aftale med 3, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer og e-mailadresse. Du skal være 18 år og myndig, have dansk CPR-adresse samt indgå aftalen som forbruger. Derudover er det en forudsætning, at du kan kreditgodkendes og ikke har ubetalt gæld hos 3, OiSTER eller Flexii, se mere i punkt 8 (Kreditvurdering og Sikkerhedsstillelse).

- 2.2.** Du er ansvarlig for, at 3 til enhver tid har dine korrekte kontaktoplysninger. Oplysninger om adresseflytning, ny e-mailadresse eller lignende skal oplyses 3 straks. Du kan ændre dine kontaktoplysninger ved at kontakte Kundeservice, mens du i Mit 3 Selvbetjening kan ændre kontaktnummer og e-mailadresse.
- 2.3.** Ved aftaleindgåelse i butik er Aftalen bindende for dig, når du har underskrevet den. Ved aftaleindgåelse ved fjernsalg er aftalen bindende for dig, når du har accepteret Aftalen. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, gælder bindingsperioden fra din accept af Aftalen. Det fremgår af din kontrakt, om der er aftalt en bindingsperiode. Hvis Aftalen ikke opsiges til ophør ved bindingsperiodens udløb, fortsætter Aftalen på almindelige opsigelsesvilkår, se mere i punkt 28 (Opsigelse).
- 2.4.** En eventuel bindingsperiode fremgår af kontrakten.
- 2.5.** Mulighederne for opsigelse af Aftalen fremgår af punkt 28.

3. Aftalens omfang

- 3.1.** Det fremgår af din kontrakt, hvilke Ydelser Aftalen omfatter, herunder forbrugsgrænser.
- 3.2.** Abonnementsydelse giver dig adgang til 3's netværk i overensstemmelse med det aftalte abonnementsindhold. Derudover har du adgang til aftalte Tilvalgsydelser samt funktioner og faciliteter.
- 3.3.** Du kan supplere din Aftale med Tilvalgsydelser samt funktioner og faciliteter. Disse abonnementsvilkår vil i så fald også være gældende for de supplerende Tilvalgsydelser, funktioner og faciliteter.
- 3.4.** Prisen for de aftalte Ydelser fremgår ligeledes af kontrakten. Ved Abonnementsydelser er 3 – udover den faste abonnementspris – berettiget til at opkræve oprettelsesafgift, administrationsgebyr samt kræve betaling for tillægsydelser, engangsydelser og for forbrug der ligger udover de grænser, der gælder for abonnementet. Priserne herfor fremgår af prislisten, der er vedlagt Aftalen og/eller på www.3.dk/priser-og-vilkaar/.
- 3.5.** Du kan få flyttet dit eksisterende mobilnummer til 3, se mere i punkt 10 **Flytning af nummer til 3**. Har du ikke et eksisterende nummer, som skal flyttes, får du tildelt et mobilnummer af 3.

4. Oprettelse af Abonnementsydelser

- 4.1.** Når Aftalen er indgået, opretter 3 de Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser, der er omfattet af Aftalen, og du får SIM-kort med tilhørende sikkerhedskoder og mobilnummer, se mere i punkt 5 nedenfor.
- 4.2.** Abonnementsydelsen skal aktiveres, før den kan tages i brug. Aktivering kan kun ske, imens du opholder dig i Danmark.

5. SIM-kort

- 5.1.** Dit SIM-kort kan være et fysisk SIM-kort eller et eSIM (samlet kaldet SIM-kort). eSIM kan tilvælges i forbindelse med købet eller efterfølgende i Mit 3 Selvbetjening på www.3.dk. eSIM forudsætter, at dit udstyr understøtter brugen af det og kan kun benyttes på den terminal, hvorpå eSIM aktiveres.
- 5.2.** Ved aftaleindgåelse via telefonsalg sendes SIM-kort med posten, og ved aftaleindgåelse i butik udleveres SIM-kort i butikken eller sendes med posten. Ved aftaleindgåelse på 3.dk sendes fysisk SIM-kort med posten, mens eSIM leveres i Mit 3.
- 5.3.** Sammen med dit SIM-kort får du to hemmelige og personlige sikkerhedskoder: en 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. Koderne skal forhindre misbrug af SIM-kort, og koderne skal opbevares hver for sig på en sikker, ansvarlig måde og må ikke opbevares sammen med dit SIM-kort.
- 5.4.** Du aktiverer SIM-kortet ved først at indtaste PUK-koden og derefter PIN-koden. Hvis du indtaster din PIN-kode forkert tre gange i træk, spærres SIM-kortet, hvorefter genåbning kun kan ske ved brug af PUK-kode. Indtastes PUK-kode forkert ti gange i træk, blokeres SIM-kort permanent, og brug af din Abonnementsydelse forudsætter et nye SIM-kort, der fremsendes/udleveres mod betaling.
- 6. Bortkomst og misbrug af SIM-kort**
- 6.1.** Hvis du mister eller får stjålet dit SIM-kort eller har mistanke om, at nogle har fået uberettiget kendskab til PIN- og/eller PUK-kode til dit SIM-kort, skal du straks kontakte 3's Kundeservice på 70 313 123, så SIM-kortet kan blive spærret. 3 bekræfter hurtigst muligt pr. e-mail, at 3 har modtaget din underretning, og at SIM-kortet er spærret.
- 6.2.** Misbrug af SIM-kort er omfattet af reglerne i §§ 99 og 100 i lov om Betalinger. 3 hæfter for misbrug af SIM-kort, med de undtagelser der fremgår i punkt 6.3-6.6 nedenfor.
- 6.3.** Du hæfter for op til 375 kr. som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.
- 6.4.** Du hæfter med op til op til 8.000 kr. som følge af andres uberettigede brug af dit SIM-kort, hvis din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og:
- Du ikke straks har orienteret 3 om, at din PIN-kode er bortkommet, eller at andre er blevet bekendt med din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning,
 - Du bevidst har oplyst din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til den person, der har misbrugt SIM-kortet, og du ikke indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
 - Du har muliggjort uberettiget anvendelse ved groft uforsvarlig adfærd.
- 6.5.** Du hæfter uden begrænsninger, hvis du bevidst har videregivet din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning til den person, der har misbrugt SIM-kortet, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- 6.6.** Du hæfter derudover uden begrænsning, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt eller grov uagtsomhed/forsømmelse har undladt at beskytte din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning eller undladt at orientere 3 om bortkomst eller tyveri af SIM-kort eller andres uberettigede kendskab til din PIN-kode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning.

6.7. Du hæfter ikke for forbrug, der foretages efter din underretning til 3 som beskrevet i punkt 6.1.

7. Levering af Udstyr

7.1. Hvis Aftalen er indgået i en butik og omfatter Udstyr, udleveres dette i butikken, medmindre det er aftalt, at det eftersendes til din i Aftalen oplyste adresse.

7.2. Hvis din Aftale er indgået via 3's webshop eller telesalg og omfatter Udstyr, sendes det til den aftalte leveringsadresse hurtigst muligt.

7.3. Du kan vælge levering med PostNord eller GLS. Pris for den valgte leveringsmetode vil fremgå ved valg af leveranceform.

8. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

8.1. 3 kan inden og umiddelbart efter aftaleindgåelse samt løbende i aftaleforholdet kreditvurdere dig som kunde. Kreditvurderingen sker ved, at 3 indhenter oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre. I kreditvurderingen inddrager 3 også oplysninger om dit nuværende eller tidligere kundeforhold hos 3 og andre af 3's brand, herunder blandt andet manglende tidligere betaling.

8.2. Hvis 3 på baggrund af kreditvurderingen med rimelighed vurderer, at du ikke kan opfylde dine betalingsforpligtelser, kan 3 undlade at indgå Aftalen med dig, tildele dig en kreditgrænse, kræve at du stiller sikkerhed for fremtidige betalinger under Aftalen, spærre for en eller flere Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse, herunder udgående trafik, eller 3 kan opsiges Aftalen med øjeblikkelig virkning. Såfremt 3 opsiges Aftalen, vil eventuelt købt Udstyr ikke blive fremsendt. Det er udelukkende 3, der vurderer, hvilken konsekvens kreditvurderingen skal have, ligesom det udelukkende er 3, der bestemmer størrelsen af en eventuel kreditgrænse eller sikkerhed. 3 kan på ethvert tidspunkt ændre den tildelte kreditgrænse eller størrelsen på sikkerhedsstillelsen, såfremt dine forhold skulle give anledning hertil.

8.3. Sikkerhedsstillelse kan bl.a. bestå af forudbetaling af Abonnementstjeneste eller et depositum.

9. Fortrydelsesret

9.1. Du kan fortryde din Aftale inden for 14 dage. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, f.eks. på 3's hjemmeside, via telefon eller e-mail løber fortrydelsesfristen fra dagen for aftaleindgåelse, medmindre din Aftale omfatter både Abonnementsydelse og Udstyr, hvor fortrydelsesretten i så fald løber fra dagen for modtagelse af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, løber fortrydelsesretten altid fra dagen for aftaleindgåelse. Ved Aftale om Abonnementsydelse og Udstyr samlet kan du kun fortryde hele Aftalen og ikke dele af den. Hvis du har taget abonnementet i brug inden fortrydelsesrettens udløb, skal du betale abonnementspris og forbrugsafgifter for de dage, abonnementet har været aktivt samt eventuelle oprettelsesafgifter, selvom du fortryder Aftalen.

9.2. Ved fjernsalg kan du prøve produktet af på samme måde som i en butik. Du hæfter for eventuel forringelse af varen/varernes værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og den måde, den/de fungerer på. Bemærk, at du ved returnering af anvendt Udstyr skal deaktivere lokationstjenester, herunder "Find min iPhone" inden returnering, da telefonen ellers kan være værdiløs for 3, og du i så fald skal betale Udstyrets fulde

pris. Ved butikskøb skal Udstyr returneres i ubrudt og forseglede emballage, og abonnement må ikke være taget i brug, dvs. at SIM-kort ikke er sat i Udstyr eller på anden måde aktiveret.

- 9.3.** Du skal kontakte 3, hvis du ønsker at gøre brug af din fortrydelsesret. Du kan sende en e-mail eller et brev, ringe til Kundeservice eller besøge en af 3's butikker. Du kan benytte fortrydelsesformularen, der er vedhæftet disse vilkår.
- 9.4.** Hvis Aftalen omfatter Udstyr, skal du returnere dette senest 14 dage fra den dato, hvor du informerede 3 om din fortrydelse af Aftalen. Hvis Aftalen er indgået ved fjernsalg, skal du returnere Udstyret til Hi3G, Postboks 200, 0914 København Pakkecenter. Du kan bruge den vedlagte returlabel, og ellers skal du selv afholde udgiften til returnering af Udstyret. Hvis Aftalen er indgået i en butik, kan du returnere Udstyret i en 3Butik.
- 9.5.** Ved brug af din fortrydelsesret, refunderer 3 alle betalinger modtaget fra dig uden unødige forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor 3 har modtaget din meddelelse. 3 kan dog tilbageholde tilbagebetalingen, indtil 3 har modtaget eventuelt Udstyr omfattet af fortrydelsesretten retur, eller du har dokumenteret overfor 3, at Udstyret er returneret. 3 tilbagebetaler så vidt muligt med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet dog ved fjernsalg altid med samme betalingsmiddel.
- 10. Flytning af nummer til 3**
- 10.1.** Når du indgår aftale med 3, kan du medtage dit eksisterende mobilnummer fra din hidtidige teleudbyder, således at mobilnummeret kan anvendes til Abonnementsydelse.
- 10.2.** Nummerflytning forudsætter, at du er den eksisterende indehaver af mobilnummeret hos din hidtidige teleudbyder samt, at du giver 3 fuldmagt til at flytte mobilnummeret og opsigelse af abonnementet hos din hidtidige teleudbyder. Du modtager en bekræftelse på nummerflytningen med oplysning om, hvornår nummerflytningen gennemføres. 3 er berettiget til at opkræve betaling for nummerflytning til 3.
- 10.3.** Hvis du selv har opsagt din abonnementsaftale hos din hidtidige teleudbyder, kan nummerflytning til 3 ske indtil en måned efter datoen for opsigelsen, medmindre du over for den hidtidige teleudbyder har givet afkald på denne ret til nummerflytning.
- 10.4.** Du kan vælge at få gennemført nummerflytning hurtigst muligt, efter endt bindingsperiode hos din hidtidige teleudbyder eller på en af dig valgt dato.
- 10.5.** Hvis du ønsker nummerportering gennemført hurtigst muligt, skal 3 have modtaget fuldmagt til nummerflytning senest kl. 15.30 på en hverdag, og nummerflytningen vil så ske næstkommende hverdag.
- 10.6.** Hvis du ønsker nummerportering gennemført efter endt bindingsperiode hos din hidtidige teleudbyder, flyttes dit mobilnummer første hverdag efter bindingsperiodens udløb.
- 10.7.** Hvis du ønsker nummerflytning på en specifik dato, gennemføres nummerporteringen den dag, medmindre det ikke er en hverdag, i så fald gennemføres nummerflytningen på den førstkommande hverdag.

- 10.8.** Ved nummerportering hurtigst muligt eller på en specifik dato flyttes mobilnummeret muligvis inden udløb af en eventuel bindings- eller opsigelsesperiode hos den hidtidige teleudbyder. Det kan medføre, at du bliver opkrævet betaling fra din hidtidige teleudbyder for den resterende del af din bindings- eller opsigelsesperiode, samtidig med at 3 opkræver betaling i henhold til denne Aftale.
- 10.9.** Hvis der sker fejl i forbindelse med nummerflytning, kan du være berettiget til kompensation. Du har ret til kompensation i følgende tre tilfælde:
- Nummerflytning gennemføres ikke på den aftalte dato på grund af 3's eller afgivende teleudbyders forhold,
 - Nummerflytning medfører afbrudt telefonforbindelse i mere end 24 timer, eller
 - Nummerportering sker uden din accept.
- 10.10.** Krav om kompensation skal rettes til 3 senest seks måneder efter, at nummerporteringen er korrekt gennemført. Størrelsen af kompensationen kan findes www.3.dk/fejlvadnummerflytning, og beløbet modregnes på din næste regning.
- 10.11.** Hvis nummeret ikke kan flyttes til 3 uanset årsag, får du tildelt et nummer af 3. Din Aftale med 3 fastholdes, selvom nummerflytning ikke kan gennemføres.
- 11. Mit 3 Selvbetjening**
- 11.1.** Med din Aftale får du adgang til 3's selvbetjening Mit 3 Selvbetjening (herefter "Mit 3"), der kan tilgås på 3.dk. Du kan se din kontrakt med tilhørende abonnementsvilkår, aftaleresumé og regninger i Mit 3. Derudover kan du blandt andet følge med i dit løbende forbrug, ændre tillægstjenester og Abonnementsydelse (se punkt 24 Din ændring af Ydelser) og tilkøbe Tilvalgsydelser.
- 11.2.** Adgang kan ske med NemID/MitID eller ved brug af registreret e-mailadresse eller telefonnummer med tilhørende kode. Ved brug af NemID/MitID gives der fuld adgang til informationer og funktioner, mens adgang med e-mail eller telefonnummer og kode giver begrænset adgang.
- 11.3.** Du må ikke videregive dine adgangsoplysninger til Mit 3 til andre. Videregives adgangsoplysninger til andre eller opbevares de uforsvarligt, er du ansvarlig for andres misbrug af din Mit 3, herunder eventuelle ændringer af Aftalen. Du skal straks kontakte 3, hvis du bliver opmærksom på, at andre kan have fået dine adgangsoplysninger, eller du har mistanke om misbrug af din Mit 3 samt ændre den kode, der anvendes sammen med e-mailadresse eller telefonnummer.
- 12. Meddelelser**
- 12.1.** Du modtager meddelelser om din Aftale fra 3 via sms, e-mail eller brev. 3 anvender de kontaktoplysninger, som du har meddelt 3.
- 12.2.** 3 sender information om bl.a. ordrebekræftelser, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, meddelelser vedrørende Aftalen, herunder varsling i henhold til punkt 19 via e-mail, til den e-mailadresse, du har oplyst. Rykkerbreve og inkassovarsling kan sendes med almindelig post eller via din oplyste e-mailadresse.

12.3. Meddelelser, som du modtager fra 3 pr. e-mail på den oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med henblik på bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget med almindelig post. Det betyder, at du skal åbne og kontrollere det, der sendes til dig elektronisk på samme måde som almindelig post, og at du skal sikre, at 3 orienteres om ændringer af din e-mailadresse.

13. Priser

13.1. Der betales en månedspris for alle Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse. Prisen fremgår af din kontrakt og dit Aftaleresumé.

13.2. Forbrug, der ikke er inkluderet i din månedspris, og tillægstjenester betales særskilt i henhold til den til enhver tid gældende prisliste, der kan findes på 3.dk/prisliste.

13.3. Derudover forbeholder 3 sig retten til at opkræve oprettelsesgebyr, administrationsgebyrer og lignende, se mere i den vedlagte prisliste.

