



Skilmálar um fjarskiptaþjónustu Vodafone

I. Almennt

1. Eftirfarandi skilmálar gilda fyrir alla fjarskiptaþjónustu, þ.m.t. sjónvarpsþjónustu og sjónvarpsdreifingu, sem Vodafone (Sýn hf.) veitir nema ef sérákvæði í sérstökum skilmálum eða samningum mæli á annan veg. Sá sem óskar eftir fjarskiptaþjónustu Vodafone (áskrifandi) skuldbindur sig við undirritun eða staðfestingu samnings um fjarskiptaþjónustu til að hlíta þeim kjörum og skilmálum sem Vodafone setur um notkun þjónustunnar. Vodafone áskilur sér rétt til að gera breytingar á skilmálum og þjónustum. Breytingar eru kynntar á vefsíðunni www.vodafone.is með a.m.k. mánaðar fyrirvara áður en þær taka gildi.
2. Símasambandi er venjulega ekki komið á við nokkra húseign, nema húseigandi leyfi endurgjaldslaust að koma fyrir strengjum og öðrum símabúnaði í húsi og á lóð. Ber þeim sem óskar eftir þjónustunni að afla leyfis húseiganda.
3. Við undirritun samnings um símaþjónustu fær áskrifandi úthlutað símanúmeri nema ef um númeraflutning er að ræða og heldur þá áskrifandi áður úthlutaðu númeri. Til þess getur komið að Vodafone þurfi nauðsynlega að breyta símanúmeri áskrifanda en mun þá leitast við að sem minnst óþægindi verði vegna þess. Áskrifandi þarf að óska sérstaklega eftir númeraleynd, læsingum og annarri aukþjónustu sem í boði er.
4. Vilji áskrifandi framselja þjónustusamning sinn við Vodafone til þriðja aðila skal hann sækja um það skriflega. Áskrifanda ber að greiða öll gjöld vegna notkunar á þjónustu til þess dags sem framsalið er samþykkt af hálfu Vodafone. Vodafone getur framselt réttindi og skyldur samkvæmt þjónustusamningi við áskrifanda til þriðja aðila sem getur veitt sams konar fjarskiptaþjónustu.
5. Vodafone ber ekki ábyrgð á því að fjarskiptasamband rofni um stund. Vodafone mun þó ávallt leitast við að koma á fjarskiptasambandi að nýju sem fyrst og viðhalda gæðum þjónustunnar. Verði verulegur óþarfa dráttur af hálfu Vodafone á viðgerð getur áskrifandi krafist endurgreiðslu á mánaðargjaldi í hlutfalli við þann tíma sem samband er rofið. Vodafone ábyrgist ekki tjón sem rekja má til sambandsleysis, rofs á fjarskiptum eða annarra truflana sem kunna verða á rekstri fjarskiptanetsins, hvort sem slíkt má rekja til línubilana, bilana í stöðvum eða annarra ástæðna.
6. Áskrifendum fjarskiptaþjónustu er skylt að fara vel með allan búnað í eigu Vodafone sem þeir hafa til afnota, og eru þeir bótaskyldir á öllu því, sem aflaga fer og stafar ekki af eðlilegu sliti, svo og öllu því, er glatast úr þeirra vörslu í þessum efnun. Vodafone hefur heimild til að safna upplýsingum frá fjarskiptabúnaði sem áskrifandi hefur fengið úthlutað hjá Vodafone, t.d. netbeina, myndlykla og IP síma, til að mæla gæði þjónustu sem og ástand búnaðar. Vodafone áskilur sér rétt til að gera þær uppfærslur og breytingar sem þörf er á til að tryggja besta virkni búnaðar áskrifanda.
7. Ef í ljós kemur að notkun áskrifanda hefur verulega slæm áhrif á afgreiðslu fjarskiptaneta eða felur í sér misnotkun á búnaði og/eða þjónustu Vodafone getur félagið neyðst til að synja áskrifanda um fjarskiptaþjónustu um stundarsakir eða til



