

Generelle abonnementsvilkår (per 01. juni 2016)

1. Definisjoner

Denne abonnementsavtalen (heretter "Avtalen") inngås mellom Kunden og Chili Mobil AS (heretter "Chili Mobil") og gir Kunden tilgang til Chili Mobil sine teletjenester. Med "Kunden" menes den person (fysisk eller juridisk) som inngår Avtalen med Chili Mobil. Med "Bruker" menes Kunden selv, eller en person som benytter abonnementet. Med "Kortet" menes et SIM-kort som settes inn i terminalen for å oppnå tilknytning til Chili Mobils teletjenester. Med "Månedssavgift" menes et fast månedlig beløp som Kunden betaler for abonnements tjenester hvor dette fremgår. Med "BKN" menes Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

2. Avtaleinngåelse

Ved kontantkortabonnement anses Kunden å ha akseptert Avtalen når abonnementet tas i bruk. Ved andre typer abonnement (etterskuddsvis betaling) anses kunden å ha akseptert Avtalen ved bestilling eller endring av sitt abonnement.

Kunden kan som vilkår for Chili Mobils aksept avkreves forskuddsbetaling, depositum eller garanti. Chili Mobils aksept bekreftes ved at Kunden får tilgang til Chili Mobils teletjenester. Slik tilgang skal normalt gis den dagen Chili Mobil aksepterer Avtalen. Det er Kundens ansvar å sørge for at innholdet i Avtalen til enhver tid er kjent for Bruker. En grunnleggende forutsetning for Chili Mobils aksept av Avtalen og tilbud av teletjenester, er at Kunden ikke tidligere har misbrukt oppsigelsesretten i henhold til Avtalens pkt. 11, f.eks. ved gjentatte abonnementsstegninger, manglende betalinger og oppsigelser.

3. Tjenestene

Når det foreligger en gyldig avtale, får Kunden tilgang til de avtalte teletjenestene fra Chili Mobil ("Tjenestene"). Kunden har ikke rett til å benytte andre tjenester enn de som til enhver tid følger av Avtalen. Chili Mobil forbeholder seg retten til å sperre Kundens tilgang til slike tjenester, eventuelt heve Avtalen, dersom Kundens bruk av slike tjenester utgjør et vesentlig mislighold av Avtalen. Unnlattelse av å betale abonnement ansees som vesentlig mislighold.

Chili Mobil forbeholder seg retten til å ta betalt for tilgang til mobil IP-telefoni, og Kunden vil i så fall bli informert i forkant om tilgangsmuligheter, tjenestepakker og priser.

Chili Mobil er ikke ansvarlig for at Kunden har uavbrutt tilgang til Tjenestene, eller dersom tekniske forhold skulle hindre signaloverføring. Tjenestene og vedlikeholdet skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. Chili Mobil forbeholder seg videre å kunne utføre vedlikehold eller annet som Chili Mobil anser nødvendig, og har ikke ansvar for samtalebrudd e.l. dette måtte forårsake. Planlagte, lengre avbrudd skal Chili Mobil gi Kunden forhåndsvarsel om. Driftsavbrudd som varer mer enn 5 (fem) dager sammenhengende fra feilmelding er mottatt, skal på anmodning fra Kunden kompenseres med forholdsmessig refusjon av Månedssavgift (kun aktuelt der det foreligger Månedssavgift), forutsatt at avbruddet ikke skyldes forhold som ligger utenfor Chili Mobils kontroll.

4. Abonnementstyper

Chili Mobil har to typer abonnement, et kontantkortabonnement basert på forhåndsbetaling og abonnement hvor månedsavgiften faktureres forskuddsvis for hele måneden og hvor bruk faktureres etterskuddsvis.

Begge typer abonnement kan ha lik pris inkludert for EU og EØS, priser for denne bruken er basert på normalt forbruk, bruk utover dette vil kunne bli fakturert til normale overforbrukspriser.

Trafikk til spesialnummer, kortnummer, opplysning og til/i utland, omfattes ikke av inkluderte enheter, og vil bli fakturert i henhold til priser som angitt på www.chilimobil.no.

4.1 Abonnement

Ved inngåelse av abonnement påløper et etableringsgebyr, priser er gitt av den til enhver tid gjeldende prislisten til Chili mobil. Etableringsgebyr refunderes ikke etter aktivering av abonnement. Ved bytte av abonnement tilkommer et gebyr.

Priser, gebyrer og inkluderte tjenester følger til enhver tid av den gjeldende prislisten. Se for øvrig kapittel 8 for nærmere informasjon om fakturering og betaling.

