

Farsímapjónusta - Skilmálar

1. Almenn

- 1.1. Skilmálar þessir gilda um áskriftir yfir farsímanet sem Síminn veitir til einstaklinga (hér eftir „þjónustan“) sem og um fyrirframgreidda farsímapjónustu (Frelsisnúmer). *Almennir viðskiptaskilmálar Símans* gilda þar sem ákvæðum þessara sleppir. Stangist ákvæði þeirra og ákvæði þessara skilmála, skulu ákvæði þessara skilmála ganga framar.
- 1.2. Þjónusta sem fellur undir skilmála þessa eru öll þjónusta sem eru í áskrift á farsímakerfum Símans sem og fyrirframgreidd þjónusta.
- 1.3. Verð fyrir þjónustuna kemur fram í verðskrá eins og hún er á hverjum tíma.

2. Nýskráning

- 2.1. Þegar viðskiptavinur pantar þjónustu fær hann afhent SIM-kort en afhending á slíku korti getur verið samdægurs. Þurfi að senda kortið með pósti getur biðtíminn verið allt að fimm virkir dagar. Upphaf þjónustunnar miðast við þann tíma þegar SIM-kort hefur verið virkjað í farsíma eða tæki viðskiptavinar. Stofni viðskiptavinar nýtt númer eða flytji eigið númer yfir til Símans frá öðru fjarskiptafyrirtæki fær hann áskriftarleiðina og allt sem henni fylgir strax á þeim degi sem þjónustan verður virk. Viðskiptavinur byrjar að borga fyrir þjónustuna frá og með næstu mánaðarmótum eftir að þjónustan er virkjuð.
- 2.2. Viðskiptavinur samþykkir skilmála þessa með því að staðfesta að hafa kynnt sér skilmálana með rafrænum eða skriflegum hætti.

3. Virkni Frelsisnúmera

- 3.1. Frelsisnúmer gilda í sex mánuði frá síðustu áfyllingu. Viðskiptavinur getur ávallt mótttekið símtöl og SMS út þetta tímabil þrátt fyrir að inneign hafi klárast. Tímabilið endurnýjast sjálfkrafa um leið og fyllt er á Frelsisnúmerið.
- 3.2. Líða meir en sex mánuðir frá síðustu áfyllingu verður Frelsisnúmer viðskiptavinar sjálfkrafa óvirkt. Getur viðskiptavinur þá hvorki hringt né mótttekið símtöl, notað internetið, sent eða

mótttekið SMS-skeyti. Viðskiptavinur getur þó hringt í þjónustuver Símans og í Neyðarlínuna.

- 3.3. Hafi símanúmer verið gert óvirkt, sbr. gr. 3.2., hefur viðskiptavinur aðra sex mánuði til viðbótar til að fylla á símanúmerið og þar með endurvirkja það. Hafi ekki verið fyllt á númerið að þeim tíma liðnum áskilur Síminn sér rétt til að aftengja Frelsisnúmerið og úthluta því til nýrra viðskiptavina.

4. Innifalin notkun þjónustu

- 4.1. Viðskiptavinir Símans hafa val um hvaða þjónustu þeir vilja kaupa. Þjónustugjald þeirrar áskriftarleiðar sem viðskiptavinur velur sér tekur mið af þeirri notkun sem er innifalin í leiðinni, t.d. innifaldar mínútur, SMS, gagnamagn, reiki (notkun erlendis) o.fl. Síminn kann að þróa og bjóða upp á nýja tækni, eiginleika eða þjónustu sem viðskiptavinur getur bætt við áskriftarleið sína að kostnaðarlausu eða gegn gjaldi.
- 4.2. Innifalin notkun gildir fyrir einn mánuð í senn. Ónotað gagnamagn, SMS eða innifaldar mínútur færast því ekki yfir á næsta mánuð.
- 4.3. Viðskiptavinur kann að þurfa greiða sérstaklega fyrir símtöl í upplýsingaveitur og þjónustunúmer með yfirlýgðum, t.d. 1818, 1919, 900 númer og önnur þjónustunúmer.

5. Um notkun erlendis

- 5.1. Innifalin notkun áskriftarleiðar og/eða Frelsisáfyllingar hjá Símanum gildir einungis á Íslandi og innan EES-svæðisins, með þeim takmörkunum sem kemur fram í verðskrá, í samræmi við gildandi verðskrá hverju sinni. Síminn áskilur sér rétt til að gjaldfæra viðskiptavin samkvæmt reglum um s.k. sanngjarna notkun (e. „Fair Usage Policy“) fari notkun viðskiptavinar umfram það sem edlilegt getur talist innan EES-svæðisins.
- 5.2. Innifalin notkun þjónustunnar skv. gr. 4.1. gildir ekki utan EES-svæðisins. Öll notkun utan svæðisins er gjaldfærð sérstaklega í samræmi við gildandi verðskrá hverju sinni um notkun í útlöndum (utan EES).