- frambúðar. Hið sama á við ef áskrifandi veldur, af ásettu ráði eða með vítaverðu gáleysi, skemmdum á fjarskiptaneti og/eða búnaði Vodafone. Hið sama á enn fremur við ef veittar eru rangar upplýsingar sem eru til þess fallnar að hafa áhrif á gerð og gildi þjónustusamnings milli áskrifanda og Vodafone. Ef synjun á fjarskiptaþjónustu um stundarsakir er á ábyrgð áskrifanda greiðir hann engu að síður áfram mánaðargjald til Vodafone. Skylda þessi fellur niður ef annar hvor aðili segir þjónustusamningum upp.
8. Vodafone áskilur sér rétt til að fylgjast með heildarnotkun viðskiptavinar m.t.t. heildarmagns mínútna og/eða SMS. Vodafone mun leitast við að vara áskrifanda við ef notkun hans breytist stórfellt á stuttum tíma án viðhlítandi skýringa þannig að grunsemdir vakni um misnotkun þriðja aðila. Fari notkun verulega fram úr hefðbundninni notkun einstaklings/fyrirtækis á ákveðnu tímabili, t.d. dagsnotkun áskrifanda og líkur eru á að um misnotkun sé að ræða, áskilur Vodafone sér rétt til að skoða með ítarlegum hætti þá fjarskiptanotkun og grípa til viðeigandi ráðstafana.. Misnotkun getur m.a. falist í því að fjarskiptaþjónusta sé nýtt til tekjuöflunar fyrir þriðja aðila (sviksamleg háttsemi), þ.e. með framköllun símtala eða skilaboða með sjálfvirkum hætti eða með aðstoð tölvu og/eða öðrum rafrænum búnaði. Ráðstafanir Vodafone til að bregðast við misnotkun kunna að felast í tafarlausri lokun fjarskiptaþjónustu áskrifanda.
 9. Vodafone mun safna saman og vinna úr persónuupplýsingum í skilningi laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, en nánari ákvæði um meðhöndlun persónuupplýsinga er að finna í persónuverndarstefnu Vodafone, sem telst óaðskiljanlegur hluti [skilmála þessara](#).
 10. Vodafone kann að taka upp þjónustusímtöl til að geta sannreynt efni þeirra rísi upp ágreiningur milli aðila. Öll hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði laga og reglna. Skoðun og afhending upptaka er aðeins heimil ákveðnum starfsmönnum Vodafone og lögbærum aðilum s.s. lögreglu eða eftirlitsstofnunum í samræmi við fyrirmæli laga.
 11. Sé áskrifandi á þjónustuleið með inniföldu Reiki í Evrópu áskilur Vodafone sér rétt til að fylgjast með notkun áskrifanda m.t.t. gagnamagnsnotkunar og grípa til viðeigandi ráðstafana, t.d. viðbótargjaldtöku samkvæmt ákveðnum Reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 531/2012 um reiki á almennum farsímanetum með síðari breytingum sé notkun hans óhæfileg og ósanngjörn. Dæmi um slíka notkun er notkun umfram tímabundin ferðalög viðskiptavina, t.d. ef viðskiptavinur hefur heimilisfesti á Íslandi en notar reikiþjónustu að lágmarki fjóra mánuði ósleitt. Vodafone áskilur sér rétt til þess að loka á SIM-kort komist upp um ósamþykka endursölu á númerum erlendis.

II. Greiðsluskilmálar

1. Gjald fyrir fjarskiptaþjónustu er skv. gjaldskrá sem Vodafone gefur út á hverjum tíma og eru aðgengilegar á öllum sölustöðum Vodafone og á vefsíðunni www.vodafone.is. Allar breytingar á gjaldskrá sem fela í sér umtalsverðar hækkanir umfram verðlagspróun mun Vodafone tilkynna áskrifendum með minnst eins mánaðar fyrirvara,



