

**VERSION**  
Opdateret  
14.04.2021

WAOO

ABONNEMENTSVILKÅR FOR WAOO MOBIL PRIVATKUNDER HOS WAOO A/S



# ABONNEMENTSVILKÅR FOR WAOO MOBIL PRIVATKUNDER HOS WAOO A/S

Disse abonnementsvilkår indgår som en del af den samlede abonnementsaftale, der er indgået mellem dig og Waoo A/S, True Møllevej 9, True, 8381 Tilst, CVR-nr. 28990790 ("**Waoo**", "**vi**", "**os**", "**vores**").

Vi har herunder fremhævet nogle punkter i abonnementsvilkårene, som typisk er særligt vigtige for vores abonnenter. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene og din ordrebekræftelse grundigt igennem, så du er helt klar over, hvad abonnementsaftalen indeholder:

- Du har 14 dages fortrydelsesret på din abonnementsaftale med Waoo fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Der er ingen bindingsperiode, og du kan opsige abonnementsaftalen fra dag til dag (uden varsel). Du hæfter for forbrug og abonnement frem til opsigelsen.
- Waoo indsamler og behandler personoplysninger om dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. Hvor det måtte være relevant, videregiver Waoo i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til eksempelvis samarbejdspartnere og tredjepartsleverandører.

Waoo's behandling af dine personoplysninger, herunder dine rettigheder beskrives under punkt 13 i disse abonnementsvilkår.

- Ændringer af abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade, på [waoo.dk](http://waoo.dk) eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, eksempelvis ændringer af priser og gebyrer, og sådanne ændringer ikke er af rent begunstigende karakter for dig, vil du blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev, en besked i din e-Boks eller via sms til dit mobiltelefonnummer.

Disse abonnementsvilkår er senest opdateret den 17. juni 2020.

04	DENNE ABONNEMENTSAFTALE
04	AFTALENS PARTER
04	FORTRYDELSESRET
05	LEVERING
05	PRISER OG GEBYRER
05	BETALING
06	FEJLRETNING
06	ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE
07	WAOOS MISLIGHOLDELSE
07	OVERDRAGELSE AF AFTALEN
07	OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE
07	ÆNDRING AF ABONNEMENTSVILKÅR, PRISER OG GEBYRER
08	BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER
10	TVISTER OG KLAGER
10	WAOO MOBIL TJENESTER
16	STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

## 1. DENNE ABONNEMENTSAFTALE

- 1.1 Når abonnenten har bestilt den eller de ønskede tjenester og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale mellem abonnenten og Waoo.
- 1.2 Det fremgår af ordrebekræftelsen, hvilke tjenester abonnenten har tegnet abonnement på. Til abonnementet kan medfølge adgang til tjenester, der leveres i samarbejde med tredjepart. I visse tilfælde kan tillægstjenester fra samarbejdspartnere ligeledes tilkøbes gennem Waoo.
- 1.3 Ordrebekræftelse, eventuel ordreformular og disse abonnementsvilkår med eventuelle bilag udgør abonnementsaftalen mellem Waoo og abonnenten. Såfremt abonnementsaftalen indgås på baggrund af et kampagnetilbud, vil vilkårene i kampagnetilbuddet tillige indgå som en integreret del af abonnementsaftalen. Der kan også gælde særlige vilkår i tillæg til denne abonnementsaftale, fordi der er tredjepartstjenester inkluderet i abonnementet, eller fordi abonnenten bestiller tillægstjenester fra samarbejdspartnere. Sådanne særlige vilkår for tredjepartstjenester kan til enhver tid findes på Waoo's hjemmeside [waoo.dk](http://waoo.dk).
- 1.4 En abonnent kan ikke indgå en abonnementsaftale på baggrund af et kampagnetilbud, hvis denne, eller andre i dennes husstand, har været kunde hos Waoo inden for de forudgående 6 måneder regnet fra kampagnetilbuddets accept, medmindre det specifikt fremgår af det pågældende kampagnetilbud.
- 1.5 Disse abonnementsvilkår er opdelt i to dele; dels de generelle vilkår, der gælder for alle abonnementsaftaler og dels de vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af Waoo til abonnenten. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem de generelle vilkår og vilkårene for de specifikke tjenester, har vilkårene for de specifikke tjenester forrang.
- 1.6 Tjenesterne, som leveres til abonnenten i henhold til abonnementsaftalen, må ikke stilles til rådighed for andre uden for abonnentens husstand, medmindre andet fremgår af abonnementsaftalen.
- 1.7 Waoo er i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller løbende i abonnementsaftalens

løbetid berettiget til at opdatere abonnentens kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra det Centrale Person Register samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet, forudsat at abonnenten har samtykket hertil.