5.2.1. Sérákvæði um Frelsisnúmer:

Sé fyrirhugað að nota Frelsisnúmer erlendis þarf að skrá það sérstaklega í útlandþjónustu fyrir Frelsi, auk þess sem það þarf að vera skráð á aðila með íslenska kennitölu sem er ekki með gjaldfallna skuld við Símann. Sé viðskiptavinur Frelsis ekki orðinn 18 ára getur annar einstaklingur eldri en 18 ára gengist í ábyrgð fyrir útlandanotkun. Ábyrgðarmaður getur afturkallað slíka skráningu hvenær sem er, og þar með heimild númersins til útlandanotkunar (utan EES).

- 5.3. Notkun í útlöndum utan EES er gjaldfært eftir 4 með símreikningi. Á framangreint einnig við um Frelsisviðskiptavini.
- 5.4. Til þess að verja viðskiptavini fyrir óhóflegum skyndilegum kostnaði áskilur Síminn sér rétt til að setja þak á gagnamagnsnotkun sem á sér stað erlendis. Upplýsingar um gagnanotkun berast þó ekki alltaf í rauntíma og því getur viðskiptavinur fengið hærri reikning en sem nemur þakinu.
- 5.5. Síminn vekur athygli á því að í þeim tilvikum sem viðskiptavinur er staddur nálægt landamærum lands sem telst ekki hluti af EES-svæðinu, gæti viðskiptavinur mögulega tengst fjarskiptakerfi þess lands sem veldur því að innifalin notkun þjónustunnar gildi ekki. Sé viðskiptavinur nálægt slíkum landamæru er mælt með að viðskiptavinur slökkvi á gagnareiki eða fylgist vandlega með því hvaða fjarskiptaneti tæki viðskiptavinar er á hverju sinni.

6. Gagnamagn

- 6.1. Gagnamagn getur verið innifalið í þeirri þjónustuleið sem viðskiptavinur velur, einnig getur gagnamagn verið gjaldfært í samræmi við almenna verðskrá þegar viðskiptavinur er í áskriftarleið sem hefur ekki innifalið gagnamagn.
- 6.2. Viðskiptavinur getur alltaf fylgst með notkun sinni á þjónustuvef Símans og í þjónustuforriti Símans fyrir snjalltæki („Appinu“).
- 6.3. Ef netnotkun nálgast innifalið gagnamagn áskriftarleiðar mun Síminn senda tilkynningu með SMS eða tölvupósti til viðskiptavinar. Fari viðskiptavinur yfir innifalið gagnamagn mun Síminn hægja á neti viðskiptavinar en á sama tíma bjóða honum að stækka áskriftarleið sína samkvæmt gildandi verðskrá.

- 6.4. Stækki viðskiptavinur áskriftarleið sína fær hann stækkunina án aukagjalds út þann mánuð sem óskað var eftir henni en greiðir næsta mánuð í samræmi við hina nýju leið.
- 6.5. Ákveði viðskiptavinur að aðhafast ekkert verður nethraði takmarkaður fram að næsta mánuði án aukakostnaðar.

7. Önnur notkun

- 7.1. Öll önnur notkun en sú sem er innifalin í keyptri áskriftarleið er skuldfærð á reikning viðskiptavinar sem honum er sendur mánaðarlega.
- 7.2. Viðskiptavinur getur fylgst með allri notkun sinni á þjónustuvef Símans.
- 7.3. Öll innifalin notkun þjónustuleiðar gildir út hvern mánuð sem greitt er fyrir þjónustuna. Innifalin símtöl, SMS eða gagnamagn sem viðskiptavinur hefur ekki nýtt, færast ekki yfir á næsta mánuð.
- 7.4. Allar upplýsingar um verð, aðra notkun og innifalda notkun þjónustuleiða má finna undir verðskrá.

8. Aukanúmer með áskrift

- 8.1. Í þeim tilvikum sem unnt er að tengja aukanúmer, svo sem Gagnakort, við aðalnúmer í farsímaáskrift eða netáskrift er það tilgreint sérstaklega í verðskrá Símans sem og fjöldi aukanúmera.
- 8.2. Sé aukanúmer tengt við aðalnúmer er aukanúmer að samnýta gagnamagn með áskrift aðalnúmers.
- 8.3. Sá aðili sem hefur aukanúmer, t.d. Gagnakort, tengt við aðalnúmer, og sá sem er rétthafi aðalnúmersins, hafa aðgang að upplýsingum um gagnamagnsnetnotkun áskriftar á þjónustuvef Símans eða í Appinu.