14. Fakturering

14.1. Du modtager månedligt en takstopdelt og specificeret regning i Mit 3. Hvis du har flere Abonnementsydelse eller Tilvalgsydelse, modtager du en samlet regning med opkrævning for disse. Du orienteres via e-mail, når en ny regning er tilgængelig i Mit 3, hvor den er tilgængelige i 24 måneder. Du kan vælge at få tilsendt din regning som almindeligt post mod betaling af et faktureringsgebyr, se prislisten. Som kunde er du ansvarlig for at sikre, at du modtager dine regninger, og du skal derfor bl.a. sikre, at 3 til enhver tid har din korrekte adresse, hvis du vælger at få tilsendt regning pr. post.

14.2. Betaling for Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse opkræves forud, mens betaling for forbrug, opkaldsafgift, andre afgifter og gebyrer opkræves bagud. Din regning opgøres fra den 16. i én måned til den 15. i måneden efter.

14.3. Udenlandsforbrug kan faktureres på en senere regning end for den måned, hvor udenlandsforbrug blev foretaget.

14.4. Du faktureres den fulde pris for Ydelse, uanset om du har brugt Ydelse helt, delvist eller slet ikke.

14.5. Hvis du mener, at din regning indeholder forkerte opkrævninger eller mangler opkrævninger, skal du kontakte Kundeservice hurtigst muligt. Ved indsigelser sættes din faktura i bero, indtil 3 har undersøgt og vurderet indsigelsen.

14.6. 3 kan foretage efteropkrævning af forbrug, afgifter og gebyrer, der ved en fejl ikke opkrævet.

14.7. Hvis dit regningsbeløb er under 25 kr., overgår betalingen til næste regning. Såfremt du har et tilgodehavende hos 3, overfører 3 beløbet til næste regning, hvor det modregnes din betaling. Du kan få udbetalt dit tilgodehavende på 3.dk/udbetaling eller ved at kontakte Kundeservice.

14.8. Ved Aftalens ophør opgør 3 mellemværendet mellem dig og 3 på tidspunktet for Aftalens udløb, hvorefter 3 tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb. Bemærk, at tilgodehavende eller skyldige beløb under 25 kr. hverken udbetales eller opkræves.

15. Betaling

15.1. Du skal betale alle regninger og opkrævninger senest den dato, der fremgår af den enkelte regning. Betaling skal ske i danske kroner. Som aftalepart er du ansvarlig for at al betaling sker rettidigt, uanset om det er dig eller en anden, der bruger abonnementet eller har foretaget køb ved brug af SIM-kortet, se dog punkt 6 om misbrug ovenfor.

15.2. Ved delvis betaling af en regning, der omfatter flere krav, uden angivelse af hvad betalingen vedrører, beslutter 3, hvilket krav betaling skal afskrives på. 3 kan ligeledes vælge at afskrive betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

15.3. Du kan betale dine regninger via automatisk kortbetaling, MobilePay eller girokort. Bemærk, at automatisk kortbetaling eller Mobilepay skal tilvælges efter Aftalens indgåelse. Tilvælges det ikke seneste den 20. i måneden for Aftalens indgåelse eller fravælges det efterfølgende, skal betaling ske med girokort mod betaling af et betalingsgebyr, se prislisen.

15.4. Med automatisk kortbetaling og Mobile Pay accepterer du, at dine regninger betales automatisk, ved at 3 trækker faktureringsbeløbet på dit tilmeldte betalingskort eller via MobilePay på forfaldsdatoen. Du kan til enhver tid tilbagekalde din accept ved at afmelde automatisk kortbetaling eller MobilePay ved at kontakte Kundeservice. Ved betaling via girokort modtager du giro-kort sammen med regningen og skal selv sikre, at regningen betales.

15.5. Automatisk kortbetaling kan tilvælges i Mit 3 eller på www.kortbetaling.3.dk med Dankort, Visa, Visa Elektron, MasterCard og Maestro. Du er ansvarlig for, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at 3 kan trække penge på det. Det tilmeldte betalingskort kan ændres i Mit 3. Betaling via MobilePay kan tilvælges i Mit 3 eller på www.kortbetaling.3.dk/mobilepay. Girokort kan fås ved at kontakte Kundeservice. Ved betaling med girokort opkræves et betalingsgebyr, se prislisen.

15.6. Ved forsinket betaling kan 3 opkræve morarenter fra betalingsfristen udløb og indtil betaling sker. Derudover kan 3 opkræve rykkergebyrer, overdrage kravet til inkasso og opkræve inkassogebyrer.

16. Behandling af persondata

16.1. I forbindelse med leveringen af Ydelserne, vil 3 behandle en række af dine personoplysninger. Udgangspunktet for persondatabelandlingen i forbindelse med leveringen af Ydelser er, at 3 er dataansvarlig, idet det er 3, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske. 3 behandler personoplysninger i henhold til 3's privatlivspolitik, som du kan læse her: <https://www.3.dk/vilkaar-og-salgsbetingelser/> og <https://www.3.dk/sider/persondatapolitik/>.

16.2. I forhold til en række af de tillægstjenester og produkter, som 3 tilbyder sine kunder, vil 3 dog ikke agere som dataansvarlig. I de tilfælde, hvor 3 ikke er dataansvarlig for brugen af f.eks. tillægsprodukter, vil dette fremgå direkte af vilkårene for tillægstjenesterne. 3 har udpeget en

databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål, om hvordan 3 behandler personoplysninger, skal stilles til 3's databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via databeskyttelse@3.dk.

17. Brug af Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse

- 17.1.** Din brug af Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse skal ske i overensstemmelse med betingelserne i dette punkt 17.
- 17.2.** Abonnementsydelsen må kun bruges af dig eller en af dig udvalgt bruger. Hvis du lader en anden person bruge Abonnementsydelsen, er du ansvarlig for denne persons brug af Abonnementsydelsen. Derudover må Abonnementsydelsen kun anvendes til privat brug.
- 17.3.** Du skal sikre, at din brug af Abonnementsydelsen og/eller udstyr til brug for Abonnementsydelsen ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende i 3's eller andre teleudbydernes net, herunder i strid med instrukser fra 3 herom. Hvis din brug medfører sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe nødvendige foranstaltninger, der kan stoppe forstyrrelserne.
- 17.4.** Du skal sikre, at al udstyr, der anvendes til brug af dit abonnement, er CE-mærket og anvendes i overensstemmelse med sit formål. Udstyr må ikke anvendes til automatiske opkald eller lignende, og må ikke være beregnet til brug fra maskine til maskine/som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person. Derudover skal du sikre, at udstyret understøtter 3's netværksteknologier, da det er en forudsætning for at kunne bruge 3's tjenester.
- 17.5.** Du er ansvarlig for, at abonnementet ikke bruges til ulovlige eller uetiske forhold, herunder anvendes på en sådan måde, at det kan krænke tredjemandsrettigheder.
- 17.6.** Du er ansvarlig for din brug af abonnementet i form af f.eks. download af apps, materiale fra internettet, åbnede links og lignende, der kan medføre virus på dit udstyr eller software, selvom det sker ved brug af din Abonnementsydelse.
- 17.7.** Du må ikke bruge dit abonnement til at sende eller modtage:
- Materiale, der kan krænke tredjemands rettigheder, herunder f.eks. ophavsrettigheder.
 - Kædebrev eller lignende, der er til gene for andre personer.
 - Datavirus
 - Materiale, der er manipuleret, så det fremstår som om, det er sendt fra andre end dig som den ansvarlige afsender.
 - Omfattende brug af gruppeopkald (dvs. opkald til flere personer på samme tid)
 - Tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, hvor opkald genereres automatisk og som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person
- 17.8.** Såfremt du anvender Abonnementsydelse i strid med punkt 17, er du forpligtet til med øjeblikkelig virkning at stoppe med pågældende anvendelse og bringe forholdet til ophør.

18. Kundens misligholdelse og 3's spærring af tjeneste

- 18.1.** Ved din væsentlige misligholdelse af Aftalen er 3 berettiget til med øjeblikkelig virkning:

- a. At begrænse eller spærre for Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse. Ved væsentlig misligholdelse beskrevet i punkt 18.2 (c)-(h) kan samtlige Abonnement- og Tilvalgsydelse begrænses eller spærres, mens der ved misligholdelse beskrevet i punkt 18.12(a) og (b) kan begrænses eller spærres for den berørte Abonnements- og/eller Tilvalgstjeneste, medmindre der foreligger svig eller gentagen misligholdelse af forpligtelserne beskrevet i punkt 18.1(a) eller (b) i hvilke tilfælde begrænsning eller spærring kan ske for samtlige Abonnement- og Tilvalgsydelse, og
- b. At ophæve Aftalen og foretage en restopkrævning af dig for Ydelserne.

18.2. Følgende forhold skal blandt andet anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen:

- a. Du undlader at betale regning efter modtagelse af rykkerskrivelse.
- b. Du undlader at opfylde krav om sikkerhedsstillelse i henhold til punkt 8.
- c. Du misligholder forpligtelserne i punkt 17 og undlader at berigtige forholdet efter, 3 har gjort dig opmærksom på det, eller du selv burde være blevet opmærksom på det.
- d. Du undlader at bidrage til fejlsøgning i henhold til punkt 21.
- e. Du chikanerer 3 eller 3's medarbejdere.
- f. Du giver urigtige oplysninger ved indgåelse af Aftalen eller orienterer efterfølgende ikke 3 om ændringer af disse oplysninger.
- g. Du anvender Ydelserne til erhvervsmæssig brug.
- h. Tjenesten anvendes i strid med gældende lov, f.eks. hacking, udsendelse af virus eller spam, uanset om det sker uden din viden.

18.3. Udover begrænsning eller spærring ved væsentlig misligholdelse af Aftalen, kan 3 spærre for adgangen til din Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse i følgende tilfælde:

- a. Dit forbrug stiger betydeligt eller pludseligt i forhold til tidligere forbrug;
- b. Der er begrundet mistanke om tredjemandsmisbrug;
- c. Der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale; eller
- d. Du er under konkursbehandling, rekonstruktionsbehandling, eller lignende.

18.4. 3's begrænsning eller spærring af Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse efter punkt 18.2 og punkt 18.3 medfører ikke nedslag i betalingen for Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse, mens Abonnementydelse og/eller Tilvalgsydelse er spærret eller begrænset. Spærringen eller begrænsningen kan opretholdes, indtil du har berigtiget det forhold, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, eller indtil 3 måtte beslutte at hæve Aftalen efter punkt 18.1(b). Såfremt du berigtiger forholdet, der var årsag til spærringen eller begrænsningen, genåbner 3 din adgang til Abonnementsydelse. 3 er berettiget til at opkræve et genåbningsgebyr, jf. prislister.

18.5. Restopkrævningen efter punkt 18.1(b) foretages som en samlet opkrævning af samtlige udeståender for Udstyr, der endnu ikke er betalt, og for Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse, herunder i den resterende del af en eventuel bindingsperiode.

19. Netværk / Dækning og hastigheder

19.1. 3's netværk er baseret på teknologierne 4G og 5G. 3 kan ændre teknologierne uden varsel, hvis ændringen giver dig adgang til brug af en bedre teknologi.

- 19.2.** 5G-netværket udbygges løbende og er frem til 2024 fortsat under udvikling og dermed kun tilgængeligt i udvalgte områder i Danmark. De udvalgte områder kan til enhver tid ses på 3's dækningskort. 3G-netværket er under udfasning og vil på sigt ikke kunne anvendes.
- 19.3.** Adgang til netværksteknologier og hastigheder afhænger af din Abonnementsydelse, da adgang til teknologier og hastigheder kan være betinget af særligt abonnement. Derudover er adgangen betinget af, at den benyttede hardware understøtter teknologien, og at du befinder dig i et område med dækning.
- 19.4.** Oplysning om dækning og information om mulige hastigheder og dækning kan ses på 3's dækningskort på 3.dk/dækning.
- 19.5.** 3's mobilnetværk har følgende forventede hastigheder ved udendørs brug af Abonnementsydelse:
- 4G-nettet: 17 - 71 Mbit/s download og 5 - 43 Mbit/s upload; og
 - 5G-nettet: 25 - 954 Mbit/s download og 23 - 92 Mbit/s upload.
- 19.6.** 3 kan ikke garantere, at de forventede hastigheder kan opnås for alle kunder, på et ethvert tidspunkt, da hastigheden påvirkes af forhold, der er udenfor 3's kontrol, herunder afstand til mast, terræn- og bygningsforhold samt antal samtidige brugere af masten. Det vil især kunne have betydning for en tjeneste, hvis brug forudsætter høj downloadhastighed for at fungere optimalt, f.eks. streaming af video.
- 20. Tekniske ændringer og forstyrrelser af nettet**
- 20.1.** 3 kan foretage ændringer i nettet, hvis det er nødvendige af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, hvorfor der kan forekomme situationer, hvor ydelser ikke er kontinuerligt tilgængelige, eller hvor kvaliteten påvirkes. Hvis ændringen skønnes at være af væsentlig betydning for dig, vil du blive varslet i henhold til punkt 23, medmindre ændringen er af hastende og nødvendig karakter, hvor varsling ikke er muligt. I så fald vil du efterfølgende blive orienteret om ændringen.
- 20.2.** For at sikre en tilfredsstillende drift af 3's net, kan der i særlige tilfælde forekomme udsving i kvaliteten. Disse kan forekomme i forbindelse med trafikstyringsforanstaltninger som følge af høj belastning af forbindelsen. 3 forbeholder sig retten til i særlige tilfælde at begrænse mulighederne for anvendelsen af Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser på grund af drift- og/eller sikkerhedsmæssige forhold. Begrænsningerne forekommer kortvarigt for at undgå nedbrud. Dette kan f.eks. ske ved store begivenheder med mange mennesker samlet, her vil taletjenester blive prioriteret højest og dataforbindelser kan som konsekvens heraf blive langsommere.
- 20.3.** Derudover kan der ske udsving i kvalitet og være begrænset anvendelse af Abonnementsydelser og/eller Tilvalgsydelser på grund af omstændigheder, der ligger uden for 3's kontrol, f.eks. strømafbrydelser og andre udefrakommende forhold.

21. Udfald i 3's netværk

- 21.1.** 3 overvåger kontinuerligt sit netværk og afhjælper løbende fejl og driftsforstyrrelser, der måtte opstå, således at deres påvirkning af Abonnementsydelseerne minimeres.
- 21.2.** Skulle der opleves fejl eller driftsforstyrrelser i Abonnementsydelseerne, der påvirker din anvendelse af disse, skal du orientere 3 herom, så 3 kan undersøge forstyrrelsen nærmere og igangsætte de eventuelle nødvendige udbedringstiltag.
- 21.3.** Fejlretning finder sted hverdage i tidsrummet fra kl. 8.00-16.00.
- 21.4.** I det omfang det er nødvendigt for fejlretning, er du forpligtet til at medvirke til fejlretningens gennemførelse, f.eks. ved fejlsøgning og fejlretning i dit udstyr.
- 21.5.** Til trods for 3's erstatnings- og ansvarsbegrænsning i punkt 22, kan du efter henvendelse til Kundeservice få et forholdsmæssigt afslag i din abonnementspris for perioden med afbrudt forbindelse grundet nedbrud, hvis nedbruddet skyldes fejl i 3's net eller tjenester og har varet i mindst to sammenhængende dage og er begrundet i forhold, som 3 alene er ansvarlig for. Der gives dog ikke forholdsmæssigt afslag, hvis beløbet er 25 kr. eller derunder. I visse tilfælde kan du også have ret til at ophæve din Aftale. Ophævelse af din Aftale vil afhænge af den konkrete situation.
- 21.6.** Det forholdsmæssige afslag fratrækkes den næstkommende regning for Abonnementsydelsen.
- 21.7.** Afbrydelser, der skyldes fejl i dit eget udstyr eller udefrakommende omstændigheder, berettiger ikke til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsprisen. Afbrydelser på grund af manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, berettiger ligeledes ikke til afslag i abonnementsprisen.
- 22. 3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning**
- 22.1.** 3 er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for økonomisk tab, der skyldes 3's handlinger eller undladelser, dog er 3 ikke ansvarlig for følgende forhold:
- a. Indirekte tab eller følgeskader som f.eks. tab af data.
 - b. Besvær, skader eller tab, herunder af informationer, der skyldes afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i nettet, der er nødvendige af tekniske, driftsmæssige eller vedligeholdelsesmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.
 - c. Tab, der skyldes uvedkommendes adgang til dit udstyr, data eller systemer.
 - d. Din anvendelse af Abonnementsydelse i strid med punkt 17 (Brug af Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse) eller anden brug i strid med 3's instrukser.
 - e. Fejl, nedbrud, forstyrrelser og lignende, som skyldes andre serviceudbydere eller andre operatørers netværk, herunder udenlandske netværk, medmindre ansvaret følger af ufravigelig lovgivning.
 - f. Fejl og mangler i Abonnementsydelse og/eller Tilvalgsydelse, der leveres af en tredjepart, hvor 3 udelukkende agerer som formidler af tjenesten.
 - g. Fejl og mangler ved indholdstakserede tjenester og varer, der leveres af en tredjepart.
- 22.2.** 3 er ikke ansvarlig for misligholdelse af Aftalen i tilfælde, hvor misligholdelsen skyldes omstændigheder, der ligger uden for 3's kontrol (force majeure), og som 3 ikke burde have taget i betragtning eller burde have undgået ved Aftalens indgåelse, herunder, men ikke begrænset til,

forskrifter af myndigheder, lynnedslag, strømafbrydelser, oversvømmelser, brand, krig, strejke og lockout, epidemier, pandemier, krig, krigslignende handlinger, civile uroligheder, optøjer og oprør.