## 2. AFTALENS PARTER

- 2.1 Abonnenten er den person, som har indgået abonnementsaftalen med Waoo og som fremgår af ordrebekræftelsen. For at kunne indgå denne abonnementsaftale skal abonnenten være myndig og have bopæl i Danmark. Såfremt abonnenten ikke er myndig, skal aftalen med Waoo underskrives af abonnentens forælder/værg.
- 2.2 Abonnenten er ansvarlig i alle henseender for uretmæssig brug af de tjenester, som abonnementsaftalen vedrører. Abonnenten hæfter også, hvis en anden person er anført som betaler, der er angivet en anden opkrævningsadresse end abonnentens, eller en anden person er bruger af tjenesterne.
- 2.3 Abonnenten skal i forbindelse med bestillingen oplyse Waoo om navn, CPR-nummer, adresse, postnummer, by, telefonnummer, e-mailadresse og andre nødvendige oplysninger, som Waoo måtte anmode om.
- 2.4 Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal abonnenten straks give meddelelse til Waoo om disse ændringer.
- 2.5 Såfremt abonnenten har oplyst en e-mailadresse til Waoo, er Waoo berettiget til at kommunikere med abonnenten via den opgivne e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af abonnenten oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning, som hvis de var modtaget med almindelig post.

## 3. FORTRYDELSESRET

- 3.1 Abonnenten har ret til at træde tilbage fra abonnementsaftalen uden begrundelse inden for 14 dage, medmindre der er tale om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, og udførelsen er påbegyndt med abonnentens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået (modtagelse af ordrebekræftelse).

- 3.2 For at udøve fortrydelsesretten skal abonnenten meddele Waoo dennes beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). Der er vedlagt en standardfortrydelsesformular til brug herfor som bilag 1 til disse abonnementsvilkår. Bruget af standardfortrydelsesformularen er imidlertid ikke obligatorisk for at fortryde abonnementsaftalen.
- 3.3 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis abonnenten sender sin meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
- 3.4 Hvis abonnenten udøver fortrydelsesretten i denne abonnementsaftale, refunderes alle betalinger modtaget fra abonnenten, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af abonnentens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som tilbydes), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Waoo har modtaget meddelelse om abonnentens beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale. En sådan tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som abonnenten benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre abonnenten udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Abonnenten pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 3.5 Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for Waoo's faste forretningssted.
- 3.6 Hvis det er aftalt, at levering af tjenesterne kan påbegyndes og er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal abonnenten betale for tjenesterne, der er leveret, indtil det tidspunkt, hvor abonnenten informerede Waoo om udøvelse af fortrydelsesretten.

## 4. LEVERING

- 4.1 Efter abonnentens bestilling af de valgte tjenester meddeler Waoo så vidt muligt i ordrebekræftelsen – og ellers så hurtigt som muligt derefter – hvornår

abonnenten kan forvente at have adgang til de bestilte tjenester. Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesterne er etableret ved abonnenten. Da abonnentens adgang til de bestilte tjenester kan afhænge af eksempelvis tekniske forhold samt forhold hos underleverandører, vil det faktiske leveringstidspunkt kunne afvige fra det leveringstidspunkt, der er angivet i ordrebekræftelsen, eller som senere er blevet meddelt abonnenten. Abonnenten kan ikke gøre krav gældende mod Waoo i den anledning.

## 5. PRISER OG GEBYRER

- 5.1 Prisen, som skal betales for de tjenester, som Waoo leverer til abonnenten, omfatter en løbende abonnementsbetaling, eventuel forbrugsbetaling samt forskellige gebyrer.
- 5.2 Der kan opkræves gebyr for eksempelvis oprettelse af abonnement, genåbning af tjenester, nummerportering og for fremsendelse af rykker ved manglende betaling samt andre ændringer i abonnementet.
- 5.3 Hvilke priser, der er gældende for den enkelte abonnent, oplyses ved bestillingen og vil fremgå af ordrebekræftelsen eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester. Derudover kan Waoo opkræve betaling for tillægsydelser, engangsydelser og lignende, som bestilles i henhold til særskilt aftale.
- 5.4 Oplysninger om de til enhver tid gældende priser, herunder gebyrer, kan fås på [wao.dk](http://wao.dk) eller ved henvendelse til Waoo.
- 5.5 Alle priser er angivet i danske kroner og er inklusive moms.

## 6. BETALING

- 6.1 Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår af disse abonnementsvilkår. Waoo kan kræve, at betaling sker via betalingservice eller med automatisk kortbetaling. Waoo er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.
- 6.2 Abonnementsbetalingen faktureres forud med virkning fra den dag, hvor Waoo påbegynder leveringen

af den pågældende tjeneste. Forbrugsbetaling og eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet, ligeledes startende fra den dag, hvor Waoo påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste. Alle dine regninger skal betales senest på den angivne betalingsdato, og betalingsfristen fremgår af den enkelte regning. Ved automatisk kortbetaling eller betalingservice sker betaling automatisk på det tidspunkt, der er angivet på den elektroniske regning, som er tilgængelig via selvbetjeningen på [waoo.dk](http://waoo.dk).

- 6.3 Ved forsinket betaling er Waoo berettiget til opkrævning af rykkergebyrer og renter i overensstemmelse med rentelovens regler herom.
- 6.4 Waoo er berettiget til på én faktura at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor Waoo varetager opkrævningen på dennes vegne.
- 6.5 Waoo er berettiget til at lade en tredjepart varetage opkrævning på Waos vegne.
- 6.6 Waoo er berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af eksempelvis et kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank, hvis Waoo har grund til at antage, at abonnenten ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til abonnementsaftalen. Dette gælder eksempelvis, hvis abonnenten er registreret ved et kreditvurderingsbureau eller har misligholdt den igangværende eller en tidligere abonnementsaftale med Waoo.