4.2 Kontantkort

Kontantkortet er gyldig i 12 (tolv) måneder fra kortet tas i bruk. Chili Mobil kan avslutte abonnementet umiddelbart dersom det ikke har vært trafikk i en periode på 6 (seks) måneder, eller når det er gått 9 (ni) måneder uten at kontantkortet er fylt på med minst NOK 75. Eventuell restsaldo vil ved slik avslutning av abonnementet bli slettet. Ved påfylling forlenges gyldighetstiden med nye 9 (ni) måneder fra påfyllingen skjer, redusert til 6 (seks) måneder om det ikke har vært trafikk. Restsaldo utbetales ikke ved utportering, skifte av abonnementstype eller andre endringer.

Chili Mobil tar forbehold om at gyldighetstiden på et kontantkort kjøpt under en kampanje kan ha kortere gyldighetstid enn 12 måneder.

Eventuelle bonuser som gis Kunden ved porteringer (man tar med seg sitt telefonnummer fra gammel operatør) gjelder bare én gang. Dette gjelder også andre typer bonus som gis dersom det ikke eksplisitt sies noe annet. Chili Mobil Kontroll er et abonnement med fast betaling for definerte nivåer av ringeminutter, SMS og data (MB) ("inkluderte enheter"). Avtaleinngåelse er avhengig av registrering med månedlig automatisk kredittkorttrekk. Dersom Kunden ikke bruker opp inkluderte enheter i løpet av fakturaperioden, vil resterende saldo bortfalle. Nye enheter vil bli fylt opp automatisk ved start på neste betalingsperiode. I løpet av måneden kan man fylle på saldoen ved kjøp av enheter på nett eller i butikk. Alle inkluderte elementer kan brukes for trafikk i Norge. Trafikk utover inkluderte enheter, faktureres i henhold til priser som angitt på www.chilimobil.no. Dersom månedlig betaling uteblir, bortfaller inkluderte enheter. Kunden kan likevel kjøpe enheter i butikk eller på nett.

Dersom Kunden velger å si opp abonnementet, vil resterende saldo bortfalle. I tilfellet der Kunden avslutter månedlig betaling vil Chili Mobil kunne avslutte abonnementet umiddelbart dersom det ikke har vært trafikk i en periode på 6 (seks) måneder, eller når det er gått 9 (ni) måneder uten at abonnementet er fylt på med minst NOK 75. Eventuell restsaldo vil ved slik avslutning av abonnementet bli slettet.

Chili Mobil Plusstjenester er tilleggstjenester som kjøpes til Kundens eksisterende abonnement. Dette gir da et visst antall SMS eller data (MB) som fritt kan benyttes så lenge abonnementet er aktivt. Plusstjenester har en gyldighet på inntil 30 dager fra kjøp. En eventuell restsaldo ved Kundens eller Chili Mobils oppsigelse av abonnementet, vil bli slettet.

5. Kortet

Kunden er ansvarlig for at PIN- og andre sikkerhetskoder oppbevares på en trygg måte slik at de ikke blir kjent av uvedkommende. Chili Mobil oppfordrer Kunden til å endre PIN-koden som følger det mottatte SIM-kort. Det advares mot å notere koden på Kortet, teleutstyret eller tilsvarende, eller å koble ut bruken av PIN-koden, eller å forlate terminalen etter at PIN-koden er tastet inn. Kortet er Chili Mobils eiendom, og skal bare brukes i typegodkjent abonnentutstyr/ terminal som er i forskriftsmessig stand. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i Kortet. Chili Mobil kan frakoble ikke-forskriftsmessig utstyr.

6. Ansvar ved tap/tyveri av Simkortet

Dersom Kortet blir frastjålet skal tyveriet straks meldes Chili Mobil Kundesenter på telefon 02445. Kunden kan kreve skriftlig bekreftelse på mottatt sperremelding. Kunden er selv ansvarlig for misbruk av terminal / Kortet inntil sperremelding er mottatt av Chili Mobil. Etter Chili Mobils mottak av sperremelding, er Kundens ansvar begrenset til NOK 1.000.

Ved senere tapsmelding til Chili Mobil Kundesenter, eller dersom misbruket er muliggjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til NOK 10.000. Tapsbegrensningen gjelder ikke for det tilfellet at misbruket er muliggjort ved Kundens grove uaktsomhet, eller hvor Kunden grovt uaktsomt har misligholdt Avtalen. Som grovt uaktsomt skal i alle tilfeller regnes at Kunden drøyer mer enn 6 (seks) timer med å underrette Chili Mobil Kundesenter fra det tidspunkt telefonen/Kortet hadde kommet på avveie.