- eftir atvikum á útsendum reikningum, og getur áskrifandi þá sagt þjónustusamningnum upp innan þess tíma.
2. Áskrifandi skal greiða fyrir útskrift greiðsluseðla, svokallað seðilgjald, skv. gjaldskrám Vodafone nema hann óski þess að reikningur sé skuldfærður beint á greiðslukort og þá er enginn greiðsluseðill gefinn út. Áskrifandi greiðir fyrir birtingu kröfu í heimabanka skv. gjaldskrá.
 3. Áskrifandi ber fulla ábyrgð á greiðslum til Vodafone vegna notkunar sem á sér stað á þjónustu eða búnaði, óháð því hvort áskrifandi hafi heimilað notkunina eða ekki. Ef áskrifandi glatar fjarskiptabúnaði ber honum að tilkynna Vodafone um það tafarlaust. Áskrifandi er ábyrgur fyrir allri notkun búnaðarins og þjónustu honum tengdum, þar til slík tilkynning hefur borist Vodafone.
 4. Reikningstímabil fyrir notkun er frá fyrsta til síðasta dags hvers mánaðar. Reikningar eru sendir út með hæfilegum fyrirvara. Eindagi er 2. hvers mánaðar og gjalddagi 7 dögum áður. Sé reikningur greiddur eftir eindaga greiðir áskrifandi dráttarvexti frá gjaldaga til greiðsludags skv. III. kafla laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001. Vodafone er heimilt að synja áskrifanda um þjónustu þegar liðnir eru 30 dagar frá eindaga skuldar án þess að hún hafi verið greidd nema ef um er að ræða talsímaþjónustu. Um gjald fyrir útskrift reikninga vísast til gjaldskrár Vodafone. Þegar krafa hefur verið send frá Vodafone til innheimtufyrirtækis ber áskrifanda að snúa öllum sínum samskiptum og greiðslum til viðkomandi innheimtufyrirtækis.
 5. Heimilt er að loka fyrir talsímaþjónustu áskrifanda þegar liðnir eru 30 dagar frá gjalddaga/eindaga skuldar án þess að hún hafi verið greidd, þó að undangenginni skriflegri aðvörun a.m.k. mánuði fyrir lokun. Fyrsta mánuð eftir lokun talsímaþjónustu skal vera opið fyrir innhringingu í áskrifanda. Jafnframt skal áskrifandi geta hringt í neyðarnúmerið 112.
 6. Ef greiðsla fyrir fjarskiptaþjónustu hefur ekki borist innan sex mánaða frá gjalddaga/eindaga áskilur Vodafone sér rétt til þess að eyða gögnum viðskiptavina. Vodafone áskilur sér einnig rétt til að eyða gögnum, t.a.m. aukanetföngum, vegna þjónustu sem ekki er reikningsfært fyrir ef þjónustan hefur ekki verið notuð í 6 mánuði samfleytt.
 7. Ef áskrifandi hefur athugasemdir við reikninga verður hann að láta vita um þær án tafar og eigi síðar en á gjalddaga/eindaga. Að öðrum kosti telst reikningurinn samþykktur.

III. Uppsögn

1. Báðir aðilar geta sagt upp þjónustusamningi með minnst eins mánaðar fyrirvara, nema þar sem sérákvæði gilda, og skal uppsögnin vera skrifleg og á þar til gerðu formi sem er aðgengilegt hjá Vodafone. Uppsögn miðast við upphaf nýs reikningstímabils, þann 1. hvers mánaðar. Öll vinnsla með fjarskiptaupplýsingar áskrifanda lýkur við uppsögn samnings.



2. Áskrifendur á einstaklingsmarkaði eiga rétt á því að segja þjónustusamningi fyrirvaralaust upp án greiðslu skaðabóta þegar þeir fá tilkynningu um fyrirhugaða breytingu á skilmálum.
3. Við uppsögn á samningi ber áskrifanda að skila án tafar búnaði í eigu Vodafone. Vodafone getur þó heimilað áskrifanda að halda búnaði í ákveðin tíma gegn því að áskrifandi haldi áfram að borga leigu á búnaði. Ef áskrifandi getur ekki af einhverjum orsökum skilað búnaði er Vodafone heimilt að gjaldfæra áskrifanda um upphæð sem nemur verðmæti búnaðarins á þeim tíma sem hann var afhentur áskrifanda.
4. Vodafone er heimilt bjóða upp á samninga þar sem áskrifandi skuldbindur sig í allt að sex mánuði. Ef áskrifandi segir upp slíkum samningi á samningstíma áskilur Vodafone sér rétt til að krefja áskrifanda um þau mánaðargjöld sem ógreidd eru af samningstímanum auk riftunargjalds.

IV. Önnur ákvæði

1. Rísi upp ágreiningur um túlkun og skýringu á skilmálum þessum getur áskrifandi sent Vodafone kvörtun og eftir atvikum leitað til Póst og fjarskiptastofnunar.
2. Áskrifandi er ábyrgur fyrir því að skilmálum þessum og lögum almennt sé fylgt. Um fjarskiptaþjónustu gilda lög um fjarskipti nr. 81/2003 ásamt síðari breytingum. Brot á skilmálum og reglum getur valdið tafarlausri lokun á þjónustu.
3. Áskrifandi veitir Vodafone með undirskrift eða staðfestingu á samningi um fjarskiptaþjónustu umboð til að segja upp fjarskiptaþjónustu hjá öðrum þjónustuveitum.
4. Skilmálar þessir eru gefnir út þann 25. maí 2018 og taka gildi 1. júlí 2018. Fram að þeim tíma gilda eldri almennir skilmálar.