## 7. FEJLRETNING

- 7.1 Waoo bestræber sig på at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som Waoo leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til Waoo via kontaktoplysningerne anført på [waoo.dk](http://waoo.dk).
- 7.2 Såfremt det efter Waos afhjælpning af fejl eller mangler viser sig, at fejlen ikke skyldes Waos forhold, men derimod abonnentens egne forhold, kan Waoo opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at abonnenten dækker Waos udgifter til fejlsøgning. Uanset om fejl eller mangler ved de leverede tjenester kan tilskrives Waoo eller abonnenten, er Waoo berettiget til at opkræve betaling for forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt Waoo ikke kan opnå

adgang til abonnentens ejendom på det aftalte tidspunkt. Abonnenten er forpligtet til at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i abonnentens anlæg og installationer.

## 8. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE

- 8.1 Såfremt abonnenten væsentligt misligholder sine forpligtelser efter abonnementsaftalen, er Waoo berettiget til at hæve abonnementsaftalen og/eller afbryde abonnentens adgang til de leverede tjenester helt eller delvist. Afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne grundet abonnentens misligholdelse fritager ikke abonnenten for betaling til Waoo.
- 8.2 I tilfælde af, at Waoo ophæver abonnementsaftalen og/eller afbryder adgangen til de leverede tjenester, underrettes abonnenten om årsagen hertil. Ophævelse af abonnementsaftalen og/eller afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne berettiger ikke abonnenten til erstatning eller afslag i abonnementsbetalingen.
- 8.3 Abonnentens væsentlige misligholdelse kan eksempelvis omfatte, men er ikke begrænset til:
  - Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods Waos fremsendelse af en eller flere rykkerskrivelser;
  - Afgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse mv. ved oprettelse af abonnement (eller køb af anden tjeneste) eller undladelse af at oplyse om ændringer i de oplysninger, der tidligere er afgivet til Waoo;
  - Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår, der gælder specifikt for tjenester leveret af Waoo til abonnenten, jf. punkt 15;
  - Abonnenten tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser;
  - Såfremt abonnenten udøver chikane mod en eller flere af Waos medarbejdere

## 9. WAOS MISLIGHOLDELSE

9.1 Waoo giver efter henvendelse fra abonnenten på førstkommande opkrævning af abonnementsbetalingen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode, hvis:

- Waoo undlader at foretage påkrævet fejlretning af fejl og mangler ved de leverede tjenester; eller
- Waoo er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider.

9.2 Waoo er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Waoo eller nogen, som Waoo har ansvaret for, med de nedenfor anførte begrænsninger:

- Waoo er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring forårsaget af Waoo i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne;
- Waoo er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, følgeskader, driftstab, avancetab, krav fra tredjemand, tab af data eller andre økonomiske tab, medmindre Waoo eller nogen, som Waoo har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed;
- Waoo er ikke erstatningsansvarlig for skader og tab, som abonnenten måtte lide grundet opkobling til internettet, herunder virus og downloading af såkaldte "diallerprogrammer". Dette gælder både terminaler og forbrug;
- Waoo er ikke erstatningsansvarlig for fejl som beror på abonnentens forhold; og
- Waoo er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for Waos kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt Waos egne medarbejdere), systemnedbrud, leverandørsvigt eller uretmæssig leveringsnægtelse fra Waos leverandører.

9.3 Abonnenten kan ikke gøre andre misligholdelses-

beføjelser gældende ud over de i punkt 9.1 og 9.2 angivne.

## 10. OVERDRAGELSE AF AFTALEN

10.1 Abonnenten er alene berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til en tredjemand, såfremt begge parter udfylder og underskriver en overdragelsesblanket. Blanketten kan findes på [waoo.dk](http://waoo.dk).

10.2 Waoo er til enhver tid berettiget til at overdrage Waos rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende abonnementsaftale til tredjemand uden samtykke fra abonnenten.

## 11. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE

11.1 Abonnenten har ingen bindingsperiode. Abonnenten kan til enhver tid opsig abonnementsaftalen fra dag til dag (uden varsel). Abonnenten hæfter for forbrug og abonnement frem til opsigelsen.

11.2 Waoo henstiller til, at abonnentens opsigelse sker skriftligt via e-mail eller brev, hvori abonnenten tydeligt angiver, hvilket abonnement der opsiges samt opsigelsesdato. Waoo bekræfter skriftligt abonnentens opsigelse. Såfremt abonnenten ikke modtager en bekræftelsesmail, bør abonnenten kontakte kundeservice og bekræfte opsigelsen.

11.3 Waoo kan til enhver tid skriftligt opsig abonnementsaftalen helt eller delvist med et varsel på en måned.

11.4 Waoo kan opsig abonnementsaftalen uden varsel, hvis abonnentens forbindelse til de levede tjenester er afbrudt som følge af abonnentens misligholdelse.

## 12. ÆNDRING AF ABONNEMENTSVILKÅR, PRISER OG GEBYRER

12.1 Waoo er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og sammensætning og/eller antallet af tredjepartstjenester med et varsel på mindst 1 måned. Waoo er berettiget til at ændre priser og gebyrer i abonnementsaftalen under henvisning til blandt andet almindelig inflation, forøgede omkostninger, prisstigninger

fra leverandører eller for tredjepartstjenester, indførelse af adfærdsregulerende gebyrer, almindelig markedsmæssig udvikling i priserne eller ønsket om at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester. Waoo kan derudover uden varsel en gang årligt regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen med årstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med 3 procent.