7. Fellesfakturerte tjenester

Med fellesfakturert tjeneste forstås innholdstjeneste levert av tredjepart som tilbys via Chili Mobils Tjeneste og som belastes Kundens forhåndsbetalte saldo. Kunden kan sperre for all tilgang til fellesfakturert tjeneste eller et predefinert utvalg av numre ved å henvende seg til Chili Mobil Kundesenter. En klage på fellesfakturerte tjenester kan rettes direkte til tredjepartsleverandør, eller den kan rettes til Chili Mobils Kundeservice som tar saken videre med tredjepartsleverandøren. Ved tvist kan Kunden også bringe klagen inn for BKN.

8. Priser og betaling

De til enhver tid gjeldende priser og gebyrer fremgår av Chili Mobils prisliste på www.chilimobil.no.

Forbruk utover tilgjengelig saldo for kontantkort vil bli trukket ved neste lading, eventuelt etterfakturert for abonnement.

Begrensninger i bruk følger kapittel 16.

MVA avgift vil bli fakturert ihht til satser for fastlandet. Abonnenter på Svalbard blir belastet samme MVA sats som fastlandet. Dette er begrunnet i at vi ikke kan administrere hvor teletjenestene er konsumert i Norge.

Etterfakturering av tjenester skjer med syv (7) dagers betalingsfrist. Chili Mobil vil kunne legge til et fakturagebyr på NOK 49 i ihht til faktureringsrutiner. Fakturagebyret er knyttet opp mot fakturaadministrasjon og vil normalt frafalles eller reduseres hvor kunden reduserer Chili mobils fakturaadministrasjon ved for eksempel bruk av avtalegiro og/eller eFaktura.

Eventuell reklamasjon må skje innen rimelig tid og under alle omstendigheter innen betalingsfristen. Dersom betaling ikke har skjedd innen betalingsfristens utløp, sendes purring/inkassovarsel. Purring og inkassovarsel ansees også som varsel om stengning. Dersom betaling ikke skjer innen ny frist, kan abonnementet bli stengt. For abonnement vil fast månedsavgift fortsette å løpe for stengte abonnement inntil abonnement er terminert. Avtalen kan termineres av Chili Mobil ved fortsatt uteblitt betaling uten varsel. Kravet, samt omkostninger, vil bli oversendt inkasso. Ved forsinket betaling kan Chili Mobil kreve dekket omkostninger og renter ihht forsinkelsesrenteloven. Kunden har uansett alltid krav på innsyn i fakturagrunnlaget, jf. ekomforskriften § 1-9.

Dersom abonnementet stenges som følge av Kundens mislighold eller av andre grunner, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet det til enhver tid gjeldende gjenåpningsgebyr.

9. Adresseendring mv.

Kunden må melde adresseendring til Chili Mobil innen to uker etter at adressen faktisk er endret. Kunden skal opplyse om korrekt brukerinformatjon så som navn, fødselsdato og adresse, for det/de abonnement Kunden er ansvarlig for. Kunden kan når som helst endre brukerinformatjon.

10. Kundeopplysninger og markedsføring

Chili Mobil bevarer taushet om innholdet av elektronisk kommunikasjon og bruken av elektronisk kommunikasjon, jf. ekomloven § 2-9.

Opplysninger om kundeforholdet og bruken av Tjenestene vil bli registrert, lagret og brukt av Chili Mobil for å administrere og ivareta kundeforholdet, herunder informere om varer, tjenester og andre ytelser fra Chili Mobil. Kunden samtykker i at slik informasjon kan sendes via elektronisk kommunikasjon, jf. markedsføringslovens § 15.

Kunden kan reservere seg mot å motta slik informasjon ved å kontakte Chili Mobils Kundesenter. Utlevering av opplysninger til utenforstående kan ikke skje uten Kundens skriftlige samtykke, med mindre utleveringen er pålagt med hjemmel i lov eller er ledd i betalingsinnkreving, forsikringskrav, regnskapsbehandling, samt i nedennevnte tilfeller.

Kunden gjøres oppmerksom på at Chili Mobil har plikt til å utlevere opplysninger til nummeropplysningsvirksomhet, jf. ekomforskriften § 6-3.

Dersom Kunden bestiller tjenester eller produkter fra tredjemand som forutsetter utlevering av lokaliseringsdata eller annen relevant data fra Chili Mobil, samtykker Kunden i at Chili Mobil kan utlevere slike nødvendige data til tredjemand. Kunden samtykker i at Chili Mobil kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor Kunden, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post osv.), for å informere om eller markedsføre sitt tjenestetilbud.