- 22.3.** Du skal indsende krav om erstatning til 3 skriftligt umiddelbart efter, at tabet opstået.
- 22.4.** 3's samlede erstatningsansvar for Aftalen kan ikke overstige det beløb, der er blevet faktureret under Aftalen i de sidste 12 måneder forud for tidspunktet for tabets opståen.
- 23. 3's ændringer af Aftalen**
- 23.1.** 3 kan ændre i disse generelle abonnementsvilkår, produkter, produktvilkår og tillægsvilkår samt abonnementspriser, forbrugspriser samt diverse afgifter og gebyrer.
- 23.2.** Ændringer af abonnementspriser, forbrugspriser, afgifter og gebyrer kan blandt andet ske i tilfælde af øgede omkostninger, inflation, markedsmæssig prisudvikling og forretningsoptimering, f.eks. i form af behov for øget lønsomhed og indtjening.
- 23.3.** Ændringer til fordel for dig kan foretages uden varsel, og giver dig ikke ret til at opsige aftalen.
- 23.4.** Ændringer til ulempe for dig vil blive varslet mindst én måned før, at ændringen træder i kraft. Du har derefter mulighed for at opsige Aftalen indtil en måned efter varslingen, med virkning fra tidspunktet for ændringens ikrafttrædelse. Det almindelige opsigelsesvilkår i punkt 27 finder ikke anvendelse i denne situation, og du kan opsige Aftalen, selvom det er inden for en aftalt bindingsperiode.
- 23.5.** Ved væsentlige ændringer vil du blive varslet individuelt og skriftligt. Dette kan f.eks. ske pr. e-mail eller i forbindelse med fremsendelse af regning. Ved mindre væsentlige ændringer i Aftalen kan 3 varsle ved annoncering på 3.dk, i de landsdækkende dagblade og/eller elektroniske medier.
- 24. Din ændring af Ydelser**
- 24.1.** Du kan løbende i aftaleperioden ændre dine Ydelser i form af tilkøb af Tilvalgsydelser eller foretage ændringer i Abonnementsydelser.
- 24.2.** Tilkøb af Tilvalgsydelser kan være betinget af bestemt Abonnementsydelse, se mere i Produktvilkårene.
- 24.3.** Ændring af Abonnementsydelse kan foretages i hele aftaleperioden, men hvis Abonnementsydelsen er underlagt bindingsperiode, kan abonnementet kun ændres til et abonnement, der er dyrere mod at betale differencen. Ændringen træder i kraft indenfor 24 timer eller på en specifik ønsket dato, og den nye Abonnementsydelse vil være omfattet af disse Abonnementsvilkår. Bindingsperiode fortsætter uændret, og udløber fortsat først seks måneder efter aftaleindgåelsen af den oprindelige Abonnementsydelse, og du er fortsat forpligtet til at betale for Abonnementsydelse og andre Ydelser omfattet af den oprindelige Aftale indtil bindingsperiodens ophør.

25. Overdragelse af Aftalen

- 25.1.** Overdragelse af Aftalen til en anden person forudsætter samtykke fra 3 forud for overdragelsen. Aftalen vil aldrig kunne overdrages til en virksomhed.
- 25.2.** Overdragelse forudsætter, at din Aftale ikke er i binding, at du ikke har ubetalte regninger hos 3, at modtageren af Aftalen opfylder betingelser angivet i punkt 2.1 for at indgå aftale med 3, og at 3 modtager skriftligt accept fra både dig og modtageren.
- 25.3.** Såfremt 3 accepterer, at Aftalen overdrages, er overdragelsen gennemført, når modtageren har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt ophører dine forpligtelser i henhold til Aftalen, og forpligtelserne overgår herefter til den nye kunde. Den nye kunde indtræder i samtlige forpligtelser, som du endnu ikke måtte have afsluttet overfor 3, og 3 er berettiget til at rette sådanne krav mod den nye kunde. Forholdet mellem dig og den nye kunde er i det hele 3 uvedkommende.
- 25.4.** 3 er berettiget til at overdrage Aftalen til et andet selskab uden dit samtykke, herunder til et koncernforbundet selskab.
- 26. Reklamation og reparation**
- 26.1.** Købelovens regler om mangler finder anvendelse ved køb af Udstyr, og du har i henhold til købeloven to års reklamationsret på alt Udstyr købt hos 3. Det betyder, at hvis dit Udstyr lider af en mangel, kan du få det repareret, ombyttet, få pengene tilbage eller et afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation og under forudsætning af, at reklamationen er berettiget. Fristen regnes fra den dag, du får varen, og du skal reklamere indenfor rimelig tid, efter at du opdager fejlen eller manglen.
- 26.2.** Du kan reklamere i enhver 3-butik eller ved at kontakte Kundeservice.
- 26.3.** Når du foretager en reklamation, herunder indleverer eller sender varen uden forudgående kontakt til 3, skal du vedlægge dokumentation for, at varen er købt hos 3 samt dato for købet. Du skal beskrive problemet så præcist som muligt.
- 26.4.** Ved reparation kan alle data på Udstyret gå tabt, og 3 er ikke ansvarlig for eventuelt tab af data.
- 27. Opsigelse**
- 27.1.** Der kan være aftalt en bindingsperiode, hvilket i så fald vil fremgå af kontrakten. Hvis der er aftalt en bindingsperiode, er Abonnementsydelsen uopsigelig for dig i bindingsperioden, og kan opsiges med et varsel på 30 dage til udgangen af bindingsperioden.
- 27.2.** Uanset punkt 27.1, kan du opsiges Abonnementsydelsen eller Aftalen med øjeblikkelig virkning i en bindingsperiode, forudsat at du betaler et beløb svarende til abonnementsprisen for de resterende antal måneder indtil bindingsperiodens ophør og andre udestående til 3 omfattet af Aftalen, f.eks. for Udstyr og Tilvalgsydelser.
- 27.3.** Hvis der ikke er aftalt en bindingsperiode, eller hvis din bindingsperiode er udløbet, kan du opsiges Aftalen med et varsel på 30 dage.

- 27.4.** Opsigelse af Abonnementsydelse og Tilvalgsydelse kan kun foretages af dig som aftalepart og ikke af eventuelle brugere af abonnementet. Opsigelse sker ved kontakt til Kundeservice eller via Mit 3. Opsigelse er ikke muligt via Mit 3 app'en. Du modtager en bekræftelse på din opsigelse inden for en uge.
- 27.5.** Ved opsigelse af Abonnementsydelsen bortfalder alle tilknyttede Tilvalgsydelser. Afbetalingsaftale for Udstyr bortfalder ikke og fortsætter særskilt indtil den opsiges af dig eller 3 eller udløber.
- 27.6.** Ved opsigelse af Aftalen skal du betale alle udestående beløb, herunder afgifter og gebyrer, til 3, ligesom 3 skal tilbagebetale eventuelle forudbetalinger. Beløb på over 25 kr. hverken opkræves eller tilbagebetales.
- 27.7.** For opsigelse af Tilvalgsydelser henvises til vilkårene for hvert enkelt tilvalg i Produktvilkårene. En opsigelse af en Tilvalgstjeneste udgør ikke en opsigelse af Abonnementsydelsen eller andre aftaler under Aftalen.
- 27.8.** 3 kan til enhver tid opsiges Aftalen, helt eller delvist, med et varsel på 30 dage.
- 28. Flytning af nummer fra 3**
- 28.1.** Ønsker du at flytte dit nummer fra 3 til et andet teleselskab, skal du kontakte det modtagende selskab, der herefter vil stå for flytningen. Du vil fra 3 modtage en samlet slutregning, så snart dit nummer er flyttet. Der kan dog forekomme yderligere fakturering af forbrug efter slutfaktureringen, idet fakturering af visse tjenester, fx udlandstelefon, kan være op til tre måneder forsinket.
- 29. Tvister og Klager**
- 29.1.** I tilfælde af uoverensstemmelse omkring aftalen, kan du klage til Kundeservice på 70 313 313, på www.3.dk/om3/klagevejledning, pr. e-mail til kundeservice@3.dk eller pr. post til 3's adresse. Såfremt du efterfølgende ikke mener, at problemet er løst, henvises du til at sende en skriftlig klage til klage@3.dk eller til 3's adresse. 3 vil senest 14 dage efter modtagelse af klage bekræfte modtagelsen til dig. 3 træffer afgørelse hurtigst muligt og som udgangspunkt senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, som kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der foreligger en afgørelse. 3 sætter opkrævning af evt. omtvistede beløb i bero, imens 3 behandler din klage, men der beregnes fortsat morarenter.
- 29.2.** 3's afgørelse i en klagesag kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. th., 1609 København V, telefon 33 18 69 00, www.teleanke.dk. Det koster et gebyr. Hvis klagen udelukkende vedrører Udstyr, f.eks. en defekt mobil, kan klagen indgives til Nævnens Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg, via Klageportalen for Nævnens Hus: <https://naevneneshus.dk/>. Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at Udstyret, du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.
- 29.3.** 3's afgørelse i en klagesag kan indbringes for ovennævnte ankenævn ved anvendelse af Europa-Kommissionens online klageportal <http://ec.europa.eu/odr>.

29.4. Derudover kan tvister indbringes for de almindelige domstole af begge parter efter gældende regler herom og vil blive afgjort i henhold til dansk lovgivning.

Produktvilkår

30. Indledning

- 30.1.** Disse produktvilkår (herefter kaldet "Produktvilkår") gælder i tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder og eventuelle andre vilkår gældende for Aftalen. Ved uoverensstemmelse mellem disse Produktvilkår og de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder eller andre vilkår gældende for Aftalen, har Produktvilkårene forrang.
- 30.2.** Produktvilkårene gælder er omfattet af din Aftale, uanset om Abonnementsydelsen og/eller Tilvalgsydelsen er oprettet i forbindelse med oprindelig aftaleindgåelse eller efterfølgende. Det fremgår af din ordrebekræftelse, hvilke Abonnementsydelse og eventuelle tilvalgsydelser Aftalen omfatter.

Produktvilkårene angiver oplysninger om indhold, anvendelse og funktionaliteter for de enkelte Abonnementsydelser og Tilvalgsydelser.

31. Abonnementsydelser

31.1. Generelt

- 31.1.1. 3 har tre forskellige typer af Abonnementsydelser: Nationale abonnemeter (abonnemeter der kun kan anvendes i Danmark), 3Family og Internet til Hjemmet. De enkelte abonnements indhold, anvendelse og funktionalitet er beskrevet i punkterne 32.2 – 32.4.
- 31.1.2. Mulige tillægstjenester og Tilvalg til de forskellige Abonnementsydelser fremgår af punkt 33 og 36

Der kan altid tilkøbes ekstra til alle Abonnementsydelser. Du kan læse nærmere i punkt 37 om andre ydelser, som du automatisk har adgang til ved køb af abonnement. Priser for forbrug ud over det, som er inkluderet i abonnementet, findes i prislisen (som kan findes på side 38).

31.2. Nationale abonnementer (abonnementer der kun kan anvendes i Danmark)

	Mobiltelefoni 3 Timer 3 GB	Mobiltelefoni 8 Timer 8 GB	Mobiltelefoni 15 Timer 15 GB	Mobilt bredbånd 10 GB
Abonnementspris pr. regningsperiode	60 kr.	80 kr.	100 kr.	60 kr.
Inkluderet tale i Danmark til danske telefonnumre pr. regningsperiode	3 timer	8 timer	15 timer	Ingen tale
Inkluderet sms og mms i Danmark til danske telefonnumre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Forbrugsafregnet
Inkluderet data i Danmark pr. regningsperiode	3 GB	8 GB	15 GB	10 GB
Netværk	4G	4G	4G	4G
Udlandsforbrug	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt

- 31.2.1. Nationale abonnementer kan kun anvendes i Danmark, når telefonen befinder sig på dansk netværk. Abonnementsydelse kan ikke anvendes i udlandet. Yderligere er det ikke muligt at anvende nationale abonnementer til forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly.
- 31.2.2. Abonnementsydelse med mobiltelefoni inkluderer tale, sms og mms til danske telefonnumre, samt data i henhold til ovenstående tabel. Opkald til servicenumre samt informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er er ikke inkluderet i abonnementsydelsen (se prislisten under "Andre servicenumre").
- 31.2.3. Abonnementsydelser med mobilt bredbånd inkluderer udelukkende data i henhold til ovenstående tabel og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester som f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv. Spærring kan deaktiveres ved henvendelse til 3's kundeservice)
- 31.2.4. Hvis tale- eller dataforbrug overstiger Abonnementsydelsens inkluderede tale og/eller datamængde, spærres abonnementet for yderligere tale- og/eller dataforbrug. I tilfælde hvor inkluderet tale og/eller data ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.
- 31.2.5. Mobilt Bredbånd leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.
- 31.2.6. Ved køb af Mobilt Bredbånd er der ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnementernes SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

31.3. 3Family-abonnementer

	3Family – Fri Tale	3Family – Bredbånd	3Family – Ekstra Bruger
Abonnementspris pr. regningsperiode	125/160/210/270 kr.	100/160/210 kr.	100
Inkluderet tale i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ingen tale	Ubegrænset
Inkluderet sms og mms i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Forbrugsafregnet	Ubegrænset
Inkluderet data i Danmark pr. regningsperiode	10 GB / 30 GB / 100 GB / Fri Data (fair use 1000 GB)	20 GB / 50 GB / 200 GB	0 GB
Netværk	4G og 5G	4G og 5G	4G og 5G
Udlandsforbrug	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet
3LikeHome	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet

	3Family – Fri Tale inkl. Apple TV+	3Family – Fri Tale inkl. Apple One	3Family – Fri Tale inkl. Apple One Family
Abonnementspris pr. regningsperiode	250/350 kr.	300/400 kr.	450 kr.
Inkluderet tale i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Inkluderet sms og mms i Danmark til danske numre pr. regningsperiode	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Inkluderet data i Danmark pr. regningsperiode	100 GB / Fri Data (fair use 1000 GB)	100 GB / Fri Data (fair use 1000 GB)	Fri Data (fair use 1000 GB)
Netværk	4G og 5G	4G og 5G	4G og 5G
Udlandsforbrug	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet
3LikeHome	Inkluderet	Inkluderet	Inkluderet
Apple indholdstjeneste	Apple TV+	Apple One	Apple One Family

31.3.1. 3Family-abonnementer inkluderer tale, sms og mms til danske telefonnumre, samt data i henhold til ovenstående tabel, når du befinder dig i Danmark. Inkluderet forbrug og resterende vilkår for udlandsforbrug og 3LikeHome findes i punkt 34 og 35 nedenfor. Opkald til servicenumre samt

informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er er ikke inkluderet i 3Family-abonnementer (se prislister under "Andre servicenumre"). Alle 3Family-abonnementer er som udgangspunkt spærret for forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly. Ønsker du forbrug via skibe og fly, kan du gratis tilvælge og gratis fravælge dette via Mit3 Selvbetjening eller Kundeservice. For gældende priser se 3.dk/udland.

31.3.2. 3Family-abonnementer giver mulighed for at dele data på tværs af 3Family-abonnementer omfattet Aftalen. Du kan maksimalt have syv 3Family-abonnementer.

31.3.3. Hvis tale- eller dataforbrug overstiger Abonnementsydelsens inkluderede tale og/eller datamængde, spærres abonnementet for yderligere tale- og/eller dataforbrug. I tilfælde hvor inkluderet tale og/eller data ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.

31.3.4. 3Family – Fri Tale abonnementer inklusive Apple TV+, Apple One eller Apple One Family inkluderer automatisk en af indholdstjenesterne fra Apple. Læs mere om tjenesterne i punkt 35 nedenfor.

31.3.5. 3Family - Fri tale med fri data har en fair usage på 1.000 GB. Ved et dataforbrug på 1000 GB eller derover vil 3 vurdere, om dataforbruget skyldes misbrug, og 3 forbeholder sig retten til at spærre for data i dit 3Family - Fri Tale med fri data i tilfælde af mistanke om misbrug. Ved mistanke om misbrug eller anden abonnementsstridig brug af dit 3Family-abonnement med fri data underretter vi dig. Hvis du efter vores underretning ikke ændrer dit forbrugsmønster eller redegør fyldestgørende for, at der ikke er sket misbrug eller anden abonnementsstridig brug, spærres der for yderligere forbrug i den pågældende måned.

31.3.6. 3Family - Ekstra Bruger fås som selvstændig Abonnementsydelse eller kan tilkøbes et 3Family - Fri Tale eller 3Family – Bredbånd.

31.3.7. 3Family - Bredbånd leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.