12.2 Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail, en besked i abonnentens e-Boks eller en besked på Waos hjemmeside [waoo.dk](http://waoo.dk). En sådan meddelelse om ændringer i abonnementsaftalen kan ligeledes fremsendes eksempelvis sammen med Waos løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

12.3 Ved væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, herunder eksempelvis priserne for abonnentens tjenester og gebyrer og/eller væsentlige ændringer af abonnementsaftalens vilkår, der ikke er af rent begunstigende karakter for abonnenten, bliver abonnenten underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev, en besked i abonnentens e-Boks eller via sms til abonnentens mobiltelefonnummer.

12.4 Ændringer af rent begunstigende karakter, eksempelvis tilføjelse af nye tredjepartstjenester til abonnementet, kan til enhver tid gennemføres uden forudgående varsel og uden meddelelse herom. Ligeledes kan ændringer af abonnementsvilkår, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller praksis fra Forbrugerombudsmanden ske uden varsel.

## 13. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

13.1 Waoo er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som indsamles i forbindelse med abonnementsaftalen. Kontaktoplysninger på Waoo kan findes på Waos hjemmeside [waoo.dk/om-waoo/persondataogcookies/](http://waoo.dk/om-waoo/persondataogcookies/).

13.2 Waoo indsamler og behandler personoplysninger om abonnenten samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende

databeskyttelseslovgivning. Waoo behandler oplysninger om abonnenten (navn, telefonnummer, e-mailadresse, CPR-nummer, adresser, betalingsinformationer) samt forbrugs- og regningsdata, og forbrugsoplysninger i forbindelse med Waos mobiltjenester (telefonnumre, der ringes/skrives til, eller der ringer/skriver til abonnenten, opkaldsdetaljer og lignende). Waoo behandler endvidere abonnentens tilkendegivelser og delte data på Waos offentligt tilgængelige sociale platforme. Opbevaring og behandling af disse oplysninger sker i henhold til platformleverandørens persondatapolitik.

13.3 Waoo indsamler og behandler personoplysninger med det formål at

- opfylde abonnementsaftalen, herunder levere de ydelser og den service, som abonnenten har bedt om, samt foretage korrekt fakturering og håndtere abonnentens betalinger;
- foretage entydig identifikation i forbindelse med abonnementsaftalens indgåelse og i dens løbetid;
- besvare abonnentens henvendelser samt yde support, kundeservice og vejledning til abonnenten;
- overholde Waos juridiske forpligtelser;
- identificere mulige produktforbedringer og tilpasning af produkter;
- kommunikere med abonnenten om særlige tilbud, reklamemateriale, anbefalinger om indhold på baggrund af abonnentens medieforbrug og andet markedsføringsmateriale om produkter og varer fra Waoo eller en af Waos samarbejdspartnere, herunder via e-mail, fysisk post eller telefon, hvis der er givet specifikt samtykke hertil; og
- fastlægge, gøre gældende eller forsvare et retskrav.

13.4 Waoo behandler de indsamlede personoplysninger, fordi det er nødvendigt for at

- indgå og opfylde en kontrakt med abonnenten, herunder for at levere de ydelser og den service, som abonnenten har bedt om, samt foretage korrekt fakturering og håndtere abonnentens betalinger (jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1);



- overholde Waoos retlige forpligtelse i henhold til eksempelvis bogføringsloven, udbudsbekendtgørelsen, teleloven og bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser (jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1);
- forfølge Waoos legitime interesse i at (i) besvare abonnentens henvendelser samt yde support, kundeservice og vejledning til abonnenten, (ii) identificere mulige produktforbedringer og tilpasning af produkterne (jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1); og
- fastlægge, gøre gældende eller forsvare et retskrav (jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f).

Wao vil også behandle abonnentens personoplysninger, når abonnenten har givet samtykke hertil, eksempelvis for at kommunikere med abonnenten om særlige tilbud, reklamemateriale, anbefalinger om indhold på baggrund af abonnentens medieforbrug og andet markedsføringsmateriale om produkter og varer fra Wao eller en af Waoos samarbejdspartnere (jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a, jf. Databeskyttelseslovens § 6, stk. 1).

Wao behandler abonnentens CPR-nummer, når abonnenten har givet samtykke hertil i henhold til Databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 7.

Abbonenten kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke ved at kontakte Wao ved brug af de kontaktoplysninger, der er anført på Waoos hjemmeside [wao.dk](http://wao.dk). Tilbagekaldelsen af et samtykke påvirker ikke lovligheden af den behandling af personoplysninger, der er baseret på samtykke, inden tilbagetrækningen heraf.

Behandlingen af abonnentens personoplysninger kan være nødvendig for at Wao kan opfylde en retlig forpligtelse (f.eks. i relation til bogføring) eller opfylde en kontrakt indgået med abonnenten. Såfremt de nødvendige personoplysninger ikke meddeles Wao eller et samtykke til behandling af oplysninger til førnævnte formål trækkes tilbage, kan det således betyde, at Wao ikke kan levere produkter og tjenester til abonnenten.