Kunden kan reservere seg mot markedsføring, overføring av informasjon til nummeropplysningstjeneste og utlevering til tredjemand i forbindelse med bestilling av lokaliseringstjenester eller andre tjenester.

Reservasjoner etter dette punkt rettes til Chili Mobils Kundesenter. Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet eller slettet, jf. personopplysningsloven §§18, 27 og 28.

11. Mislighold

Chili Mobil kan heve Avtalen med umiddelbar virkning dersom Kunden eller Brukeren vesentlig misligholder Avtalen, eller utnytter Tjenestene i strid med pkt. 14 nedenfor. Som vesentlig mislighold regnes også misbruk av ID eller annen bevisst feilregistrering av brukerens identitet. Chili Mobil kan ikke holdes ansvarlig hvis tilgangen til Tjenestene, eller deler av disse, stenges for Kunden eller Brukeren. Ved heving av Avtalen fra Chili Mobils side stenges tilgangen til Tjenestene umiddelbart. Klage på Chili Mobils Tjenester, regninger osv. rettes til Chili Mobils Kundesenter. For grovere tilfeller av misbruk forbeholder Chili Mobil seg retten til å kreve erstattet fra Kunden sitt fulle økonomiske tap.

12. Nummerportabilitet

Ved overføring (innportering) av telefonnummer til Chili Mobil tar dette vanligvis 14 dager fra bestilling. Innportering innebærer at Kunden inngår en ny avtale med Chili Mobil. Kunden er selv ansvarlig for å gjøre opp med tidligere tilbydere av teletjeneste. Utportering av telefonnummer fra Chili Mobil er å anse som oppsigelse av Avtalen med Chili Mobil. Kunden skal betale alle avgifter frem til Avtalens opphør, og alle av Avtalens relevante bestemmelser gjelder frem til utestående beløp er betalt.

13. Oppsigelse av avtalen eller bytte av abonnement

Oppsigelse av Avtalen skal skje skriftlig. Kunden kan når som helst og uansett årsak si opp Avtalen, med mindre annet fremgår av særlig avtale. Avtalen opphører da ved månedslutt i den måneden oppsigelsen er mottatt av Chili Mobil. Utportering vil skje så fort som mulig, hvis kunden har initiert dette.

Det utbetales ikke evt. restsaldo ved oppsigelse. Eventuelt forbruk utover inkluderte tjenester vil bli etterfakturert. Chili Mobil kan for øvrig avslutte et Chili Mobil Kontant abonnement i henhold til pkt. 4. Ved overdragelse av abonnement til annen person, overføres eventuell restsaldo til den nye personen.

Endringer av abonnement, adresser eller andre forhold må meldes Chili Mobil senest innen 14 dager før endringen ønskes. Endringen vil være aktivt fra den første dagen i påfølgende måned. Ved bytting av abonnent vil ikke eventuelle tilgodehavende motregnes ikke mot det nye abonnementet.

14. Ansvarsbegrensning

Overfor forbrukere har Chili Mobil ansvar for direkte tap som skyldes mangler ved Tjenestene, men ikke hvis Chili Mobil godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Chili Mobils kontroll, eller forhold som Chili Mobil ikke med rimelig grunn kunne forventes å unngå eller overvinne følgene av. Chili Mobil har ikke ansvar for indirekte tap eller skade med mindre Chili Mobil har utvist grov uaktsomhet. Chili Mobils erstatningsansvar er uansett begrenset til NOK 25.000 for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre skaden skyldes grov uaktsomhet fra Chili Mobils side.

15. Endring av priser og andre vilkår

Chili Mobil kan gjøre endringer i priser og vilkår. De til enhver tid gjeldende priser og vilkår fremgår av www.chilimobil.no Kunden oppfordres til å sjekke nettsiden jevnlig. Dersom endringene vil være til ugunst for Kunden, vil Kunden i tillegg til å bli varslet senest én (1) måned før endringene trer i kraft, bli gjort oppmerksom på adgangen til vederlagsfritt å kunne heve avtalen, jf. ekomforskriften § 1-8. Hvis Chili Mobil ikke lenger tilbyr den aktuelle tjenesten, kan Chili Mobil si opp Avtalen eller deler av den med 1 (én) måneds varsel.

16. Bruk og tilgang til tjenester

Chilli Mobils mobilabonnement med fri bruk er basert på å kunne gi kunden forutsigbarhet. For å hindre misbruk har vi en begrensning på fri bruk til 10 000 ringeminutter, 10 000 SMS og 10 000 MMS i måneden. Dette tilsvarer 5,5 timer med utgående samtaler og 333 SMS og MMS hver eneste dag i 30 sammenhengende dager.