For 3Family - Bredbånd er der ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnementernes SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

31.4. Internet til hjemmet

Internet til hjemmet 5G

Abonnementspris pr. regningsperiode	279 kr.
Inkluderet data pr. regningsperiode	ubegrænset
Netværk	4G og 5G
Udlandsforbrug	Ikke muligt

- 31.4.1. Internet til Hjemmet-abonnementer kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester som f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv. Derudover kan de kun anvendes i Danmark, når routeren befinder sig på dansk netværk. Abonnementsydelserne kan ikke anvendes i udlandet. Yderligere er det ikke muligt at anvende nationale abonnementer til forbrug via satellitforbindelse ombord på f.eks. skibe og fly.
- 31.4.2. For information datahastigheder for Internet til Hjemmet henvises til punkt 19 i Generelle abonnementsvilkår for private.
- 31.4.3. I tilfælde hvor inkluderet datamængde ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode, ligesom du ikke bliver krediteret for den overskydende tale og/eller data.
- 31.4.4. Internet til Hjemmet-abonnementerne leveres med en dynamisk IP-adresse. Det er muligt at tilkøbe en statisk IP-adresse mod en ekstra månedlig ydelse.
- 31.4.5. Der er ikke knyttet nogen PIN-kode til abonnements SIM-kort. Du kan dog selv aktivere PIN-koden på SIM-kortet via det udstyr/hardware, som SIM-kortet bruges med.

31.5. Lånerouter til internet til hjemmet 5G

- 31.5.1. Som en del af din aftale om Internet til hjemmet 5G har du mulighed for at låne en router af os. Lånerouteren er vores ejendom, og du er ikke berettiget til at disponere over den (f.eks. sælge, udleje eller pantsætte lånerouteren). Går routeren eller dertilhørende dele (strømforsyning og LAN kabel) i stykker i din varetægt og skyldes skaden, at du har behandlet routeren uforsvarligt, skal du betale et beløb svarende til routerens/strømforsyningens/LAN kablets værdi (erstatning).
- 31.5.2. Det fremgår af din aftale om Internet til hjemmet 5G om lånerouter er en del af denne aftale.
- 31.5.3. Du skal returnere lånerouteren samt alle medfølgende dele, hvis du ændrer, opsig eller fortryder dit køb af Internet til hjemmet 5G abonnementet.
- 31.5.4. Når vi har modtaget din opsigelse, sender vi en mail, der beskriver hvordan du skal returnere lånerouteren. Lånerouteren skal leveres tilbage i god stand. Sammen med lånerouteren skal strømforsyning og LAN kabel også returneres.
- 31.5.5. Det er dit ansvar at pakke lånerouter, strømforsyning og LAN kabel forsvarligt til forsendelse. Du skal selv sørge for at have en kasse til forsendelse. På Mit 3 kan du printe en pakkelabel til brug ved returnering og vi afholder således udgiften til porto på forsendelsen. Du har ansvaret for router mv., indtil den når frem til os, også hvis der opstår transportskader eller hvis router mv. bortkommer.
- 31.5.6. Fra aftalens ophør har du 30 dage til at returnere din lånerouter og dertilhørende dele til os. Du skal betale et beløb svarende til routerens anslåede værdi (dog maks. 2.000 kr.), hvis du ikke returnerer den rettidigt eller hvis routeren som følge af uforsvarlig håndtering har lidt skade og ikke længere findes at være i god stand (erstatning). Ved manglende returnering af strømforsyning

og/eller LAN kabel inden for 30 dage, eller hvis delene er beskadiget, opkræves du et beløb svarende til værdien er den manglende del (dog maks. 100 kr. pr. del.)

32. Tillægstjenester for Abonnementsydelse

32.1. Du har mulighed for at tilvælge forskellige tillægstjenester til din Abonnementsydelse. Tillægstjenesterne er af teknisk karakter og kan løbende ændres. Tillægstjenesterne er gratis.

32.2. Hemmeligholdte og udeladte nummeroplysningsdata:

32.2.1. 3 er forpligtet til at videregive dine nummeroplysninger til nummeroplysningsdatabasen og andre, der måtte ønske dem, se mere i punkt 16/Persondatapolitikken. Du har dog mulighed for at få dine nummeroplysninger registreret som helt eller delvist hemmelige. I så fald vil nummeroplysningsdata ikke fremgå af nummeroplysningstjenester eller lignende. Du kan vælge mellem:

- Hemmeligt nummer
- Udeladt adresse
- Udeladt navn, nummer og adresse

32.2.2. Du kan vælge helt eller delvist hemmeligholdelse af nummeroplysninger ved aftaleindgåelse og løbende i dit aftaleforhold. Hvis du først senere i dit aftaleforhold vælger at få helt eller delvist hemmeligholdelse af dine nummeroplysninger, kan der gå op til et år, før dine nummeroplysninger er slettet i alle de nummerdatabaser, hvor nummeroplysningerne har været tilgængelige.

32.3. Nummervisning:

32.3.1. Som udgangspunkt vil dit nummer blive vist, når du ringer til andre. Du har mulighed for at få blokeret for denne nummervisning ved henvendelse til 3, det vil sige at nummeret er skjult, når du ringer til andre. Ved en sådan blokering kan du fortsat vælge nummervisning for hvert enkelt opkald gennem din telefons funktion om nummervisning. Opkald til alarmcentralen vil altid ske med nummervisning og kan ikke blokeres.

32.4. Saldokontrol:

32.4.1. Saldokontrol er en funktion, hvor der spærres for yderligere forbrug, når 3 konstaterer, at forbruget overstiger et af dig fastsat beløb. Den valgte beløbsgrænse inkluderer ikke din månedlige pris for Abonnementsydelsen eller eventuelt forudbetalt forbrug. Saldokontrol opdateres én gang i døgnet, hvorfor den fastsatte beløbsgrænse kan overskrides indenfor denne periode. For dataforbrug i udlandet kan der opstå forsinkelse på registrering af dataforbrug, og der kan gå op til tre måneder før dataforbrug foretaget i udlandet er opdateret. Bemærk, at samtlige tjenester og inkluderede enheder bliver blokeret i det øjeblik, beløbsgrænsen er nået, dog kan der stadig foretages opkald til alarmcentralen og Kundeservice. Det vil dog stadig være muligt at sende sms/mms i Danmark til danske numre. Spærringen er gældende i den resterende regningsperiode, hvorefter spærringen automatisk ophæves. Hvis du ønsker at ophæve din spærring inden da, kan du gøre dette ved at kontakte Kundeservice eller i Mit 3, hvor du skal bruge din saldokontrolkode, som blev tilsendt i forbindelse med din tilmelding af saldokontrol.

32.4.2. Standsning af viderestilling fra tredjepart: Standsning af viderestilling fra tredjepart er en funktion, hvor der efter anmodning fra dig standses for automatisk viderestilling. Ved automatisk viderestilling forstås viderestilling af et opkald der oprindeligt skete til tredjeparts telefonnummer,

men som tredjeparten har valgt at viderestille til dit telefonnummer. Funktionen kan tilvælges ved at kontakte Kundeservice.

32.5. Saldooplysning:

32.5.1. Du har ret til saldooplysning i tilfælde af forbrugsafhængig debitering, dvs. debitering for forbrug, der ikke er inkluderet i din faste, månedlige betaling for din Abonnementsydelse. For saldooplysning skal du kontakte kundeservice eller logge ind på Mit 3.]

32.6. Spærringstjenester:

32.6.1. Med 3's spærringstjeneste har du mulighed for at spærre for forskellige typer af opkald, der foretages til eller fra din mobil. 3 har følgende spærringstjenester:

- Spær alle udgående samtaler
- Spær alle indkomne samtaler
- Spær alle indkomne samtaler ved datatrafik i udlandet
- Spær udgående, internationale samtaler
- Spær udgående, internationale samtaler foretaget uden for Danmark
- Spær for data
- Spær for MMS
- Spær for international datatrafik i udlandet

32.6.2. De nederste tre spærringer skal altid aktiveres og deaktiveres via Kundeservice. De øvrige typer af spærringer kan aktiveres og deaktiveres direkte på din mobil.

32.7. Omkostningskontrol Data Udland:

32.7.1. Med denne tillægstjeneste sættes der en øvre grænse for dit dataforbrug i udlandet på 450 kr. Ved udenlandsdataforbrug på for 450 kr., spærres der for yderligere dataforbrug. 3 orienterer dig, når 80% af grænsen er nået samt når grænsen overskrides. Du vil heri også blive oplyst om, hvordan du kan undgå spærring, hvis du ikke ønsker dette. Ændring eller deaktivering af standardbeløbsgrænsen kan ske ved oprettelse af dit abonnement eller løbende i aftaleforholder ved kontakt til Kundeservice eller via Mit 3.

32.8. Takstoplysning:

32.8.1. Når du henvender dig til vores Kundeservice eller besøger 3.dk, kan du få oplyst gældende priser på specifikke opkald til andre danske telefonnumre. Denne tjeneste er gratis. Du har mulighed for at spærre for forskellige typer for opkald fra din mobil. En spærring vil dog aldrig forhindre opkald til alarmtjenesten 112.

33. Brug i udlandet

33.1. Generelt

33.1.1. Udvalgte Abonnementsydelser kan anvendes på ferier og andre periodiske ophold i udlandet, mens andre Abonnementsydelser er begrænset til kun at kunne anvendes i Danmark. Forbrug i udlandet forudsætter, at din Abonnementsydelse inkluderer 3LikeHome. 3LikeHome giver dig mulighed for at bruge din Abonnementsydelse på samme vilkår som i Danmark i 3LikeHome-lande, se mere nedenfor i punkt 35. Du kan se, hvilke lande der er 3LikeHome-lande nedenfor i punkt 34.2.1 og

34.4.1. Med 3LikeHome kan du også bruge Abonnementsydelsen i øvrige lande mod almindelig forbrugstaksering i henhold til gældende udenlandspriser, se mere i punkt 33.1.4 og 33.1.6.

33.1.2. Abonnementsydelser kan kun anvendes i udlandet, hvis 3 har indgået aftale om roaming med udbydere i det pågældende land og kun på de pågældende udbyderes net. På 3.dk/udland kan du se en oversigt med lande, hvor du kan bruge din Abonnementsydelse.

33.1.3. 3 kan ikke garantere dækning, hastigheder, kvalitet eller sikkerhed i udenlandske netværk, ligesom vi ikke kan garantere minimums upload- eller downloadhastigheder, hvor der er datadækning, se mere i de Generelle abonnementsbetingelser for private, punkt 19.

33.1.4. I lande, der ikke er omfattet af 3LikeHome, betaler du for alt forbrug i henhold til 3's gældende udlandspriser, som du finder på 3.dk/udland.

33.1.5. Du skal ved anvendelsen af din Abonnementsydelse i udlandet være opmærksom på, at der kan forekomme højere priser, end du er vant til i Danmark, både ved minutpris, opkaldsafgift, sms og data, ligesom du skal være opmærksom på, at du betaler for at modtage opkald i udlandet.

33.1.6. Der er en beløbsgrænse for dataforbrug i udlandet på 450 kr., medmindre du selv ændrer beløbsgrænsen. Der er ingen beløbsgrænse for dit øvrige forbrug i udlandet, medmindre du selv har fastsat en sådan grænse via saldokontrol. Se mere om saldokontrol i punkt 33.4.

Du betaler ikke for at modtage sms'er eller for at der bliver lagt en besked på din 3Svar, dog skal du betale for at aflytte din 3Svar. Hvis du ønsker at deaktivere din 3Svar, kan du gøre det på Mit3. Såfremt du ønsker at deaktivere din 3svar, se 3.dk/udland.

34. 3LikeHome

34.1. Generelt

34.1.1. 3LikeHome giver dig mulighed for at anvende din Abonnementsydelse i 3LikeHome-lande på samme vilkår som i Danmark. 3LikeHome er opdelt i 3LikeHome-lande inden for EU, EØS og Storbritannien og 3LikeHome-lande uden for EU. Vilkår for udlandsforbrug i 3LikeHome-lande inden for EU findes i punkt 34.2.1., mens vilkår for 3LikeHome-lande uden for EU findes i punkt 34.4.1.

Når du har brugt 80 % af den inkluderede datamængde modtager du en sms med besked herom. Du modtager en ny sms, når du brugt al din Abonnementsydelses inkluderede datamængde. Har du brug for mere data, kan du tilkøbe ekstra data, se punkt 36.2. Hvis du fortsætter dit dataforbrug med forbrugstakseret afregning pr. MB data, er der automatisk fastsat en standard beløbsgrænse for dataforbrug i udlandet på 450 kr. Når du har brugt 80 % af denne grænse modtager du en sms med besked herom, og igen en sms når beløbsgrænsen er nået. Du har herefter mulighed for at tage stilling til, om du ønsker at forbruge yderligere ved at hæve beløbsgrænsen.

34.2. Brug af 3LikeHome i lande inden for EU, EØS og Storbritannien

34.2.1. Abonnementsydelser med 3LikeHome kan anvendes i EU-lande, herunder Fransk Guyana, Guadeloupe og Martinique, EØS-lande samt Storbritannien under periodiske rejser.

- 34.2.2. For forbrug i ovennævnte lande er følgende inkluderet, når du befinder dig uden for Danmark i EU, EØS eller Storbritannien:
- Abonnementsydelsens inkluderede tale, sms og mms ved opkald/afsendelse til EU- og EØS-telefonnumre samt telefonnumre fra Storbritannien inden for EU, EØS og Storbritannien (almindelige, ikke overtakserede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan),
 - Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald.
 - Abonnementsydelsens inkluderede datamængde.
- 34.2.3. Ved forbrug af tale, sms og mms ud over det i Abonnementsydelsen inkluderede betales EU-takster, jf. prislisten.
- 34.2.4. Følgende er ikke inkluderet og takseres særskilt til de til enhver tid gældende priser for forbrug i udlandet, se 3.dk/udland:
- Opkald til EU- og EØS-telefonnumre eller telefonnumre fra Storbritannien
 - Sms og mms til EU- og EØS-telefonnumre eller telefonnumre fra Storbritannien
 - Forbrug via satellit-forbindelse (f.eks. skibe og fly)
 - Opkald til lokale gratis-, service- og overtakserede numre

34.3. Fair-use for 3LikeHome-forbrug i EU, EØS og Storbritannien

- 34.3.1. Forbrug i EU, EØS og Storbritannien er kun omfattet af vilkårene angivet i punkt 34.2 under periodiske rejser, og 3 er berettiget til at opkræve EU-takst for forbrug i EU, EØS og Storbritannien i tilfælde af misbrug eller unormalt forbrug af Abonnementsydelsen. Følgende situationer anses som misbrug eller unormalt forbrug:
- Dit forbrug i EU-lande sker til andre formål end periodiske rejser i EU-lande,
 - Dit forbrug registreret over fire måneder viser, at du ikke primært har forbrug i Danmark, og at du ikke primært opholder dig i Danmark,
 - Længere tids inaktivitet på dit SIM-kort, der primært anvendes til forbrug i EU, EØS eller Storbritannien, eller
 - Du har flere Abonnementsydelser med 3LikeHome og bruger Abonnementsydelserne og de tilhørende SIM-kort successivt til forbrug i EU, EØS og Storbritannien.
- 34.3.2. Ved primært forbrug menes der, at du i en periode på fire måneder opholder dig mere i udlandet end i Danmark, samt at dit samlede forbrug (tale, sms, mms og data) er større i udlandet end i Danmark.
- 34.3.3. Hvis der konstateres misbrug eller unormalt forbrug af din(e) Abonnementsydelse(r) i henhold til punkt 34.3.1 a-d vil du blive underrettet herom af 3, hvorefter du vil have 14 dage til at ændre dit forbrugsmønster. Hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster er 3 berettiget til at opkræve EU-takster for dit forbrug i EU, og EU-takster vil i så fald blive opkrævet med virkning 14 dage efter 3's underretning om misbrug eller unormal anvendelse. Priserne for EU-takst fremgår af prislisten. Når du over en løbende 4-måneders periode hverken har haft primært ophold eller primært forbrug (dvs. dit ophold eller forbrug i EU skal være mindre end 50 %) i EU bliver forbrugstakseringen for forbrug i EU ophævet.
- 34.3.4. 3 kan ved aftaleindgåelse samt løbende i aftaleforholdet kræve dokumentation for, at du udover at have dansk CPR-adresse har anden fast forbindelse til Danmark, som medfører længerevarende

eller hyppige ophold i Danmark, f.eks. varig fuldtidsansættelse i Danmark eller fuldtidsstudier der medfører et lignende niveau af fysisk ophold i Danmark, hvis dit primære forbrug ikke er i Danmark. Kan du ikke fremlægge den nødvendige dokumentation, er 3 berettiget til at opkræve EU-takst for forbrug i EU, afvise aftaleindgåelse eller opsigse din Aftale. Dokumentation skal fremsendes til mailadressen euforbrug@3.dk.