13.5 Wao kan i det omfang, det er relevant, videregive abonnentens personoplysninger til de kategorier af tredjeparter, som fremgår nedenfor:

- Serviceudbydere, herunder eksempelvis hostingudbydere, tredjeparter der yder IT-support, udbydere af analyseværktøjer og CRM-systemer;
- Samarbejdspartnere og eksterne leverandører, der assisterer med Waoos forretningsaktiviteter, herunder eksempelvis tredjeparter der bistår med kundeoprettelse, kundeservice og fakturering samt leverandører af mobiltjenester, indholdsleverandører, systemleverandører, salgspartnere, analysefirmaer samt post- og fragtfirmaer;
- Inkassoselskaber (såfremt abonnenten misligholder sin betalingsforpligtelse);
- Rådgivere, herunder eksempelvis revisorer og advokater;
- Domstole og offentlige myndigheder, herunder eksempelvis SKAT; og
- Øvrige tredjeparter i det omfang det er påkrævet i henhold til telelovgivningen og bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser.

13.6 Personoplysninger modtaget med henblik på at (i) indgå og opfylde abonnementsaftalen samt (ii) identificere mulige produktforbedringer og tilpasning af produkter opbevares i en periode på 3 år fra aftalens ophør, medmindre længere opbevaring er (i) påkrævet ved lov, herunder eksempelvis for at overholde kravene i bogføringsloven, eller (ii) nødvendig for at fastlægge, gøre gældende eller forsvare et retskrav.

Personoplysninger modtaget i forbindelse med korrespondance med abonnenten, herunder ved support og kundeservice, opbevares indtil abonnentens henvendelse er færdigbehandlet, og der ikke er anledning til at tro, at der vil være behov for yderligere korrespondance.

Personoplysninger modtaget med henblik på udsendelse af særlige tilbud, anbefalinger og andet markedsføringsmateriale opbevares indtil 2 år efter, at abonnentens samtykke er tilbagekaldt, eller Waoos seneste fremsendelse af markedsføringsmateriale til abonnenten på baggrund af dette samtykke.

13.7 I henhold til databeskyttelseslovgivningen har abonnenten en række rettigheder i forhold til Waos behandling af personoplysninger.

Såfremt abonnenten ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal abonnenten rette henvendelse til Wao via de kontaktoplysninger, der er anført på Waos hjemmeside [wao.dk/om-wao/persondataogcookies/](http://wao.dk/om-wao/persondataogcookies/). Abonnentens rettigheder omfatter retten til:

- at få indsigt i de personoplysninger, som behandles om abonnenten, samt en række yderligere oplysninger;
- at få slettet personoplysningerne, inden tidspunktet for Waos fastsatte slettefrist;
- at få urigtige personoplysninger berigtiget;
- i visse tilfælde at få begrænset behandlingen af personoplysninger. Wao må efterfølgende kun behandle personoplysninger – bortset fra opbevaring – med abonnentens samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser;
- i visse tilfælde at gøre indsigelse mod Waos lovlige behandling af personoplysningerne; og
- i visse tilfælde at modtage personoplysningerne i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindringer.

## 14. TVISTER OG KLAGER

14.1 I tilfælde af tvist mellem abonnenten og Wao om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan abonnenten klage til Wao, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Waos afgørelse for så vidt angår telefonitjenesten og internettjenesten kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal, Th.  
1609 København V  
[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

Vedrører abonnentens klage behandling af dennes personoplysninger kan klagen indbringes for:

Datatilsynet  
Carl Jacobsens Vej 35,  
2500 Valby  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

17.2 Tvister vil i øvrigt i videst muligt omfang forsøges løst i mindelighed. Hvis dette ikke er muligt, kan hver af parterne indbringe tvisten for de danske domstole. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold, der udspringer af denne abonnementsaftale.

## 15. WAO MOBIL TJENESTER

15.1 Waos mobiltjenester og abonnementer ("Wao Mobil"), herunder oplysninger om priser, abonnementspakker, dækningsområder og mobildatahastigheder, er angivet på [wao.dk](http://wao.dk). Wao Mobil udbydes via Telia Danmarks mobilnetværk og omfatter både mobildatatjenester og mobiltelefonitjenester. Abonnenten kan indgå en aftale med Wao ved at udfylde og indsende tilmeldingsformularen på [wao.dk](http://wao.dk).

15.2 I de tilfælde hvor abonnenten har indgået en aftale med Wao eller et af fibernetselskaberne bag Wao om tilslutning og adgang til fibernet, tilbyder Wao en rabat på Wao Mobil. Rabatsatsen for de enkelte abonnementsstyper er angivet på [wao.dk](http://wao.dk). Ved ophør af abonnementet på fibernet fra Wao eller et af fibernetselskaberne bag Wao, uanset årsagen hertil, ophører rabatten på Wao Mobil fra og med næstkommende faktureringsperiode. Det er abonnentens eget ansvar at sikre sig, at rabatten ydes, såfremt betingelserne herfor er opfyldte. Abonnenten kan altid rette henvendelse til Wao Mobil Kundeservice for at få afklaret, om der kan leveres fibernet til den pågældende abonnents adresse.