9. Gæði og virkni þjónustunnar

- 9.1. Síminn stefnir ávallt að því að bjóða upp á besta gæðastig sem völ er á. Í því felst að þjónustan sé aðgengileg á eins víðtæku svæði og kostur er og að viðskiptavinur geti notið allra þátta þjónustunnar með sem bestum hætti. Eðli þjónustunnar veldur því að Síminn getur ekki tryggt að þjónustan sé ávallt aðgengileg. Þættir sem geta haft áhrif á þjónustuna eru t.d. slæmt

veðurfar, landfræðilegar aðstæður, byggingar með þykkum veggjum, mikil notkun fólks á kerfi Símans, viðgerðir og viðhald á búnaði og fleiri þættir sem eru utan stjórnar Símans.

- 9.2. Þegar þjónustan er notuð erlendis er hún veitt yfir kerfi annarra fjarskiptafyrirtækja og hefur Síminn því ekki stjórn á gæðum þjónustunnar og aðgengi að henni.
- 9.3. Komi bilanir upp á kerfi Símans mun Síminn laga vandamálið eins fljótt og auðið er.
- 9.4. Á www.siminn.is getur þú séð áætlað aðgengi og upplýsingar um gæði sambands samkvæmt dreifikerfi Símans.

10. Notkunarreglur

- 10.1. Viðskiptavinur ber ábyrgð á allri notkun SIM-korta sem Síminn kann að afhenda.
- 10.2. Telji viðskiptavinur að SIM-korti og/eda búnaði hafi verið stolið eða telji hann týndan ber viðskiptavininn að hafa samband við Símann eins fljótt og auðið er. Með slíkri tilkynningu getur Síminn lokað fyrir þjónustuna tímabundið og opnað að nýju skildi búnaðarinn eða SIM-kortið finnast.
- 10.3. Óheimilt er að nota þjónustuna í sviksamlegum tilgangi eða misnota hana, s.s. með því að framkalla símtöl eða skilaboð með sjálfvirkum hætti eða með aðstoð tölvu.
- 10.4. Viðskiptavinur er óheimilt að gera nokkuð sem getur haft neikvæð áhrif á:
 - kerfi eða upplýsingaöryggi Símans,
 - þjónustu, búnað eða öryggi viðskiptavina Símans, eða annarra einstaklinga eða fyrirtækja.

11. Áskriftarbreytingar

- 11.1. Um áskriftarbreytingar gilda sömu reglur og við nýskráningu. Viðskiptavinur fær allt sem fylgir nýrri áskriftarleið t.d. innifaldar mínútur eða aukið gagnamagn á þeim degi sem óskað er eftir breytingunni en byrjar að borga af nýrri þjónustuleið frá og með næstu mánaðarmótum.
- 11.2. Viðskiptavinur getur alltaf stækkað áskrift en minnkun á áskrift tekur ávallt gildi eftir mánaðarmót. Ekkert gjald er tekið fyrir slíka breytingu.

12. Greiðslur og endurgreiðslur inneigna

- 12.1. Viðskiptavinur ber að greiða fyrir alla notkun á þjónustunni, jafnvel þó einhver annar aðili hafi notað þjónustuna.
- 12.2. Sé þjónustan notuð erlendis gæti Síminn gjaldfært fyrir slíka notkun tveimur mánuðum eftir að hún átti sér stað.
- 12.3. Viðskiptavinur með skráð Frelsisnúmer á rétt á að óska eftir endurgreiðslu á ónýtttri inneign á Frelsisnúmerinu við flutning á númerinu frá Símanum til annars fjarskiptafélags, að því gefnu að beiðni þar að lútandi berist innan sex mánaða frá flutningi númersins. Beiðnin skal berast Símanum með skriflegum hætti.
- 12.4. Að öðru leyti gilda *Almennir viðskiptaskilmálar Símans* um greiðslu fyrir þjónustuna.

13. Uppsögn

- 13.1. Ákveði viðskiptavinur að segja upp þjónustu sinni hjá Símanum eða flytja hana annað greiðir hann fyrir þjónustuna út þann mánuð sem henni er sagt upp í. Að öðru leyti gilda ákvæði Almennra viðskiptaskilmála um uppsögn.

14. Breytingar á skilmálum

- 14.1. Skilmálar þessir eru gefnir út af Símanum hf. og voru síðast uppfærðir þann 1. október 2023 og gilda þar til nýir skilmálar taka gildi.
- 14.2. Síminn áskilur sér rétt til þess að breyta skilmálum eða verðlagningu vegna þjónustunnar í samræmi við Almenna viðskiptaskilmála Símans og gildandi fjarskiptalög á hverjum tíma. Munu slíkar breytingar tilkynntar viðskiptavinum með nægilegum fyrirvara og með sannanlegum hætti.