34.4. Brug af 3LikeHome i lande uden for EU

34.4.1. Abonnementsydelse med 3LikeHome kan i henhold til dette punkt 34.4 anvendes i henhold til punkt 34.4.2 i følgende lande uden for EU: Albanien, Amerikanske Jomfruøer, Andorra, Argentina, Australien, Bosnien-Hercegovina, Brasilien, Canada, Chile, Forenede Arabiske Emirater, Færøerne, Hongkong, Indonesien, Israel, Kina, Kosovo, Macao, Malaysia, Mexico, Montenegro, New Zealand, Nordmakedonien, Puerto Rico, Rusland, San Marino, Schweiz, Serbien, Singapore, Sri Lanka, Sydkorea, Taiwan, Thailand, Tyrkiet, Ukraine, USA og Vietnam.

34.4.2. I ovennævnte lande er følgende inkluderet:

- a. Abonnementsydelsen inkluderer tale, sms og mms ved opkald/afsendelse til danske telefonnumre og til lokale telefonnumre i det pågældende land (almindelige, ikke overtakserede telefonnumre omfattet af det pågældende lands nationale nummerplan)
- b. Fri tale til 0 kr. når du modtager opkald
- c. Abonnementsydelsens inkluderede datamængde dog maksimalt 25 GB data.
- d. 3Family – Fri tale abonnementer der inkluderer Apple TV+, Apple One eller Apple One Family inkluderer abonnementstjenestens inkluderede datamængde dog maksimalt 40GB.

34.4.3. Punkt 34.4.2 gælder kun for lejlighedsmæssigt brug i 3LikeHome-lande uden for EU, f.eks. ferie.

Hvis det konstateres, at du primært har brugt din Abonnementsydelse i en periode på mere end 30 sammenhængende dage i 3LikeHome-lande uden for EU, vil du blive underrettet af 3, vi forbeholder os ret til at spærre for roaming i 3LikeHome- lande uden for EU eller opkræve takst for udlandsforbrug jf. prisliste på 3.dk/udland. Du kan benytte 3LikeHome igen, når du har haft forbrug i Danmark i en periode på 14 sammenhængende dage.

34.4.4. Følgende er ikke inkluderet og takseres særskilt til de til enhver tid gældende priser for forbrug i udlandet:

- a. Opkald til udenlandske numre, udover lokale numre i det pågældende land
- b. Sms og mms til udenlandske numre, udover lokale numre i det pågældende land
- c. Forbrug via satellit-forbindelse (skibe og fly)
- d. Opkald til lokale gratis-, service- og overtakserede numre.

35. Tilvalg

35.1. Du har mulighed for at tilkøbe forskellige tilvalg til dit abonnement. De forskellige tilvalg koster et beløb udover det beløb, som du betaler i forbrugstakst.

35.2. Ekstra data

35.2.1. Du kan tilkøbe ekstra data til din Abonnementsydelse. Ekstra data er en engangsydelse, der kun kan bruges i indeværende regningsperiode. Overskydende data overføres ikke til næste

regningsperiode, og du krediteres ligeledes ikke for overskydende data. Ekstra data bliver ikke automatisk fornyet. Der kan tilkøbes ekstra datapakker flere gange pr. regningsperiode.

- 35.2.2. Ekstra data kan bruges i Danmark samt i landene nævnt under 3LikeHome i den indeværende regningsperiode, hvis Abonnementsydelsen hvortil ekstra data tilkøbes, indeholder 3LikeHome. Ekstra data er underlagt de generelle vilkår om 3LikeHome i punkt 34.1. Begrænsningen på 25 GB eller 40 GB data pr. SIM-kort pr. regningsperiode, jf. punkt 34 om Brug i udlandet, gælder også ved tilkøb af pakker over 25 GB eller 40GB
- 35.2.3. Tilkøbes ekstra data til et 3Family-abonnement, kan ekstra data anvendes på tværs af alle Aftalens 3Family-abonnementer.

35.3. Indholdspakker

- 35.3.1. 3 tilbyder indholdspakker i form af Apple TV+, Apple One, Deezer, WYPE og TV 2 PLAY. I tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder gælder nedenstående vilkår. I punkt 35.3.2 – 35.3.4 fremgår generelle vilkår, der gælder for alle indholdspakker, mens der i punkt 35.3.5 -35.3.9 fremgår produktbeskrivelse og eventuelle særvilkår for hver enkelt indholdspakke.:
- 35.3.2. Brug af indholdspakkerne kræver en dataforbindelse, der kan koste dataforbrug. Bruger du Indholdspakkerne i udlandet, opkræves du den til enhver tid gældende pris for databrug i udlandet. Hvis du befinder sig i Danmark eller et land, der er inkluderet i 3LikeHome, vil det brugte data indgå i det samlede forbrug af data i dit abonnement.
- 35.3.3. Indholdspakkerne faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis indholdspakkerne opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det beløb, der er til gode, blive modregnet på den næste faktura.
- 35.3.4. Ved din brug af Apple TV+, Apple One, WYPE, Deezer og TV 2 PLAY videregiver 3 personoplysninger om dig til den pågældende indholdspakke i form af kontaktoplysningerne (såsom dit navn, mailadresse og telefonnummer), du har oplyst i forbindelse med indgåelse af din abonnementsaftale. 3's videregivelse af dine personoplysninger er nødvendig for, at du kan indgå en aftale med Apple, WYPE, Deezer og TV 2 PLAY, og formålet med videregivelsen af dine personoplysninger er, at du kan blive oprettet hos og få adgang til den pågældende indholdspakke. Hvis Apple, WYPE, Deezer og TV2 PLAY foretager overførsel af dine personoplysninger til lande uden for EU/EØS kræver 3, at Apple, WYPE, Deezer og TV2 Play har sikret sig et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau, f.eks. ved brug af Kommissionens Standardkontraktbestemmelser eller ved at overførslen alene sker til lande godkendt af Kommissionen (såkaldte "sikre tredjelande"). Se mere i vores Persondatapolitik (www.3.dk/persondatapolitik). Apple, WYPE, Deezer og TV 2 PLAY betragtes som Dataansvarlige for så vidt angår deres behandling af dine data. Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder i forbindelse med Apple, WYPE, Deezer og TV 2 PLAYs behandling af dine personoplysninger, skal du kontakte Apple, WYPE, Deezer eller TV 2 PLAY.

35.3.5. Apple TV+, Apple One

Med indholdstjenester fra Apple får du adgang til videostreaming, musikstreaming, gaming og online lagerplads. Du kan tilkøbe følgende pakker til dit taleabonnement:

- a. Apple TV+: En videostreamingtjeneste med Apple Originals. Tjenesten er tilgængelig for både iOS og Android brugere
- b. Apple One:
 - i. Apple One er et alt-i-et-abonnement, der samler fire Apple-tjenester. Med Apple One får du Apple Music, Apple TV+, Apple Arcade og 50 GB iCloud+. Tjenesten er kun tilgængelig for iOS brugere. Apple TV+ og Apple Arcade inkluderer Familiedeling, hvor du kan dele disse tjenester med op til fem medlemmer af din familie. Du kan ikke dele de øvrige tjenester med andre. Det kræver Apple One Family (se nedenfor).
 - ii. Apple One Family: Hvis du har et Apple One-familieabonnement, kan du dele alle de inkluderede Apple-tjenester med op til fem medlemmer af din familie via Familiedeling. iCloud+ inkluderer 200GB lagringsplads. Tjenesten er kun tilgængelig for iOS brugere.

Det er et krav for at kunne tilkøbe en Apple tjeneste, at du har din faktiske og sædvanlige bopæl i Danmark. Du forpligter dig overfor 3 til at dokumentere, at du har bopæl i Danmark, hvis 3 finder det nødvendigt at anmode herom.

Når du køber Apple TV+, Apple One eller Apple One Family accepterer du Apples generelle vilkår for tjenesterne. Du kan læse Apples vilkår her: <https://www.apple.com/dk/legal/internet-services/itunes/dk/terms.html>

Ved køb af Apple TV+ eller Apple One tilbyder 3, 3 måneders gratis prøveperiode. Du kan kun opnå 3 måneders gratis prøveperiode én gang pr. Apple tjeneste. Opsiger du Apple TV+ eller Apple One inden prøveperiodens udløb bortfalder den resterende prøveperiode. Du kan ikke gøre krav på evt. resterende prøveperiode på et senere tidspunkt. Ved køb af et taleabonnement hvor i Apple TV+ eller Apple One indgår som en del af abonnementet medfølger der ikke 3 måneders gratis prøveperiode.

Hvis du allerede har et abonnement hos Apple, vil abonnementet fortsætte automatisk. Vær derfor opmærksom på, at du selv skal opsige det.

35.3.6. Deezer

Deezer er en digital musiktjeneste til din mobil, tablet eller computer, der kan tilgås gennem browser eller en app. Du kan tilkøbe følgende pakker:

- a. Deezer Premium
- b. Deezer Family

Ved køb af Deezer Premium og Deezer Family tilbyder 3 én gratis prøveperiode. For Deezer Premium er prøveperioden to måneder, og for Deezer Family er prøveperioden én måned. **Hvis du ikke opsiger din Deezer-pakke inden prøveperiodens udløb, forsætter din Deezer-pakke til den aftalte pris.** Den gratis prøveperiode kan kun opnås én gang pr. kunde pr. pakke. Opsiger du dit abonnement hos 3, vil Deezer Premium og/eller Deezer Family abonnementet også ophøre, og du

bliver automatisk konverteret til et Deezer Free abonnement. Opsigelse af dit Deezer-abonnement er ikke en automatisk opsigelse af dit 3-abonnement, det skal derfor opsiges særskilt.

Er du i forvejen kunde hos Deezer, skal du opsiges dette abonnement.

Brug af Deezer er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for Deezer, som kan ses på <https://www.deezer.com/legal/cgu>.

35.3.7. TV 2 PLAY

Med TV 2 PLAY har du mulighed for at se TV 2-kanaler på din mobil, tablet, Smart TV eller computer gennem browser eller en app. Du kan tilkøbe følgende pakker: Med TV 2 play har du mulighed for at se samtlige TV2-kanaler på din mobil, tablet eller computer. Du kan tilkøbe følgende pakker:

- a. TV 2 Play Basis Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder.
- b. TV 2 Play Favorit Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af sport on-demand og med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder. Derudover giver abonnementet adgang til de lineære kanaler TV 2 Echo, TV 2 Charlie, TV 2 Fri, TV 2 News og TV 2 Hovedkanalen.
- c. TV 2 Play Favorit + Sport Partner uden reklamer, er et abonnement, der udelukkende udbydes via TV 2s partnere. Abonnementet giver adgang til TV 2s on-demand programmer (uden reklamer) med undtagelse af on-demand indhold fra visse indholdssamarbejder. Derudover giver abonnementet adgang til de lineære kanaler TV 2 Echo, TV 2 Charlie, TV 2 Fri, TV 2 News, TV 2 Sport, TV 2 Sport X og TV 2 Hovedkanalen.

Ved køb af TV 2 PLAY Basis tilbyder 3 en gratis prøveperiode. Prøveperioden er 7 dage og kan kun opnås én gang pr. kunde. Hvis du allerede har et andet abonnement hos TV 2, vil abonnementet fortsætte automatisk. Vær derfor opmærksom på, at du skal selv opsiges det.

Brug af TV 2 PLAY er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for TV 2 PLAY, som kan ses på <http://play.tv2.dk/about/terms/>.

I henhold til forordning 2017/1128 (om grænseoverskridende portabilitet af onlineindholdstjenester i det indre marked) er det et krav for at kunne tilkøbe en TV2 Play-pakke, at du har din faktiske og sædvanlige bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland. Du er forpligtet til enhver tid at kunne dokumentere overfor 3, at du har bopæl i Danmark, Færøerne eller på Grønland.

35.3.8. WYPE

Med WYPE har du adgang til alt fra videnskab, historie og teknik til træning, mode og boligindretning på din mobil, tablet eller computer gennem browser eller en app.

3 tilbyder en gratis prøveperiode på 30 dage. Gratis prøveperiode kan kun opnås én gang pr. kunde. Hvis du allerede har et abonnement hos WYPE, skal dette opsiges, inden du tilmelder dig tjenesten via 3.

Brug af WYPE er til enhver tid underlagt de gældende betingelser for WYPE, som kan ses på <https://kundeservice.nu/subscription-terms/ALL/>.

35.4. 3Børnesikring

35.4.1. Indholdspakken 3Børnesikring er en gratis tillægstjeneste, som kan tilknyttes til alle taleabonnementerne hos 3.

35.4.2. 3Børnesikring spærrer for følgende tjenester og numre:

- a. Informations- og indholdstakserede tjenester og varer (f.eks. køb, donationer, indsamlinger, stemmeafgivning mv.), opkald til 1- eller 90-numre og overtakserede sms'er,
- b. Opkald samt sms og mms til udenlandske numre,
- c. Dataforbrug i udlandet,
- d. Tilkøb af tilvalg via Mit 3 Selvbetjening, samt
- e. Viderestilling

35.4.3. Uanset ovenstående spærring spærres abonnementet ikke for opkald til alarmcentralen og andre gratis servicenumre jf. prislisten. 3Børnesikring spærrer desuden ikke for den automatiske viderestilling til 3Svar.

35.4.4. 3Børnesikring kan ophæves helt eller delvist ved at kontakte Kundeservice

35.5. Smartwatch tilkobling

35.5.1. For aftaler om Apple Watch Tilkobling og Samsung Watch Tilkobling (samlet "smartwatch tilkobling") gælder følgende vilkår i tillæg til de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder.

35.5.2. Med smartwatch tilkobling har du mulighed for at koble din smartwatch sammen med din mobil, så du kan modtage opkald og svare på beskeder direkte på din smartwatch samt bruge data fra dit mobilabonnement.

35.5.3. For at kunne modtage beskeder, skal din mobil være tændt og tilkoblet wi-fi eller mobilnetværk, men din mobil behøver ikke være i nærheden af dit ur.

35.5.4. Brug af smartwatch tilkobling kræver en dataforbindelse, og brug af tjenester på smartwatch tilkobling benytter data fra dit mobilabonnement.

35.5.5. Smartwatch tilkobling faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis smartwatch tilkobling opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det et eventuelt tilgodehavende beløb blive modregnet på næste faktura. Køb af smartwatch tilkobling er et tilvalg, som tilføjes din Abonnementsydelse hos 3, hvorfor smartwatch tilkobling er underlagt de til enhver tid gældende abonnementsvilkår for privatkunder.

35.5.6. Smartwatch tilkobling kan ikke anvendes med 3Hjemmenummer. Apple Watch tilkobling kan ikke benyttes i udlandet, medmindre der er VoLTE i det pågældende land og 3 har indgået en aftale med den operatør. Se de lande hvor du kan bruge din Apple Watch tilkobling på listen her:

3.dk/udland/operatorliste.

35.6. 3Hjemmenummer

- 35.6.1. Med 3Hjemmenummer får du alle opkald til fastnet-nummeret direkte på mobiltelefonen. Udgående opkald samt sms/mms vil fremstå med mobilnummeret som afsender.
- 35.6.2. Det er en forudsætning for 3Hjemmenummer, at du flytter dit fastnet-nummer til 3. Dette gør du ved at udfylde og underskrive en fuldmagt for nummerflytning. Herefter opsiger og flytter 3 dit fastnetnummer. Bemærk, at du skal stå som ejer af nummeret.
- 35.6.3. I 3Hjemmenummer-abonnementet hænger dit fastnet- og mobilnummer sammen. Hvis du opsiger dit mobilnummer, opsiger du dermed også dit fastnetnummer. Hvis du ønsker at opsiges dit mobilabonnement, men stadig beholde dit fastnetnummer, skal du bede om at få fastnetnummeret flyttet til en anden operatør. Dette skal gøres inden eller samtidig med opsigelsen af 3Hjemmenummer. Det er ikke muligt at overføre et nummer, der er lukket ned, til en anden operatør.
- 35.6.4. Hvis du ønsker at opsiges dit fastnetnummer og stadig ønsker at beholde dit mobilnummer, opsiger du blot 3Hjemmenummer. Der er 30 dages opsigelse på 3Hjemmenummer.
- 35.6.5. Du skal være opmærksom på, at du kan have services knyttet til dit fastnetnummer. Du skal selv kontakte din leverandør af disse services for at aftale, hvordan servicen kan bibeholdes, flyttes eller lukkes ned. Det er dit ansvar at sikre, at det er det korrekte fastnetnummer, der anmodes om at blive overført til 3. 3 kan ikke gøres ansvarlig for nedlukning af services tilknyttet et fastnetnummer. Det er en forudsætning for at modtage opkald, at du har mobildækning.

36. Andre ydelser

- 36.1.** De nedenstående ydelser er generelle for alle abonnementer, som du automatisk har adgang til. Dog forudsætter brugen af ydelserne, at du har en mobil som understøtter dem.

36.2. Visuel 3Svar

- 36.2.1. Med Visuel 3Svar kan du både aflytte og slette telefonbeskeder uden at ringe op til din telefonsvarer. Visuel 3Svar genererer et ”mindre” dataforbrug, som du betaler for i henhold til dit abonnement. Visuel 3Svar forudsætter, at du har en mobil, som understøtter Visuel 3Svar. Læs mere på 3.dk/Visuel3Svar.

36.3. Wifi-opkald:

- 36.3.1. Med wi-fi-opkald kan du foretage og modtage opkald samt sende og modtage sms'er via et wi-fi netværk. Wi-fi-opkald forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. Wi-fi-opkald takseres efter de gældende priser for dit abonnement. For at kunne benytte denne funktion er det betinget, at du er tilsluttet et wi-fi net og at wi-fi opkald funktionen er slået til på din mobiltelefon. Et wi-fi-opkald er ikke betinget af forbindelse til et mobilnetværk. Du skal være opmærksom på, om opkaldet bliver foretaget som et wi-fi-opkald, i forhold til de begrænsninger som er beskrevet i disse vilkår. Hvis du under et wifi-opkald mister forbindelsen til det wi-fi net du benytter, vil opkaldet afbrydes. Kvaliteten af dit wi-fi-opkald afhænger af din internetudbyder og dine wi-fi indstillinger.
- 36.3.2. Wi-fi-opkald understøtter ikke brug i udlandet. Wi-fi-opkald er inkluderet i tale-abonnementerne. Du kan finde oplysninger om hvilke telefoner der understøtter wi-fi-opkald på 3.dk/wifiopkald.

36.4. VoLTE-opkald (Voice over LTE eller 4G-opkald):

36.4.1. Med VoLTE optimeres og forbedres opkaldskvaliteten ved tale og SMS. VoLTE forudsætter, at dette er understøttet af din mobiltelefon. Opkald via VoLTE takseres efter de gældende priser for dit abonnement. VoLTE giver muligheden for at foretage og modtage opkald samt at sende og modtage sms'er via "4G - mobilnettet". Hvis du har en mobil, der understøtter VoLTE, skal du sørge for at opdatere den med det nyeste styresystem, for at kunne aktivere VoLTE. Du kan læse mere på [3.dk/4Gtale](#).

36.5. Abonnementstjek

- 36.5.1. Som udgangspunkt tilbyder vi løbende vores kunder et abonnementstjek to til seks gange om året, men 3 kan vælge ikke at foretage og/eller sende abonnementstjek, hvis det ikke findes muligt at lave et korrekt abonnementstjek.
- 36.5.2. Abonnementstjek foretages ud fra dit forbrug de seneste tre måneder og giver en anbefaling på, om indholdet i dit abonnement med fordel kan op- eller nedjusteres. Vi sender abonnementstjekket til din e-mail, mens konkrete abonnementsforslag oplyses på Mit 3 Selvbetjening.
- 36.5.3. Selvom du er tilmeldt Abonnementstjek, er det til enhver tid dit eget ansvar at overvåge og vurdere, om dit abonnement opfylder dine behov.
- 36.5.4. Abonnementstjek kræver dit samtykke, hvorfor abonnementstjek kun sendes til kunder, der har givet samtykke til markedsføring via e-mail. Kunder med og uden samtykke til markedsføring kan til enhver tid se det senest beregnede abonnementstjek på Mit 3 Selvbetjening.
- 36.5.5. Abonnementstjek tilbydes ikke til abonnenter der udelukkende anvendes i Danmark

37. Indholdstakserede tjenester og varer

37.1. Generelt

- 37.1.1. Med en Abonnementsydelse hos 3 har du mulighed for at købe og betale for forskellige indholdstakserede tjenester og varer via sms eller apps. Det kan f.eks. være spil, busbilletter, køb i apps, adgang til medier eller automatkøb.
- 37.1.2. Udbuddet af tjenester og varer ændrer sig løbende, og kan udbydes af både 3 og andre tjenesteudbydere. Priser for tjenesterne og varerne oplyses i forbindelse med markedsføring af disse.
- 37.1.3. Du hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen, dog med de begrænsninger der følger af punkt 6 i de Generelle abonnementsvilkår for privatkunder. Det gælder også, hvis du overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder til umyndige. Ved mistanke om misbrug skal du straks kontakte 3.
Du har forskellige kontrolforanstaltninger for køb af indholdstakserede tjenester og varer. Det er muligt helt at spærre for indholdstakserede tjenester, således at der ikke kan foretages køb af indholdstakserede tjenester via en Abonnementsydelse. Derudover kan du anvende saldokontrol, se punkt 33.4 eller Børnespærring, se punkt 36.4 Du kan altid følge med i dit forbrug og størrelsen af din regning på [3.dk/mit3](#), hvor en løbende status på regningen er tilgængelig.

37.2. Beløbsgrænser

- 37.2.1. Der gælder følgende månedlige beløbsgrænser for køb af indholdstakserede tjenester:
- 1 For tjenester med engangsbetaling der leveres via din mobiltelefon: 370 kr. pr. tjeneste.

- 2 Tjenester med fortløbende abonnement, der leveres via din mobiltelefon: 370 kr. pr. regningsperiode, pr. tjeneste.
 - 3 Donationer hvor modtager er medlem af ISOBRO: 370 kr. pr. donation.
 - 4 Donationer hvor modtager ikke er medlem af ISOBRO: 200 kr. pr. regningsperiode.
 - 5 For tjenester rettet mod børn og unge: 30 kr. pr. tjeneste og 250 kr. i alt pr. regningsperiode.
- 37.2.2. Udover ovennævnte beløbsgrænser gælder der en samlet, maksimal beløbsgrænse for køb af indholdstakserede tjenester og varer på henholdsvis 2.220 kr. pr. måned, 1.500 kr. pr. uge og 750 kr. pr. døgn. Overskrides en af grænserne, spærres der for yderligere køb af indholdstakserede tjenester og varer i den pågældende regningsperiode.
- 37.2.3. 3 orienterer dig, når der er brugt for 250 kr. på indholdstakserede tjenester og varer inden for en regningsperiode.
- Du kan med accept fra 3 ophæve beløbsgrænserne angivet i punkt 1-5 eller ophæve en eventuel spærring for køb af indholdstakserede tjenester og varer.

37.3. Bestilling, køb og betaling

- 37.3.1. Et køb foregår typisk sådan, at du bestiller en tjeneste via sms eller mms ved at sende en bestemt firecifret kode eller via app-butikker, som Google Play, Windows Store, App Store, Apple Music, iTunes og iBooks.
- 37.3.2. En eventuel fortrydelsesret kan bortfalde i forbindelse med din bestilling, det vil i så fald fremgå af markedsføringen og i forbindelse med bestillingen.
- 37.3.3. Du modtager en ordrebekræftelse med oplysning om pris og eventuelle betingelser, som du skal godkende før købet gennemføres. Når købet er accepteret og gennemført, modtager du en kvittering på sms.
- 37.3.4. Betaling for indholdstakserede tjenester og varer sker ved opkrævning på din regning fra 3 og opkræves udover din månedlige betaling for din Abonnementsydelse, herunder eventuelt forbrugstakst for benyttelse af sms/mms eller data til at foretage købet, Tilvalg og lignende ydelser leveret af 3.
- Det er dit eget ansvar at sikre, at tjenesten kan anvendes på din mobiltelefon. 3 er ikke ansvarlig for fejl og mangler ved indholdstakserede tjenester eller varer, der leveres af tredjepart, jf. punkt 22.1(f) (3's erstatningsansvar og ansvarsbegrænsning).

37.4. Klageadgang

- 37.4.1. Hvis du ønsker at klage over en opkrævning for indholdstakserede tjeneste eller varer, kan du kontakte 3's Kundeservice. Hvis du ønsker at klage over selve den leverede indholdstakseret tjeneste eller varer, skal du kontakte udbyderen.

Prisliste

Alle priser er inklusive moms, hvor dette finder anvendelse

Nationale abonnementer

3 timer/ 8timer/ 15timer - 3GB/ 8GB/ 15 GB u. roaming

Taleopkald pr. min* 69 øre/min.
Opkaldsafgift 0 kr.
Abonnement pr. regningsperiode. 60/80/100 kr.
Pris pr. GB 17/8,5/5,7 kr.**
Oprettelsesgebyr 100 kr.
Sms 0 kr.
Mms 0 kr.
*Udover de minutter, som er inkluderet i abonnementet.
**Prisen pr. GB er baseret på 85% af abonnementsprisen

Bredbånd 10 GB u. Roaming

Abonnement pr. regningsperiode. 60 kr.
Pris pr. GB 5,1 kr.*
Oprettelsesgebyr 100 kr.
Sms pr. stk. 20 øre
Mms pr. stk. 2 kr.
*Prisen pr. GB er baseret på 85 % abonnementsprisen

3Family abonnementer

3Family – Fri Tale 10 GB / 30 GB / 100 GB / Fri Data

Taleopkald pr. min. 0 kr.
Opkaldsafgift 0 kr.
Takseringsinterval i Danmark pr. min*.
Abonnement pr. regningsperiode:
3Family – Fri Tale 10 GB (10,63 kr./GB**) 125 kr.
3Family – Fri Tale 30 GB (4,25 kr./GB**) 160 kr.
3Family – Fri Tale 100 GB (1,7 kr./GB**) 210 kr.
3Family – Fri Tale Fri Data*** 270 kr.
Oprettelsesgebyr 100 kr.
Sms 0 kr.
Mms 0 kr.
*Udover de minutter, som er inkluderet i abonnementet.
**Prisen pr. GB er baseret på 85% af abonnementsprisen.
***På din kontrakt vil abonnementet fremgå som 3Family – Fri + Fri.

3Family - Fri Tale 100 GB / Fri Data inkl. Apple TV+ / Apple One / Apple One Family

Taleopkald pr. min. 0 kr.
Opkaldsafgift 0 kr.
Takseringsinterval i Danmark pr. min*.
Abonnement pr. regningsperiode:
Fri Tale 100GB – Apple TV+ 250 kr.
Fri Tale 100GB – Apple One 350 kr.
Fri Tale Fri Data – Apple TV+** 300 kr.
Fri Tale Fri Data – Apple One*** 400 kr.
Fri Tale Fri Data – Apple One Family**** 450 kr.
Oprettelsesgebyr 100 kr.
Sms 0 kr.
Mms 0 kr.
*Udover de minutter, som er inkluderet i abonnementet.
**På din kontrakt vil abonnementet fremgå som Fri + Fri – Apple TV+
***På din kontrakt vil abonnementet fremgå som Fri + Fri – Apple One
****På din kontrakt vil abonnementet fremgå som Fri + Fri – Apple One Family

3Family - Bredbånd 20 GB / 50 GB / 200 GB

Abonnement pr. regningsperiode:
3Family – Bredbånd 20 GB: (5 kr./GB*) .. 100 kr.
3Family – Bredbånd 50 GB: (3 kr./GB*) .. 160 kr.
3Family – Bredbånd 200 GB: (1 kr./GB*) 210 kr.
Oprettelsesgebyr 100 kr.
Sms pr. stk. 20 øre
Mms pr. stk. 2 kr.
*Prisen pr. GB er baseret på abonnementsprisen

3Family – Ekstra Bruger

Taleopkald pr. min. 0 kr.
Opkaldsafgift 0 kr.
Takseringsinterval i Danmark pr. min*.
Abonnement pr. regningsperiode: 110 kr.
Sms 0 kr.
Mms 0 kr.
Oprettelsesgebyr 50 kr.

Internet abonnementer

Internet til hjemmet 5G*

Abonnement pr. regningsperiode. 279 kr.
Oprettelsesgebyr 100 kr.
*Ubegrænset data

Generelle priser

Tjenester

Banke på 0 kr./md.
Vis nummer 0 kr./md.
3Svar 0 kr./md.
Viderestilling 0 kr./md.
Statisk IP-adresse 50 kr./md.
Saldokontrol 0 kr./md.
Ændring af saldokontrol 0 kr./md.
Nyt SIM-kort 100 kr./stk.
Nyt eSIM 0 kr./stk.
Ændring af mobilnummer 0 kr./stk.
Guldnummer 500-1.000 kr./stk.
Flyt 3Hjemmenummer til nyt nummer. 25 kr./stk.

Betalingsmetode

Betalingsgebyr, Automatisk Kortbetaling 0 kr./md.
Betalingsgebyr, Betaling via MobilePay 0 kr./md.
Betalingsgebyr, Regning pr. post 49 kr./md.

Rykker/opkrævning

Rykkergebyr 100 kr./stk.
Genåbning af abonnement 200 kr./stk.

Gratis servicenumre

Opkald til 80-numre 0 kr.
Opkald til Akuttelefonen 1813 0 kr.
Opkald til alarm 112 0 kr.
Opkald til politiet 114 0 kr.
Opkald til hotline for forsvundne og misbrugte børn 116000 0 kr.
Opkald til Børnetelefonen 116111 0 kr.
Opkald til Offerrådgivningen 116006 0 kr.
Opkald til Lev Uden Vold 1888 0 kr.

Andre servicenumre

Takserede servicenumre (1-numre)

Priserne er dét, du betaler ud over den normale minutpris og opkaldsafgift, som er gældende for dit abonnement.
Oplysningen 118, opkaldsafgift 17,50 kr.
Oplysningen 1810, opkaldsafgift 17,50 kr.

Oplysningen 1811, opkaldsafgift 5 kr.
Dyrenes Vagtcentral 1812, opkaldsafgift 1 kr.
Vejrmeldingen 1853, opkaldsafgift 23 øre
Vejrmeldingen 1853, pr. min 2,5 kr.
Borgerservice 1881, opkaldsafgift 23 øre
Borgerservice 1881, pr. min 25 øre

Informations- og indholdstjenester

Opkald til 90-numre, pr. min. 1-150 kr.

Priser fra Danmark til udlandet

Opkaldsafgift til Norden og EU* 0 øre
Opkaldsafgift til resten af verden 35 øre
Til Norden og EU, pr. min* 1,76 kr.
Til øvrige Europa og Nordamerika, pr. min 4,25 kr.
Til resten af verden, pr. min 10,75 kr.
Til satellit-telefoner, pr. min 45 kr.
Sms/mms til Norden og EU* 55 øre
Sms/mms til øvrige udenlandske numre 5 kr.
*EU-lande samt Liechtenstein, Norge, Island, Færøerne og Storbritannien

Tilvalg

3Barnesikring 0 kr./md.
Deezer Premium 89 kr./md.
Deezer Family 159 kr./md.
TV 2 PLAY Basis 79 kr./md.
TV 2 PLAY Favorit 149 kr./md.
TV 2 PLAY Favorit + Sport 209 kr./md.
WYPE 79 kr./md.
Apple TV+ 59 kr./md.
Apple One 159 kr./md.
Apple One Family 219 kr./md.
Apple Watch Tilkobling 30 kr./md.
Samsung Watch Tilkobling 30 kr./md.
3Hjemmenummer 29 kr./md.

Tilkøb af ekstra data

1 GB data (50 kr./GB*) 50 kr.
5 GB data (22 kr./GB*) 110 kr.
10 GB data (13 kr./GB*) 130 kr.
50 GB data (4 kr./GB*) 200 kr**.
100 GB data (3 kr./GB*) 300 kr**.
3Global Home 29 kr.
*Den inkluderede data gælder forbrug i Danmark og 3LikeHome-lande. Prisen pr. GB er ved køb af datapakke i Danmark eller et 3LikeHome-land.
Datamængden er til rådighed i indeværende regningsperiode og overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode. GB er baseret på datapakkens samlede pris.
**Der kan maks. bruges 25 GB af pakken i 3LikeHome-lande uden for EU.

EU-takster*

Pris pr. MB data 1,38 øre
Taleopkald pr. min 20 øre
Sms/mms pr. stk 3,6 øre
*Gælder for EU samt Storbritannien, jf. pkt. 24.2 og 24.3

Forbrug i 3LikeHome-lande uden for EU efter 30 dage*

Pris pr. MB data 4 kr.
Taleopkald pr. min 5 kr.
Sms/mms pr. stk 2,5 kr.
Opkaldsafgift** 3,95 kr.
*Gælder for 3LikeHome-lande uden for EU (dog ikke Storbritannien), jf. pkt. 24.4
**Tillægges både opkald foretaget og opkald modtaget.

Se i øvrigt: <http://www.3.dk/udland>

Takseringsintervaller for opkald og dataforbrug*

Opkald inkluderet i abonnement 1 sek.

Opkald i Danmark, der ikke er inkluderet i abonnement 60 sek.

Opkald til udlandet 60 sek.

Modtage opkald indenfor EU 1 sek.

Modtage opkald udenfor EU 60 sek.

Foretage opkald

indenfor EU Min. 30.sek., derefter pr. sek.

Foretage opkald udenfor EU 60 sek.

Dataforbrug i Danmark samt EU 1 kB.

Dataforbrug udenfor EU Min. 50 kB.

*Såfremt du har et abonnement med 3LikeHome og fri tale inkluderet, sker der ikke sekund- eller minuttaksering, hvis du befinder dig i Danmark eller i et land inkluderet i 3LikeHome, når du ringer til almindelige EU-numre eller modtager opkald. Såfremt du ringer til øvrige udenlandske numre takseres du til almindelig udenlandstakst. For mere information om brug i udlandet, henviser vi til afsnit 24 om Brug i udland

3Forsikring

Dokument med oplysninger om forsikringsproduktet



Selskab: AIG Euro.

Produkt: All Risk Forsikring

Dansk filial af AIG Europe S.A., Luxembourg, (CVR 39475723),

registreret ved R.C.S. Luxembourg under nummer B 218806 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg

Dette dokument erstatter ikke forsikringsvilkårene, men giver dig et sammendrag af indholdet i 3Forsikring. Du kan hente de fuldstændige og gældende forsikringsbetingelser på www.3.dk/abonnementer/tilvalg/3forsikring eller ved at kontakte WIA via e-mail på 3forsikring@wia.dk eller pr. telefon på 88 13 92 93.

Hvilken form for forsikring er der tale om?

3Forsikring dækker pludselige og udefrakommende skader på din mobile enhed – herunder også tyveri.

	<p>Hvad dækker den?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Væske- og fugtskade ✓ Skade som følge af uheld, herunder skærmbud ✓ Lynnedslag ✓ Brandskade ✓ Overspænding ✓ Overfald ✓ Indbrud ✓ Tyveri ✓ Uautoriseret brug 		<p>Hvad dækker den ikke?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Selvrisko eller skader opstået før modtagelsen af den mobile enhed ✗ Skader der er omfattet af fabriksgarantien ✗ Mekaniske eller elektriske fejl ✗ Tab/mistet og tab af SIM-Kort ✗ Tyveri for ulåst opbevaring uden opsyn ✗ Kosmetiske skader og slidtage
	<p>Hvor er jeg dækket?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gælder overalt i hele verden. 		<p>Er der nogen begrænsninger af dækningen?</p> <ul style="list-style-type: none"> ! Følgeskader ! Uautoriseret indtrængning ! Misligholdelse, manglende opfyldelse af producentens vejledning og forsætlig handling ! Den mobile enhed må maksimalt være 14 dage gammel for at indgå aftale om 3Forsikring. ! Der ydes dækning på maksimalt 3 skader med op til 15.000 kr. pr. skade ved hændeligt uheld og tyveri og op til 1.750 kr. ved uautoriseret brug. ! Der ydes ingen dækning i lande der er omfattet af økonomiske sanktioner. Pt. drejer det sig om Cuba, Iran, Syrien, Nordkorea, Sudan og Krim-regionen i Ukraine.
	<p>Hvilke forpligtelser har jeg?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du skal give os sande, faktuelle og ikke vildledende oplysninger - Du skal betale den månedlige præmie der opkræves via din 3Faktura. - Du skal betale en selvrisko i tilfælde af skade på 499 kr. Ved to skader indenfor 12 måneder skal du betale en selvrisko på 998 kr. - Du skal følge producentens anvisninger for brugen af den mobile enhed - Du skal læse forsikringsbetingelserne og produktinformations dokumentet, samt gemme policecertifikatet, som vil blive tilsendt til dig på mail. 		
	<p>Hvornår og hvordan betaler jeg?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3Forsikring er gratis de første to måneder - 3Forsikring bliver opkrævet på din månedlige 3Faktura 		<p>Hvornår starter og slutter dækningen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3Forsikring vil være gældende når du har købt den mobile enhed og indgået aftale med forhandleren om 3Forsikring. - 3Forsikring dækker i op til 60 måneder.
	<p>Hvordan opsiger jeg aftalen?</p> <p>Du har 14 dages fortrydelsesret fra den dag, hvor du modtager forsikringspolice og forsikringsbetingelserne. Du kan til en hver tid og uden varsel opsige forsikringen.</p>		

Vilkår for 3Forsikring

Frivillig gruppeforsikring

3 har indgået et samarbejde med AIG, hvor 3 har tegnet en gruppeforsikring, som 3's kunder kan blive omfattet af på frivillig basis. **Den sikrede** i forsikringsprogrammet er dig, som ejer af den mobile enhed.

Forsikringsperiode

Fra: **din** dækning vil være gældende umiddelbart efter, at **du** har købt den **mobile enhed** og indgået aftale med **forhandleren** om to måneders gratis forsikring af den **mobile enhed** i henhold til denne police.

Til: op til 60 måneder fra købsdatoen i butik eller på 3's hjemmeside. Begge dage med virkning fra kl. 00.01. Efter de første to måneder vil policen blive forlænget månedligt op til en periode på maksimalt 60 måneder fra købsdatoen i butikken eller på 3's hjemmeside, medmindre den forinden opsiges af **dig**.

Månedlig præmie i alt inkl. Skadeforsikringsafgift på 1.1% (eller gældende sats)

DKK 89,- (skal først betales efter udløbet af de første to måneder, som er gratis (se policens pkt. 6).

Fortrydelsesret

BEMÆRK, at ifølge forsikringsaftalelovens § 34 kan **du** fortryde **din** tegning af en forsikring, også selvom **du** har modtaget police og betingelser. Fortrydelsesfristen løber i 14 dage efter **din** modtagelse af police og vilkår.

- a. Hvis **du** for eksempel får police og vilkår mandag den 1., kan **du** fortryde aftalen til og med mandag den 15.
- b. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, søndag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan **du** vente med at fortryde til førstkommande hverdag.
- c. Hvis **du** fortryder, er det vigtigt, at **du** giver **os** besked, inden fristen udløber. Giver **du** skriftlig besked (for eksempel pr. brev eller e-mail), skal **du** have sendt beskeden, inden fristen udløber. **Du** kan eventuelt sende **dit** brev som anbefalet post og gemme postkвитtingen, hvis **du** ønsker bevis for, at **du** har fortrudt i tide.

Du kan give besked ved at kontakte **3Kundeservice** direkte. For yderligere oplysninger henvises til afsnittet om "Forsikring" på 3.dk/forsikring.

1. Indledning

- 1.1. Dette er de betingelser, som gælder for forsikringen af din mobile enhed (policen), og som indeholder en nærmere beskrivelse af, hvad der er dækket, hvad der ikke er dækket, hvor det er dækket, samt hvilke betingelser der i øvrigt gælder for dækningen. Du bedes læse policen omhyggeligt og opbevare den et sikkert sted.
- 1.2. Policen dækker, såfremt den mobile enhed stjæles, eller i tilfælde af hændelig skade eller uautoriseret brug, og den er gratis i de første to måneder efter købet.

2. Hvem er dækket

- 2.1. Policen yder dækning til **dig** efter købet af en **mobil enhed** fra **forhandleren**.
- 2.2. Policen yder også dækning, såfremt **du** midlertidigt har givet et medlem af husstanden (som bor sammen med **dig**) lov til at benytte den **mobile enhed**.

3. Geografisk dækningsområde

- 3.1. Forsikringen gælder overalt i hele verden undtagen i lande der er omfattet af økonomiske sanktioner, se policens pkt. 19.

4. Dækning

4.1. Der kan i henhold til denne police ydes dækning på maksimalt 3 hændelser med følgende omkostninger (se policens pkt 11):

- a) Op til DKK 15.000 pr. skadesanmeldelse, såfremt den mobile enhed er blevet stjålet, eller har lidt uforudset hændelig skade, og
- b) Op til DKK 1.750 pr. skadesanmeldelse til dækning af omkostninger, der relaterer sig til uautoriseret brug, hvor den mobile enhed er blevet stjålet, forudsat at en sådan hændelse er dækket af denne police.

4.2. Alt under denne forudsætning af, at du betaler den anførte selvrisko (se pkt.12)

5. Starttidspunkt for dækningen

5.1. Såfremt forsikringen tegnes på tidspunktet for køb i butik eller på 3's hjemmeside:

- a. **Din** dækning vil være gældende umiddelbart efter, at **du** har købt den **mobile enhed** og indgået aftale med **forhandleren** om to måneders gratis forsikring af den **mobile enhed** i henhold til denne police.

5.2 Såfremt forsikringen tegnes inden for 14 dage fra tidspunktet for køb i butik eller på 3's hjemmeside:

- a) Uanset om den **mobile enhed** købes i en butik eller på 3's hjemmeside, har **du** 14 dage fra købstidspunktet til at indgå aftale med **forhandleren** om, at **din mobile enhed** skal dækkes af denne forsikring.
- b) **Din** dækning vil være gældende fra den dag, hvor **du** indgår aftale med **forhandleren** om, at **din mobile enhed** skal dækkes af denne forsikring. Det er dog en forudsætning herfor, at **du** forud for indgåelsen af aftalen medbringer **din mobile enhed** til **forhandleren**, således at denne kan undersøge og afprøve den **mobile enhed**.
- c) Muligheden for dækning i henhold til denne police inden for 14 dage fra købet vil kun kunne gøres gældende, såfremt **forhandleren** kan konstatere, at den **mobile enhed** er fuldt funktionsdygtig og ubeskadiget.

6. Forlængelse af dækningen

6.1. Efter udløbet af den gratis periode på to måneder vil denne police automatisk - medmindre den opsiges af **dig** - blive forlænget for en måned ad gangen, og der vil blive opkrævet en månedlig præmie via **din** telefonregning.

6.2. Dækningen vil løbende blive forlænget hver måned op til maksimalt 60 måneder fra datoen for købet af den **mobile enhed** i en butik eller på 3's hjemmeside, hvorefter policen automatisk vil udløbe uden yderligere varsel.

7. Dæknings ophør

7.1. Den dækning, der ydes til **dig** i henhold til policen, vil automatisk ophøre, såfremt:

- a. **Du** opsiges policen;
- b. den maksimale dækningsperiode på 60 måneder allerede er udløbet; eller
- c. der er dækket tre skader for en **mobil enhed**
- d. Du opsiges dit abonnement hos 3.

7.2. **Vi** forbeholder **os** endvidere ret til at opsiges dækningen, såfremt der fortsat er en ubetalt præmie 21 dage efter, at der er blevet afsendt en påmindelse til **dig** om manglende betaling af den månedlige præmie.

8. Undtagelserne

8.1. Denne police dækker ikke følgende:

- a. Selvrisiko: det beløb, der er anført som selvrisiko i pkt. 12. Beløbet skal fratrækkes det totale beløb, der kan ydes i henhold til policen.
- b. Levering: tab af eller skade på **din mobile enhed**, som sker før **du** har modtaget den.
- c. Fabriksgarantier: skadesanmeldelser, som er dækket af fabriksgarantier, eller hvor **forhandleren** bærer ansvaret i henhold til bestemmelserne i dansk forbrugerlovgivning.
- d. Producentens instruktioner / vejledninger / installations-procedurer: beskadigelse, der skyldes enten forkert brug, eller at **du** har forsømt at følge producentens instruktioner, vejledninger eller installationsprocedurer.
- e. Tilbehør: tab eller beskadigelse af genstande, som ikke er leveret sammen med den **mobile enhed** som standard, dvs. genstande, der ikke er inkluderet i salgspakken.
- f. Justeringer: omkostninger til afprøvning, genafprøvning, rengøring og justering samt lignende omkostninger, medmindre det er en følge af **hændelig skade** på en **mobil enhed**, mens den er under reparation efter en skadesanmeldelse i henhold til denne police.
- g. Tilbagekaldelse, besigtigelse, udskiftning: tab, omkostninger eller udgifter, som pådrages af **dig** eller andre som følge af, at en producent tilbagetrækker, tilbagekalder, inspicerer, reparerer, udskifter, justerer, fjerner og/eller bortskaffer den **mobile enhed** på grund af en kendt eller formodet fejl, mangel, utilstrækkelighed eller risiko ved den **mobile enhed**.
- h. SIM-kort: tab af SIM-kort.
- i. Mekaniske eller elektriske fejl: driftssvigt ved den **mobile enhed** på grund af mekaniske eller elektriske fejl, som sætter den ude af stand til at fungere normalt som defineret af producenten, bortset fra Apple-produkter efter udløbet af deres 12 måneders fabriksgaranti dog maksimalt i 24 måneder fra købsdatoen af Apple-produktet.
- j. Slitage: slitage eller gradvis forringelse af den **mobile enheds** ydeevne.
- k. Ændringer i udseende: kosmetiske ændringer i den mobile enheds udseende, herunder ridser, mærker, buler, afskalning og lignende, som ikke påvirker den **mobile enheds** funktioner.
- l. Designfejl eller fejlbehæftet materiale: skjulte fejl og mangler i designspecifikationen eller anvendelse af fejlbehæftet materiale ved fremstillingen af den **mobile enhed**.
- m. Omlædningslokaler: hvis den **mobile enhed** stjæles fra omlædningslokaler, medmindre den har været opbevaret i et aflåst skab, som der er blevet brudt ind i med vold, og forudsat at dette indbrud kan dokumenteres af **dig**.
- n. Andre offentlige steder: tab eller beskadigelse af en **mobil enhed**, som **du** har ladet ligge uovervåget på et offentligt sted eller i offentligt tilgængelige lokaler.
- o. Motorkøretøj: tab eller beskadigelse af en **mobil enhed** fra et uovervåget motorkøretøj, medmindre den **mobile enhed** har været placeret ude af syne i et forsvarligt aflåst køretøj, som der er blevet brudt ind i med vold, og forudsat at dette indbrud kan dokumenteres af **dig**.
- p. Varetægt og kontrol: tab eller beskadigelse af den **mobile enhed**, mens den er i **forhandlerens** eller dennes repræsentanters eller agenters varetægt eller kontrol.
- q. Anden/Andre person(er): tab af den **mobile enhed**, mens den anvendes af en anden person end **dig** selv uden **din** tilladelse, og mens **du** er til stede.
- r. Forbrugsvarer – batterier: omkostninger til udskiftning af batteri i den **mobile enhed**, såfremt det kun er batteriet, der skal udskiftes.
- s. Uautoriserede reparationer: omkostninger som følge af reparationer, der ikke er autoriseret af **forhandleren**.
- t. Omkostninger til genopkobling: genopkobling eller abonnementsafgifter af enhver art.
- u. Data eller software: tab af data eller software, der er lagret i den **mobile enheds** hukommelse eller i SIM-kort, på harddisk eller andet lagermedie, herunder omkostninger til rekonpilering eller geninstallering af samme.

- v. Mistet funktionalitet: tab eller skade, der direkte eller indirekte skyldes en **virus**.
- w. Forsætlig handling: tab eller skade, der skyldes en svigagtig, bevidst eller forsætlig handling fra **din** side.
- x. Følgeskader: følgeskader af enhver slags.
- y. Offentlige handlinger: tab eller beskadigelse forårsaget af:

1. Ordre fra civile myndigheder; bortset fra ødelæggende handlinger på tidspunktet for - og med det formål at hindre spredningen af - en brand, forudsat at den pågældende brand ikke skyldtes årsager, som er undtaget fra denne forsikrings dækning.
2. Beslaglæggelse eller destruktion af den **mobile enhed** i henhold til karantæne- eller toldregler; konfiskation af den **mobile enhed** i henhold til ordre fra en regeringsmyndighed eller anden offentlig myndighed; eller aktioner mod smuglervarer; illegal eller ulovlig handel; eller varer, som det er forbudt at importere, eksportere eller besidde.

z. Atomuheld: tab eller beskadigelse forårsaget af:

- 1) ioniserende stråling eller kontaminering med radioaktivitet fra atombrændsel eller fra eventuelt atomaffald fra forbrænding af atombrændsel, eller
- 2) radioaktive, giftige, eksplosive eller andre farlige egenskaber ved et eventuelt eksplosivt atomteknisk anlæg eller atomare komponenter heri.

æ. Krig: tab eller beskadigelse forårsaget af

- 1) Krig, invasion, udenlandske fjendtlige handlinger (uanset om der er erklæret krig eller ej), borgerkrig, oprør, revolution, opstand, militærmagt eller tilranet magt; eller
- 2) Enhver form for krigsvåben, der er baseret på atomkraft, fission, fusion eller radioaktivitet eller radioaktivt materiale, uanset om det sker i fredstid eller under krig.

9. Forholdsregler

9.1 **Du** er forpligtet til at træffe alle sædvanlige og rimelige forholdsregler til sikring af den **mobile enhed**.

10. Procedure for skadeanmeldelse

10.1 **Du** kan anmelde et eventuelt krav på følgende hjemmeside 3.dk/forsikring eller ved at skrive eller ringe til 3Forsikring.

10.2 Når **du** får kendskab til en omstændighed, som giver eller kan give anledning til en skadesanmeldelse i henhold til denne police, skal **du** forsyne 3Forsikring med alle de oplysninger, som 3Forsikring har brug for til bearbejdning af **din** skadesanmeldelse, herunder følgende:

- a. Såfremt den **mobile enhed** er blevet **stjålet**:
 - (i) anmelde det hurtigst muligt fra det tidspunkt, hvor det opdages, således at den **mobile enhed** kan blokeres; og
 - (ii) bekræfte, at det er blevet anmeldt til det lokale politi, og at der er skrevet en fuld politirapport, herunder at **IMEI-nummeret** er blevet registreret.
- b. Såfremt den **mobile enhed** har lidt **hændelig skade**: anmelde det hurtigst muligt efter skaden er indtruffet.

11. Forsikringsydelsen

11.1 Det bemærkes, at **du** kun kan få behandlet skader i Danmark, og at forsikringsydelsen kun kan bestå i enten erstatning i form af en anden **mobil enhed** eller reparation af den **mobile enhed** - aldrig kontant betaling.

11.2 Stjålet:

- a. I henhold til denne police vil en **mobil enhed**, som er blevet **stjålet** blive erstattet af en **mobil enhed** af samme type og model hvis muligt. Såfremt det ikke er muligt at fremskaffe en enhed af samme type og model, vil den i stedet blive erstattet med en enhed, der minder mest muligt om den oprindelige, herunder eventuelt en enhed fra en anden producent, men som minimum med de samme tekniske specifikationer. Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat.

11.3 Hændelig skade:

- a. I henhold til denne police skal en **mobil enhed**, som har lidt **hændelig skade**, indleveres til **forhandleren** til undersøgelse, og hvis det er muligt, skal den repareres.
- b. Hvis reparation ikke er muligt, skal den beskadigede **mobile enhed** erstattes af en **mobil enhed** af samme type og model hvis muligt. Såfremt det ikke er muligt at fremskaffe en enhed af samme type og model, vil den i stedet blive erstattet med en enhed, der minder mest muligt om den oprindelige, herunder eventuelt en enhed fra en anden producent, men som minimum med de samme tekniske specifikationer. Enhver sådan erstatningsenhed, der leveres i henhold til denne police, kan være enten ny eller istandsat.

12. Selvrisiko

12.1 Ved alle skadesanmeldelser vil **du** skulle betale en selvrisiko. Selvrisikoen beløber sig til **DKK 499**. I tilfælde af anmeldelse af 2 skader inden for en periode på 12 måneder (som efterfølgende dækkes), fordobles selvrisikoen på den sidst anmeldte skade til **DKK 998**. Det betyder, at hvis der anmeldes en tredje skade inden for 12 måneder efter den anden skadesanmeldelse, vil denne tredje skadesanmeldelse ligeledes være underlagt en selvrisiko på **DKK 998**. Selvrisikoen vil du automatisk blive opkrævet på **din** regning fra 3.

13. Primær forsikring

13.1 I tilfælde af dobbelt forsikringsdækning, i form af både dækning under denne police og anden forsikringspolice udtaget af dig, vil der frit kunne vælges under hvilken police der ønskes at anmelde en skade. Der gøres i denne sammenhæng opmærksom på, at der kan være forskel på dækningens omfang, begrænsninger og selvrisiko mellem policerne. Der kan ikke gøres regres fra andre forsikringselskaber for udbetaling på andre policer, eftersom denne dækning alene tilbyder enten reparation eller ombytning af mobil enhed og ikke kontant erstatning.

14. Svigagtige skadeanmeldelser

14.1 Såfremt **du** foretager en skadesanmeldelse velvidende, at denne er falsk eller svigagtig med hensyn til beløb eller andet, vil **vi** med omgående virkning annullere denne forsikringsdækning.

15. Ophør

15.1 Denne police kan til enhver tid opsiges af **os** til forfald med et varsel på løbende måned plus 30 dage ved fremsendelse af opsigelse ved fremsendelse af e-mail til **dig** på **din** senest oplyste e-mail adresse.

15.2 Forsikringsdækningen kan til enhver tid og uden varsel opsiges af **dig** ved at kontakte **3Kundeservice** direkte. For yderligere oplysninger henvises til 3.dk/forsikring.

15.3 Efter policens ophør vil indbetalt præmie kun blive returneret for den eventuelle tidsperiode, hvor der ikke er dækning.

16. Forsikringsaftalens parter

16.1 Forsikringsformidler

Forsikringen administreres af WIA I/S, der også håndterer skadeanmeldelse på vegne af det nedenfor anførte forsikringsgiver:

WIA I/S

Rundforbivej 303

2850 Nærum

Tlf 88139293

Mail: 3forsikring@wia.dk

WIA I/S er registreret som forsikringsformidler i Finanstilsynets register.

16.2 Forsikringstager

Hi3G Denmark ApS

Fadet 4

1799 Kbh V

CVR-nr.: 26123445

16.3 Forsikringsgiver

AIG Europe, dansk filial af AIG Europe S.A., Luxembourg

Bryggernes Plads 2,

1799 København V

CVR-nr.: 39475723

Hi3G og AIG yder ikke rådgivning eller personlige anbefalinger vedrørende denne forsikring.

17. Provision

17.1 I henhold til Bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, § 14, skal vi oplyse, at 3 modtager provision for salget af forsikringen. Provisionen er indregnet i den oplyste forsikringspræmie.

18. Definitioner

18.1 Følgende ord har følgende betydning, når de er anført med fed skrift i denne police:

- a. **Du / dig / din** betyder: den kunde, som har købt den **mobile enhed** fra **forhandleren** og som er bosiddende i Danmark eller Sverige, er minimum 18 år og har et gyldigt dansk CPR-nr.
- b. **Forhandler** betyder: en 3Butik, der drives af Hi3G Danmark ApS, der har indgået en samarbejdsaftale eller forhandleraftale med Hi3G Danmark ApS, og hvor **du** har købt den **mobile enhed** eller 3Mobil's officielle hjemmeside, hvorfra **du** har købt den **mobile enhed**.
- c. **Hændelig skade** betyder: en utilsigtet enkeltstående handling, der forårsager skade på den **mobile enhed**, således at den ikke længere fungerer som normalt som defineret af producenten.
- d. **IMEI-nummer** betyder: international Mobile Equipment Identity Number (internationalt mobilenhedsidentifikationsnummer). **IMEI-nummeret** er det unikke serie- eller

- identifikationsnummer, der anvendes til at identificere en mobiltelefon, tablet eller lignende produkt.
- e. **Mobil enhed** betyder: enhver mobiltelefon, tablet, laptop, modem eller lignende produkt, som HI3G Danmark ApS sælger via sine **forhandlere**, herunder eventuelt tilbehør, der på købstidspunktet leveres som standard inkluderet i pakken.
 - f. **Stjålet** betyder: ulovlig fratagelse og fjernelse af en **mobil enhed** fra dig.
 - g. **Uautoriseret brug** betyder: omkostninger til opringninger, data-download, e-mails, internetbrug, MMS-beskeder, SMS-beskeder, der er skrevet eller afsendt fra den **mobile enhed**, efter at den er blevet **stjålet** og indtil det tidspunkt, hvor den blokeres af HI3G Danmark APS.
 - h. **Vi / os / vores** betyder: de selskaber, der er beskrevet i policens pkt. 16.
 - i. **Virus** betyder: et sæt ødelæggende, skadevoldende eller på anden måde uautoriserede instruktioner eller koder, inklusive uautoriserede instruktioner eller programkoder eller andet, der indlæses i ond hensigt, og som breder sig i computersystemer eller netværk af enhver slags. **Virus** omfatter men er ikke begrænset til "trojanske heste", "orme", "tidsbomber" og "logiske bomber".

19. Behandlinger af dine personoplysninger

19.1 I forbindelse med leveringen af forsikringen, som du har købt, er WIA I/S ("herefter WIA") forsikringsagent og 3 er forsikringstager og AIG Europe, dansk filial af AIG Europe S.A., Luxembourg, er forsikringsgiver læs mere herom i afsnit 16. WIA administrerer forsikringen og håndterer skadesanmeldelse. Udgangspunktet for persondatabehandlingen i forbindelse med leveringen af forsikring er, at WIA og AIG Europe er dataansvarlige, idet det er AIG Europe og WIA, der beslutter til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, behandling af personoplysninger skal ske. WIA har som forsikringsagent udpeget en databeskyttelsesrådgiver. Spørgsmål, om WIA behandler dine personoplysninger eller om, hvordan 3 videregiver dine personoplysninger, skal stilles til WIA's databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via AnnePatricia.Rehlsdorph@WillisTowersWatson.com eller 3's databeskyttelsesrådgiver, som kan nås via databeskyttelse@3.dk.

Formålene og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

19.2 Vi behandler kun dine personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt, proportionelt og rimeligt, og hvis der er et konkret formål med dette. De personoplysninger, som vi behandler om dig, er personoplysninger, som du leverer til os (direkte eller indirekte via forhandleren eller WIA). 3 har brug for at behandle oplysninger om dig til følgende formål:

- a. Til administration og skadesanmeldelser i forbindelse med forsikringsproduktet. Alle oplysninger er delt med AIG Europe.
- b. For at kunne kommunikere med dig vedrørende skadesanmeldelser og ved eventuel reklamation over forsikringen.

19.3 Det er et krav, at behandling af personoplysninger skal ske med et lovligt behandlingsgrundlag. 3's behandling af dine personoplysninger foretages med følgende behandlingsgrundlag:

19.4 Behandlingen er nødvendig for udførelsen/opfyldelsen af den indgåede aftale med WIA, hvor du er aftalepart eller behandlingen er nødvendig for at træffe foranstaltninger på anmodning fra dig forud for indgåelse af aftalen med WIA indhentet via 3;

Det formål, der er oplistet i afsnit 19.2, litra a) og b) er et formål, hvor behandlingen af dine personoplysninger er nødvendig for, at 3 kan opfylde 3's aftale med dig og for at WIA har mulighed for at kommunikere med dig

WIA's legitime interesser ved behandlingen af dine personoplysninger

19.5 Det er et krav, at behandling af personoplysninger skal ske med et lovligt behandlingsgrundlag. 3's behandling af dine personoplysninger foretages med følgende behandlingsgrundlag:

19.6 WIA's legitime interesser i behandling af dine personlige oplysninger er med henblik på administration og skadesbehandling.

Kategorier af personoplysninger

19.7 De personoplysninger, som WIA registrerer og indsamler om dig er almindelige personoplysninger. WIA vil behandle følgende kategorier af personoplysninger om dig:

19.8 De formål, der er oplyst i afsnit 19.2, litra a) og b) er formål, som vedrører WIA's administration af din forsikring og WIA's mulighed for at komme i kontakt med dig. De kategorier af personoplysninger, som WIA behandler om dig til disse formål er identifikationsoplysninger og udstyrsoplysninger (så som CPR-nummer, navn, mailadresse, adresse, telefonnummer, MSISDN, BrugerID. Derudover modtager WIA også enhedsoplysninger så som IMEI-nummer).

Kategorier af modtagere af personoplysninger og overførsel til modtagere i tredjelande

19.9 WIA videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere: AIG Europe, 3, databehandlere, leverandører, samarbejdspartnere eksempelvis præmieopkrævningsagenturer, genforsikringsselskaber, eksterne rådgivere og administratorer af skadesanmeldelser. WIA agerer som dataansvarlig i forbindelse med indhentning, behandling, opbevaring og videregivelse af data i relation til skadestilfælde, som udløser eller potentielt udløser en forsikringsbegivenhed.

19.10 Ved WIA's brug af samarbejdspartnere er der samarbejdspartnere både i og uden for EU/EØS, som får dine personoplysninger. WIA sikrer, at samarbejdspartnere, har de nødvendige garantier og sikkerhedsforanstaltninger i forhold til håndtering af personoplysninger. WIA kræver, at virksomheder, som får adgang til og behandler dine personoplysninger på WIA's vegne, altid skal indgå en databehandleraftale med WIA. I forhold til samarbejdspartnere uden for EU/EØS stiller WIA krav om, at der indgås aftaler, der indeholder de standardkontraktbestemmelser for overførsel af personoplysninger, som er godkendt af EU-Kommissionen og tilgængelige på EU-Kommissionens hjemmeside. Desuden kan WIA være forpligtet til at udlevere personoplysninger til tredjeparter, som f.eks. politiet eller andre myndigheder i forbindelse med efterforskning af kriminalitet, eller hvis WIA i øvrigt har pligt til at udlevere sådanne oplysninger i henhold til lovgivning eller myndighedsafgørelser.

Hvor dine personoplysninger stammer fra

19.11 Dine personoplysninger stammer fra de oplysninger, som du har givet 3 i forbindelse med oprettelsen af din aftale. Derudover er der en række personoplysninger, som f.eks. i forbindelse med en konkret skadesanmeldelse, der indsamles i forbindelse med din brug af forsikringsproduktet.

Opbevaring af dine personoplysninger

19.12 Dine personoplysninger bliver kun behandlet af 3 så længe, det er nødvendigt for at opfylde formålene med behandlingen eller for at opfylde de lovmæssige forpligtelser, som 3 er underlagt, derefter slettes

eller anonymiseres dine personoplysninger. Tidsrummet for WIA's opbevaring af dine personoplysninger er i maksimalt 5 år efter aftalens udløb.

Dine rettigheder vedrørende behandlingen af dine Personoplysninger

19.13 Du har ret til på et hvilket som helst tidspunkt at anmode om indsigt i de personoplysninger, WIA behandler om dig. Endvidere har du, når en række forhold gør sig gældende, ret til at få berigtiget urigtige personoplysninger, at anmode om, at behandlingen af personoplysningerne begrænses, at få slettet personoplysninger om dig, når behandlingen ikke længere er nødvendig til at opfylde formålet, at gøre indsigelse mod WIA's behandling af dine personoplysninger og udøve din ret til dataportabilitet, ret til indsigelse mod behandling med henblik på direkte markedsføring og ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der er baseret på en automatisk behandling, herunder profilering. Såfremt du vil gøre brug af dine rettigheder, kan du kontakte WIA, læs mere 18.1. herom. Du kan klage til Datatilsynet, hvis du mener, at dine personoplysninger behandles i strid med gældende databeskyttelseslovgivning. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

20. Økonomiske sanktioner

20.1 Forsikringsselskabet og dets genforsikringsselskaber er ikke forpligtet til at foretage nogen betaling af skader eller andre krav, yde dækning eller opfylde noget tilsagn eller forpligtelser i henhold til denne aftale i det omfang sådan betaling, dækning, tilsagn eller forpligtelse ville udsætte Forsikringsselskabet eller dets genforsikringsselskaber eller dets moderselskab eller dets endeligt kontrollerende ejer for en økonomisk sanktion, forbud eller begrænsning i henhold til en resolution besluttet af de Forenede Nationer eller en handels- eller økonomisk sanktion, lovregler eller forordninger vedtaget af den Europæiske Økonomiske Union, Danmark, United Kingdom eller United States of America. Se listen over lande der er omfattet af pkt. 20 på 3.dk/forsikring.

21. Klageprocedure

21.1 Desværre sker det i enkelte tilfælde, at vi er uenige om, hvad du som forsikringstager / sikrede er berettiget til eller med rette kan forvente. I disse tilfælde kan du klage til AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg på følgende måder:

Brev:

AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg,

Bryggernes Plads 2,

1799 København V

Telefon: +45 9137 5300

E-mail: Klageansvarlig@aig.com

21.2 Til brug for vores behandling af din klage, beder vi dig oplyse policenummer eller skadenummer. Herudover bør klagen indeholde en detaljeret beskrivelse af det, der klages over.

21.3 AIG Europe S.A. tager alle klager alvorligt og har etableret følgende klageprocedure for at løse klager hurtigt, retfærdigt og af rette afdeling:

21.4 AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg vil anerkende modtagelse af klagen inden for 10 arbejdsdage og give vores svar på klagen inden for 30 dage. Hvis særlige omstændigheder forhindrer os i

at vurdere klagen inden for denne frist, vil vi holde klageren underrettet og oplyse om, hvornår vi forventer at have færdigbehandlet klagen

21.5 En klage til Ankenævnet for Forsikring skal følge en særlig proces og sendes på et specielt klageskema. Begge dele kan findes på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside. Det koster 200 kr. at klage til Ankenævnet for Forsikring. Du finder Ankenævnets kontakinfo her:

Ankenævnet for Forsikring,
Anker Heegaards Gade 2
Postboks 360
1572 København V
Tlf.: 33 15 89 00 (kl. 10-13)
www.ankeforsikring.dk

21.6 Da AIG Europe S.A. er et forsikringselskab registreret i Luxembourg, har du som forbruger, ud over klageproceduren beskrevet ovenfor, også mulighed for at følge klageproceduren i Luxembourg. Hvis du ikke er tilfreds med svaret fra AIG Europe dansk filial af AIG Europe S.A. Luxembourg, eller hvis der er gået 90 dage, uden du har hørt fra os, har du derfor følgende muligheder:

- a. fremsætte klagen overfor AIG Europe S.A. hovedkontor ved at skrive til AIG Europe S.A. "Service Reclamations Niveau Direction", 35D Avenue JF Kennedy, L- 1855 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg eller via e-mail på aigeurope.luxcomplaints@aig.com
- b. få adgang til en af de luxemburgske klageinstanser, hvis kontaktoplysninger er tilgængelige på AIG Europe S.A.s hjemmeside www.aig.lu eller
- c. indgive en anmodning om en udenretslig afgørelse hos Luxembourg Commissariat Aux Assurances (CAA) ved at skrive til CAA, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg eller pr. fax på +352 22 69 10, eller via e-mail på reclamation@caa.lu eller online via CAAs hjemmeside www.caa.lu.

21.7 Alle anmodninger til CAA eller til en af de luxemburgske klageinstanser skal indgives på luxembourgsk, tysk, fransk eller engelsk.

21.8 Hvis forsikringsaftalen er indgået online, kan klager også bruge Europa-Kommissionens platform til online tvistbilæggelse (ODR) ved hjælp af følgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

21.9 Klagers ret til at få en sag prøvet ved domstolene påvirkes ikke af, at klager får prøvet sagen via ovenstående klageprocedure.

22 Lovvalg og værneting

22.1 Denne forsikring samt enhver tvist, der måtte opstå herunder eller i forbindelse hermed, vil være underlagt dansk lov og skal behandles af de danske domstole.