15.3 Bestilles mobilabonnementet i løbet af en måned, vil abonnenten betale en forholdsmæssig andel af den samlede månedlige abonnementspris, ligesom en forholdsmæssig andel af abonnementspakken vil være inkluderet den pågældende måned. Hvis abonnenten eksempelvis bestiller et mobilabonnement

den 15. i en måned, vil abonnenten kun betale den halve pris af abonnementet for den pågældende måned, ligesom at halvdelen af mobilpakkens indhold (taletid, SMS/MMS og mobildata) vil være inkluderet. Den næste måned vil hele abonnementet være til rådighed for abonnenten, og abonnenten betaler den fulde pris for abonnementet.

I tilfælde af at abonnenten har overskydende taletid, SMS/MMS eller mobildata ved udløbet af en måned, vil dette ikke blive overført til næste måned.

15.4 Abonnenten får ved oprettelse adgang til et personligt kundelogin på [waoo.dk](http://waoo.dk), hvor abonnenten blandt andet har adgang til en gratis takstopdel og specificeret forbrugs- og saldooversigt. Oversigten indeholder oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for abonnentens forbrug og opdateres med intervaller på 24 timer. Oplysninger, der vedrører opkald til og fra udlandet, dataforbrug i udlandet og øvrige overtaksede tjenester bliver opdateret med større intervaller og takseres senest 4 uger efter, at disse tjenester er anvendt. Abonnenten kan desuden vælge følgende tillægsydelser via det personlige login: saldokontrol (automatisk spærring, når der er registreret en saldo på 0 kr.), standsning af viderestilling fra tredjemand, spærring for udgående opkald, spærring for indholdstaksede tjenester og etablering/spærring for adgang til informations- og indholdstjenester.

15.5 Abonnementsaftalen giver abonnenten adgang til at foretage og modtage opkald til slutbrugere på fastnet og mobil i Danmark. Grønland og Færøerne anses ikke som en del af det danske fastnet og mobilnet. Tilslutning til Waoo Mobil kræver, at abonnenten er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr.

15.6 Waoo Mobil kan benyttes i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net. Betingelser og priser for abonnentens forbrug i udlandet er angivet på [waoo.dk](http://waoo.dk). Waoo er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet.

Abonnenten berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takster, som hvis forbruget var sket i Danmark (for så vidt angår mobildata kan abonnenten dog kun bruge en andel af sin datapakke). Hvis abonnenten ikke har hjemstedsadresse i Danmark eller fast tilknytning

til Danmark gælder punkt 15.7. Waoo er berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) i tilfælde af abonnentens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder såfremt

- abonnentens forbrug af mobiltjenesterne – registreret over en periode på minimum fire måneder – viser, at abonnenten ikke hovedsageligt (mindre end 50 %) har forbrug eller opholder sig i Danmark;
- abonnentens SIM-kort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming; eller
- abonnenten har indgået aftale om flere mobilabonnementer og anvender disse og de tilhørende SIM-kort successivt til roaming.

Inden Waoo opkræver abonnenten denne særlige forbrugstakst, underrettes abonnenten om sit forbrugsmønster og gives en frist på to uger til at ændre adfærden og derved undgå den særlige forbrugstakst.

Opkald og SMS/MMS fra Danmark til EU eller resten af verden forbrugsafregnes efter land, da det ikke er inkluderet i abonnementet. Tilsvarende gælder for brug af mobildata uden for EU samt opkald og SMS/MMS til udenlandske numre (uden for EU), uanset hvor abonnenten befinder sig.

15.7 Waoo kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at abonnenten har hjemstedsadresse i Danmark, eller at abonnenten har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark. Hvis abonnenten ikke kan fremlægge dokumentation som nævnt ovenfor, kan Waoo opkræve en særlig forbrugstakst eller vælge at (i) afvise en potentiel abonnents henvendelse om at oprette et abonnement, eller (ii) opsiges abonnentens eksisterende mobilabonnement.

15.8 Såfremt abonnenten af tekniske årsager ikke kan tilsluttes Waoo Mobil, eller hvis Waoo ikke ønsker at opretholde abonnementsaftalen efter at have foretaget en kreditvurdering af abonnenten, kan abonnementsaftalen annulleres med øjeblikkelig virkning.

15.9 Waoo forbeholder sig retten til, uden varsel, at særtaksere, saldospærre eller eventuelt opsiges

numre, der er under mistanke for ikke at blive anvendt til personligt brug eller anvendes med henblik på misbrug, herunder at generere øget trafik til andre danske mobilnet end Telias. Enhver udgift for Waoo forbundet med misbruget vil blive rettet mod abonnenten med krav om erstatning, og sådanne situationer kan endvidere medføre politianmeldelse.

15.10 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold, eller en begrundet mistanke herom, som væsentlig misligholdelse af abonnementsaftalen om Waoo Mobil:

- Brug af mobilabonnementet til kommercielle formål, eksempelvis callcenter eller tilsvarende;
- Ulovlig kommunikation via e-mail, chat- og sociale tjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, terroristvirksomhed, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper, overtrædelse af databeskyttelsesloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring i strid med markedsføringsloven;
- Abonnenten anvender internettjenesten til at kræve tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende; og
- Abonnenten medvirker til spredning af virus eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).