Chili Mobil har rett til å stenge eller begrense Kundens tilgang (eller redusere Kundens hastighet) til Tjenestene dersom det etter Chili Mobils vurdering er sannsynlig at misbruk pågår eller at kunden har en betalingshistorikk som ikke tilsier at kunden kan dekke forbruket. Dette gjelder f.eks. når Kunden:

1. Bruker Tjenestene i strid med Avtalen, lov, offentlige vedtak, dom etc.
2. Misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller overfor andre abonnenter, f.eks. gjennom massekommunikasjon (spam), eller gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse.
3. Krenker tredjemanns rettigheter, f.eks. ved bruk av webspidere.
4. Benytter Tjenestene på en måte som belaster kapasiteten i mobilnettet utover en normal bruk,
5. Tilknytter, endrer, gjør inngrep eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten Chili Mobils skriftlige forhåndssamtykke.
6. Videre selger, leier ut kapasitet, eller på annen måte tilbyr Tjenestene til tredjepart, f.eks. ved etablering av IP telefoniløsninger basert på Tjenestene.
7. Volder økonomisk tap eller skade for tredjemann eller Chili Mobil.
8. Oppgir feil eller mangelfull kundeinformasjon.
9. Har et overforbruk av tjenestene som ikke tilsvarer normalt forbruk av tjenestene.

Hver Kunde har et maksimalt angitt trafikkvolum per måned i normal overføringshastighet inkludert i prisen. Det til enhver tid gjeldende trafikkvolumet fremgår av www.chilimobil.no. Kunden oppfordres til å sjekke nettsiden jevnlig. Hvis dette trafikkvolumet nås, har Chili Mobil rett til å begrense Kundens overføringshastighet resten av måneden. Det påløper løpende kostnader utover det inkluderte datavolumet, Chili Mobil vil automatisk justere Kundens hastighet opp til normal hastighet når neste periode starter.

Ved normal datatrafikk utover eventuelle inkludert mengde i abonnementet, vil kunden maksimalt bli belastet med en månedspris som fremgår av www.chilimobil.no. Ved 10 000mb bruk utover inkludert mengde per kalendermåned anses dette som unormal høy datatrafikk, og kunden vil kunne bli belastet med løpende pris per MB ut måneden. De til enhver tid gjeldende priser fremgår av www.chilimobil.no.

Tjenestene er satt opp for bruk i Norge. Bruk av datatrafikk og -tjenester i utlandet vil føre til ekstra kostnader. Kunden er pliktig til selv å undersøke gjeldende prisnivå for det aktuelle landet på

www.chilimobil.no. Maksbeløp per dag bortfaller dersom datatrafikken stammer fra bruk i utlandet. Kunden vil i dette tilfelle bli belastet løpende for all trafikk ihht gjeldende prislister, uavhengig av volum.

17. Klage

Eventuelle klager skal rettes til Chili Mobil Kundesenter på telefon 02445, eller på e-post, kundeservice@chilimobil.no. Klager kan også rettes til Post- og teletilsynet eller BKN. Klage til BKN kan først innsendes når det foreligger skriftlig avslag fra Chili Mobil. Ved klager på fellesfakturerte tjenester kan klagen rettes direkte til tredjepartsleverandør. Eventuelt kan man sende klagen til Chili Mobils Kundeservice som tar saken videre med tredjepartsleverandøren.

18. Angrerett

Forutsatt at kjøpet har funnet sted ved fjernsalg og at Kunden er forbruker, har Kunden 14 dagers ubetinget angrerett. Fristen regnes fra Chili Mobil har oppfylt sin opplysningsplikt etter angreterretten, og angreterrettskjema er mottatt av Kunden. Hvis Kunden ønsker å ta abonnementet i bruk før angrefristens utløp, må Kunden betale for den del av Tjenestene som er forbrukt samt eventuelle kostnader til installering, etableringsgebyr mv.

Angreterrettskjema kan lastes ned på www.chilimobil.no. Dersom angreterretten benyttes, sendes ferdig utfylt angreterrettskjema til følgende adresse: Chili Mobil, Johan Berentsvei 63, 5160 Laksevåg. Det er nok at angreterrettskjemaet er postlagt eller levert til returadressen innen fristens utløp.

19. Lovvalg

Denne Avtalen er regulert av norsk rett. Eventuelle uenigheter skal først forsøkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, kan tvisten bringes inn for de ordinære domstoler. Vernetting er Bergen tingrett.