15.11 Waoo er forpligtet til at indsamle og registrere abonnentens telefonnummer, navn og adresse (nummeroplysningsdata) samt at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata til alle, der fremsætter ønske herom (eksempelvis til brug for nummeroplysningstjenesten (118)), i henhold til bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser. Nummeroplysningsdata videregives dog ikke til tredjemand, såfremt abonnenten har valgt "udeladt nummer" eller "hemmeligt nummer". Abonnenten har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at abonnenten frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed. En sådan markering giver abonnenten beskyttelse mod

markedsføring fra tredjemand, der har indhentet nummeroplysningsdata fra Waoo nummeroplysningsdatabase.

15.12 Abonnenten kan permanent eller per opkald vælge at blokere for nummervisning, således at abonnentens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af opkaldet. Opkald til alarntjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning. Abonnenter med udeladt eller hemmeligt nummer bør være opmærksomme på, at ved afsendelse af SMS-beskeder vil abonnentens telefonnummer blive vist hos modtageren.

15.13 Abonnenten kan gratis foretage opkald til den offentlige alarntjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112) – både i Danmark og i EU. Såfremt abonnenten foretager et opkald fra en mobiltelefon til alarntjenesten 112 i Danmark, vil Waoo automatisk give alarntjenesten besked om abonnentens lokation, herunder hvilken mobilmast abonnenten befinder sig i nærheden af. Såfremt abonnentens mobiltelefon har ELS- eller AML-funktion (Emergency Location Service eller Advanced Mobile Location), sendes automatisk GPS-koordinater til alarntjenesten uden Waoo mellemkomst.

15.14 Waoo kan tilbyde, at abonnentens eksisterende telefonnummer overføres til Waoo Mobil. Det forudsætter, at abonnenten bemyndiger Waoo med en fuldmagt til at anmode den hidtidige operatør om at overføre abonnentens telefonnummer til Waoo, inden abonnenten opsiges aftalen med den hidtidige operatør. Waoo er berettiget til at opkræve et gebyr for nummerporteringen.

- på en specifik dato (abonnenten bør være opmærksom på, at den hidtidige operatør er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af abonnentens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos abonnentens hidtidige operatør); eller
- efter endt binding hos den hidtidige operatør (såfremt det eksisterende abonnement er uden opsigelses- og/eller bindingsperiode, bør abonnenten være opmærksom på, at telefonnummeret vil blive overført til Waoo Mobil allerede næste dag, men at det nye SIM-kort fra Waoo Mobil, der sendes med PostNord, ikke altid vil være kommet frem til abonnenten næste dag).

Såfremt nummerporteringen ikke gennemføres på den specifikke dato, som abonnenten har valgt, er abonnenten berettiget til at modtage en rimelig kompensation, medmindre forsinkelsen skyldes abonnentens forhold. Tilsvarende er abonnenten berettiget til en rimelig kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at abonnentens forbindelse er afbrudt i mere end et døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres, uden at abonnenten har anmodet om det.

Overfører abonnenten ikke sit eksisterende telefonnummer til Wao, tildes abonnenten et nyt telefonnummer fra Waos nummerserie. Wao er desuden berettiget til af tekniske eller driftsmæssige grunde at tildele abonnenten et nyt telefonnummer, og abonnenten har ikke ret til erstatning eller kompensation som følge heraf.

- 15.15 Abonnenten har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester via opkald, SMS, MMS eller mobildata. Indholdstakserede tjenester kan være donation til almennyttig virksomhed, køb af billetter eller køb af digitalt indhold og stemmebaserede tjenester. Disse tjenester koster et beløb ud over det, som abonnenten normalvis betaler for at sende SMS/MMS, opkald eller benytte mobildata. Priserne for indholdstakserede tjenester oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse, og betalingen opkræves af Wao på abonnentens saldo. Abonnenten hæfter for betalingen af disse køb, og det gælder også, hvis mobiltelefonen overlades til andre personer, eksempelvis børn.

For indholdstakserede tjenester hæfter abonnenten for andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud hvert køb i det omfang, det følger af lov om betalinger, jf. punkt 15.17.

Abonnenten hæfter ikke for andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode. Abonnenten vil dog altid hæfte, såfremt abonnenten har handlet svigagtigt eller forsætligt i relation til misbruget.

- 15.16 Abonnenten modtager ved aftaleindgåelsen et SIM-kort, hvortil der knyttet to hemmelige koder; en PIN-kode og en PUK-kode. Disse koder og andre

personlige oplysninger afgiver Wao ikke telefonisk af sikkerhedsmæssige årsager. Wao sender disse oplysninger til den adresse og/eller e-mailadresse, som abonnenten har oplyst. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet, og SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert flere gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent, og abonnenten må bestille et nyt SIM-kort.

For at forhindre misbrug skal abonnenten straks spærre sit abonnement via spæringsknappen, der er tilgængelig under via selvbetjeningen på [wao.dk](http://wao.dk) hvis SIM-kortet bortkommer. Når abonnementet er spærret, skal abonnenten bestille et nyt SIM-kort hos kundeservice. Wao er berettiget til at opkræve et gebyr for bestilling af nyt SIM-kort eller ophævelse af spærring.

Abonnenten hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet, med de begrænsninger der følger af lov om betalinger, jf. punkt 15.17.

- 15.17 Lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og 8-9:

Betalers udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalere-ns udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab;
- 2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5; eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalere-ns udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalere-ns udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

- 1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret;
- 2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbydere-ns aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet; eller
- 3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

[...]

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalere-ns udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke

kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalere-ns udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

- 15.18 **Betalingskort:** Abonnementens forbrug og mobilpakker er forudbetalt, og abonnenten er forpligtet til at sikre, at der altid er penge på abonnentens saldo. Abonnementen underrettes altid via e-mail og SMS, når abonnentens saldo er på 50 kr., 0 kr. eller negativ.

**Manuel optankning:** Abonnementen er forpligtet til at indsætte penge på sin mobilkonto så det sikres, at den ikke er negativ. Såfremt abonnentens saldo går i minus, spærres tjenesten for al udgående trafik – også for eventuelle pakker med tale, SMS/ MMS eller data, jf. punkt 15.19. Genåbning for udgående trafik sker, når abonnenten har bragt saldoen i plus. Saldoen lukkes for både udgående og indgående trafik, når saldoen været i minus i fem dage, og der pålægges et spæringsgebyr efter gældende prisliste. Når saldoen har været i minus i yderligere 10 dage, sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkassogebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkassoselskabet opsiges Wao samtidig nummeret.

**Automatisk optankning:** Der trækkes automatisk penge fra det tilmeldte kreditkort, således at beløbet for abonnement og øvrige tjenester samt eventuelt ekstra forbrug, der ikke er indeholdt i den bestilte mobilpakke, bliver trukket, når saldoen er på 10 kr. I tilfælde af at automatiske optankning fejler, eksempelvis ved at det tilmeldte kreditkort ikke er gyldigt længere, overgår abonnenten til manuel optankning. Automatisk optankning kan tilmeldes i forbindelse med oprettelsen eller på abonnentens loginside.

- 15.19 **Faktura:** Såfremt abonnenten betaler via faktura, så opkræves forbrug månedvis bagud og abonnementet månedvis forud. Opkrævningen generes normalt den 15. hver måned og modtages per post. Der pålægges hver opkrævning et administrationsgebyr efter gældende prisliste. Første rykker-skrivelse udsendes 5 dage efter betalingsfristens udløb via e-mail, og der lukkes for udgående opkald. Anden rykkerskrivelse udsendes efter endnu

10 dage. Ved udsendelse af anden rykkerskrivelse lukkes der for både udgående og indgående trafik og der pålægges et spæringsgebyr efter gældende prisliste. Efter yderligere 10 dage sendes sagen til inkasso og der pålægges et inkassogebyr på 100 kr. Inkassoselskabet har derudover ret til at opkræve gebyr for deres indsats. Ved fremsendelse til inkassoselskabet opsiges Waoo samtidigt nummeret. Alle abonnementer under samme login vil blive afregnet på samme faktura. Faktura skal betales via netbank eller i egen bank. Overstiger fakturaen kr. 500 ud over abonnementet, så forbeholder Waoo sig retten til helt eller delvist at spærre for ind- og udgående trafik, indtil et acountobeløb er betalt.

Betalingservice: Abonnementen kan altid oprette en betalingserviceaftale, hvilket kræver en bankkonto og NemID. Ved betalingservice trækkes der automatisk betaling fra den tilmeldte bankkonto. Hver opkrævning pålægges et administrationsgebyr efter gældende prisliste. Hvis betalingservice fejler eller afmeldes, overgår abonnenten automatisk til betaling via faktura. Der kan ikke skiftes mellem betaling med betalingskort og betaling med faktura/betalingservice.

- 15.20 Hvis abonnenten i tre måneder i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for abonnenten, kan Waoo opsiges abonnementet. Waoo vil dog sende en påmindelse per e-mail 14 dage inden, at det pågældende mobilnummer opsiges.
- 15.21 Efter opsigelsen er registreret, vil en eventuel restsaldo for aftalen blive opgjort. Dette kan tage op til 14 dage. Waoo forbeholder sig retten til at tage et gebyr herfor, jf. gældende prisliste på [waoo.dk](http://waoo.dk). Det vil sige, at restsaldoen fratrukket gebyret udbetales via bankoverførsel, og er der minus på saldoen, genereres der en faktura til kunden på det skyldige beløb inkl. opførelsesgebyr. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og eventuel bonus refunderes dog ikke.
- 15.22 Alle hardwareprodukter, vil blive ekspederet og afsendt af Telekæden A/S. Abonnementen har 2 års reklamationsret i forhold til hardwareprodukterne, og abonnenten kan vælge at få hardware repareret, ombyttet, pengene retur eller et afslag i prisen afhængig af den konkrete situation, og såfremt reklamationen er berettiget. For at udøve sin reklamationsret skal abonnenten rette henvendelse til

Waoo Mobil Kundeservice via kontaktoplysningerne på [waoo.dk](http://waoo.dk).

- 15.23 På [waoo.dk/netneutralitet](http://waoo.dk/netneutralitet) er der yderligere oplysninger om trafikstyringsforanstaltninger, mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre, up- og downloadhastigheder samt afhjælpende foranstaltninger, abonnenten har til rådighed i tilfælde af for lav hastighed.



# STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:

Wao Mobil Kundeservice  
Jomfruløkken 2  
8930 Randers NØ  
support@waoomobil.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om levering af følgende tjenesteydelser:

Bestilt den:

Modtaget den:

Forbrugerens navn:

Forbrugerens adresse:

Forbrugerens underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):

Dato:



