



Almennir viðskiptaskilmálar Símans

1. Almennt

1.1. Skilmálar þessir gilda um viðskipti milli Símans hf., kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík, sími 550-6000 (hér eftir „Síminn“ eða „félagið“), og viðskiptavinar, hvort sem er vegna kaupa á þjónustu eða vörum. Með „viðskiptavini“ í skilmálum þessum er átt við rétthafa og/eða greiðanda þjónustunnar í þeim tilvikum sem hinn síðarnefndi er annar aðili en skráður rétthafi þjónustunnar. Einungis rétthafi fer með réttindi og skyldur sem tengjast þjónustunni, en sé annar aðili greiðandi þjónustunnar ber greiðandi einungis ábyrgð á greiðslu reikninga til Símans. Bæði einstaklingur og fyrirtæki getur verið viðskiptavinur í skilningi þessa skilmála.

1.2. Skilmálar þessir fela í sér samning milli Símans og viðskiptavinar fyrir notkun og/eða greiðslu á þjónustu og/eða búnaði Símans. Eftirfarandi telst hluti af skilmálum þessum:

- Sértækir skilmálar (eftir atvikum)
- *Persónuverndarstefna Símans*
- Verðskrá og tilboð

Það er á ábyrgð viðskiptavinar að kynna sér vel skilmála þeirrar þjónustu sem hann kaupir og/eða notar hjá Símanum áður en hann hefur notkun á þjónustunni.

1.3. Skilmálar þessir, *Persónuverndarstefna Símans*, sértækir skilmálar og persónuverndarstefnur, gjöld og verðskrá viðkomandi þjónustu eru ávallt birt á vefsíðu Símans, www.siminn.is. Vakin er athygli á að um þjónustu Fyrirtækjapjónustu Símans gilda *Skilmálar Fyrirtækjapjónustu*.

1.4. Nánari upplýsingar um gæði þjónustu eftir því sem við á má nálgast í sértækum skilmálum um viðeigandi þjónustu á www.siminn.is.

2. Verðskrá, reikningar og greiðslur

2.1. Gjöld fyrir viðkomandi þjónustuleiðir Símans eða sértæka gjaldaliði eru að finna í verðskrá Símans á www.siminn.is/verdskra. Einnig er unnt að fá upplýsingar um verð hjá þjónustufulltrúum Símans. Í sértækum skilmálum og/eða verðskrá eru einnig að finna lýsingar á innifaldri notkun viðkomandi þjónustu.

2.2. Breytingar á verðskrá eru tilkynntar viðskiptavinum fyrirfram, í samræmi við skilmála þessa og skilyrði laga og reglna hverju sinni, sbr. einnig gr. 11.

2.3. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að greiða Símanum fyrir notkun á þjónustu og/eða búnaði Símans, jafnvel þótt notkunina megi rekja til annars aðila. Þá ber viðskiptavini jafnframt að greiða Símanum fyrir þær áskriftir og/eða búnað sem hann er skráður fyrir, þótt engin notkun hafi farið fram, nema Síminn samþykki annað sérstaklega. Vakin er athygli á því að áskriftir eru gjaldfærðar sem mánaðargjald, nema annað sé sérstaklega tekið fram í verðskrá Símans.

2.4. Síminn gjaldfærir viðskiptavin fyrir veitta þjónustu mánaðarlega, nema um stakt gjald sé að ræða eða ef annað er tilgreint í verðskrá Símans. Reikningar eru aðeins aðgengilegir í gegnum þjónustuvef Símans og hjá einstaklingum eru þeir einnig aðgengilegir í Símaappinu. Gjöld vegna miðlunar reikninga er að finna í verðskrá Símans.

2.5. Reikningstímabil miðast við almanaksmánuð, sem hefst þann 1. hvers mánaðar, og er útgáfudagur reikninga í lok hvers mánaðar. Hjá einstaklingum er gjalddagi reikninga 20. næsta mánaðar eftir útgáfudag og eindagi að jafnaði tólf (12) dögum eftir gjalddaga. Hjá fyrirtækjum er gjalddagi 20. næsta mánaðar eftir útgáfudag og eindagi að jafnaði tíu (10) dögum eftir gjalddaga. Gjaldfært er fyrir mánaðargjaldi áskriftar í líðandi mánuði. Notkun er hins vegar gjaldfærð á reikningi næsta mánaðar, þegar við á.

2.6. Sé reikningur ekki greiddur á eindaga ber viðskiptavini að greiða dráttarvexti, eins og þeir eru ákveðnir samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001, frá og með gjalddaga til greiðsludags, auk þess sem gjald vegna innheimtuviðvörðunar leggst á kröfu við útsendingu 2 dögum eftir eindaga.

2.7. Athugasemdir skulu gerðar við útgefna reikninga án tafar og eigi síðar en á eindaga, ella telst reikningur samþykktur. Berist athugasemdir of seint eða eftir eindaga, en atvik réttlæta með ótvíræðum hætti tafir á því að athugasemdir bárust, skal Síminn eins og frekast er unnt taka afstöðu til þeirra athugasemda.



- 2.8. Viðskiptavinur stendur ekki til boða að greiða reikninga í verslun eða öðrum starfsstöðvum Símans. Viðskiptavinur getur ávallt greitt reikninga Símans hjá viðskiptabanka sínum á Íslandi. Þeir viðskiptavinir sem skrá greiðslukort í boðgreiðslur hjá Símanum eða nýta sér greiðsluþjónustu viðskiptabanka síns við greiðslu reikninga, gera það á eigin ábyrgð. Það er ávallt á ábyrgð viðskiptavinar að tryggja að greiðslur séu framkvæmdar. Síminn ber enga ábyrgð á því ef greiðslukorti viðskiptavinar er hafnað eða ef sjálfvirk gjaldfærsla misferst hjá viðskiptabanka eða færsluhirði viðskiptavinar.
- 2.9. Síminn heimilar ekki öðrum aðila en rétthafa að gerast greiðandi þjónustu nema greiðandi samþykki sérstaklega að gangast undir greiðsluskyldu fyrir rétthafa vegna þjónustunnar. Viðskiptavinur (rétthafi og greiðandi) ber endanlega ábyrgð á greiðslu reikninga, þrátt fyrir að öðrum aðila hafi verið falið að taka við reikningum og greiða fyrir þjónustuna.

3. Áskriftir og pakkar

- 3.1. Um samsetningu, skilyrði og/eða verðlagningu áskrifta og/eða pakka er fjallað í gildandi verðskrá Símans hverju sinni.
- 3.2. Uppfylli viðskiptavinur ekki lengur skilyrði áskriftar eða pakka áskilur Síminn sér rétt til að færa viðskiptavin í aðra sambærilega áskrifarleið.
- 3.3. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að skrá sig úr eða segja upp áskrift og/eða pakka þegar þess er óskað, þ.m.t. ef viðskiptavinur færir þjónustu sína til annars þjónustuveitanda. Athygli er vakin á að uppsögn á pakka tekur sjálfkrafa til uppsagnar á öllum þeim þjónustum sem falla undir pakkann, nema aðilar hafi sammælst um annað, sbr. þó einnig umfjöllun í gr. 7.4.

4. Vanskil

- 4.1. Ef viðskiptavinur greiðir ekki reikning á réttum tíma, sendir Síminn viðskiptavini skriflega innheimtu-viðvörðun og er viðskiptavini veittur tíu (10) daga frestur til að greiða útistandandi reikning. Greiði viðskiptavinur ekki hinn ógreidda reikning innan framangreinds frests verður krafan flutt í milliinnheimtu. Allar innheimtuviðvaranir frá Símanum eru sendar með pósti á skráð lögheimili viðskiptavinar, með tölvupósti eða í heimabanka viðskiptavinar. Sé krafa enn í vanskilum verður hún send eftir atvikum í framhaldsinnheimtu til innheimtu aðila. Viðskiptavinur skal greiða þann kostnað sem af

innheimtu kröfu hlýst skv. Innheimtu-lögum nr. 95/2008 og reglugerð um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. nr. 37/2009. Í þeim tilvikum sem annar en rétthafi er greiðandi þjónustu og greiðandi lendir í vanskilum áskilur Síminn sér rétt til að krefja rétthafa um greiðslu sem er í vanskilum.

- 4.2. Í tilviki vanskila áskilur Síminn sér rétt til að loka fyrir áframhaldandi þjónustu hafi viðskiptavinur ekki staðið í skilum á útgefnum reikningi fimmtán (15) dögum eftir eindaga. Síminn áskilur sér einnig rétt til þess að loka fyrir alla þjónustu viðskiptavinar og/eða synja um áframhaldandi þjónustu, ef útgefinn reikningur hefur ekki verið greiddur á eindaga, óháð því um hvaða þjónustu eða vöru Símans er að ræða.
- 4.3. Síminn opnar ekki fyrir þjónustu viðskiptavinar nema Símanum hafi borist fullnaðargreiðsla vegna vanskilanna sem orsakaði lokunina. Viðskiptavinur á ekki rétt á niðurfellingu þjónustugjalda fyrir það tímabil sem þjónusta/-ur hans er lokað vegna vanskila. Fyrir enduroppnám á þjónustu og samkomulag um uppgreiðslu vanskila greiðast sérstök gjöld í samræmi við gildandi verðskrá.
- 4.4. Ef viðskiptavinur greiðir ekki réttmætar kröfur Símans þrátt fyrir innheimtuviðvaranir er Símanum heimilt að aftengja allar þjónustur viðskiptavinar. Aftenging á þjónustu felur í sér uppsögn af hálfu Símans.

5. Gildistími og uppsögn

- 5.1. Eftir að viðskiptavinur hefur gengist við að kaupa þjónustu og staðfest að hafa móttekið og kynnt sér skilmála þessa, stofnast ótímabundinn samningur milli viðskiptavinar og Símans, nema samið hafi verið sérstaklega um annað milli Símans og viðskiptavinar, t.d. á fyrirtækjamarkaði. Vakin er athygli á að viðskiptavinur ber ábyrgð á að segja sjálfur upp þjónustu hjá fráfarandi þjónustuveitanda þegar þjónusta er færð til Símans.
- 5.2. Viðskiptavinur er skuldbundinn samkvæmt skilmálum þessum fram að þeim tíma sem hann eða Síminn segir þjónustunni upp í samræmi við skilmála þessa eða þá sértæku skilmála sem gilda um viðkomandi þjónustu. Við uppsögn ber viðskiptavini þó að greiða mánaðargjald áskriftar líðandi mánaðar, sbr. gr. 2.5 í skilmálum þessum.
- 5.3. Viðskiptavinur, sem er neytandi í skilningi laga nr. 16/2016 um neytendasamninga, á rétt á því að falla frá fjarsölusamningi innan fjórtán (14) daga



- eftir að kaupin fara fram og fá fulla endurgreiðslu. Sá réttur á hins vegar ekki við ef viðskiptavinur byrjar að nota þjónustuna innan fjórtán daga frá því að viðskiptavinur virkjaði þjónustuna eða fékk staðfestingu þess efnis. Með því að byrja nota þjónustuna skv. áskrift eða kaupum viðskiptavinar samþykkir viðskiptavinur að rétturinn til að falla frá samningi er fallinn úr gildi. Unnt er að falla frá samningi með því að hafa samband við þjónustuver Símans eða í gegnum Netspjall á www.siminn.is.
- 5.4. Viðskiptavini er heimilt að segja þjónustu upp, þ.m.t. pakka, með minnst eins (1) mánaðar fyrirvara, að því gefnu að uppsögn berist tímanlega fyrir mánaðamót, nema sérstök uppsagnarákvæði gildi um viðkomandi þjónustu samkvæmt sértækum skilmálum hennar. Uppsögn viðskiptavinar skal berast til Símans með skriflegum hætti, svo sem með tölvupósti. Síminn kann að taka við uppsögnum með öðrum hætti, en viðskiptavinur ber ábyrgð á því að geta fært sönnur fyrir því að uppsögn hafi borist Símanum á tilteknum degi. Síminn áskilur sér rétt til að auðkenna viðskiptavin við móttöku uppsagnar, svo sem með rafrænum skilríkjum eða framvísun persónuskilríkja.
- 5.5. Í þeim tilvikum sem þriðji aðili óskar þess að segja upp þjónustu fyrir hönd viðskiptavinar, t.d. í tilviki dánarbús, þarf viðkomandi að skila gildu umboði til Símans áður en slík uppsögn getur farið fram. Hið sama á við ef þriðji aðili óskar þess að gera breytingar á þjónustu viðskiptavinar eða koma fram fyrir hönd viðskiptavinar með öðrum hætti.
- 5.6. Símanum er heimilt að synja, takmarka (tímabundið eða varanlega), eða segja upp þjónustu viðskiptavinar fyrirvaralaust og eftir atvikum rifta um leið samningi þessum ef:
- 5.6.1. heilsu eða öryggi starfsmanns Símans er stefnt í hættu;
 - 5.6.2. öryggi þjónustu eða upplýsingakerfa Símans og/eða viðskiptavinar er stefnt í hættu;
 - 5.6.3. það telst nauðsynlegt til að takmarka mögulegt tjón hjá félaginu og/eða viðskiptavini;
 - 5.6.4. viðskiptalegar forsendur eru ekki fyrir hendi til að veita þjónustu;
 - 5.6.5. viðskiptavinur greiðir ekki reikninga á réttum tíma, sbr. gr. 2. og 3 í skilmálum þessum;
 - 5.6.6. viðskiptavinur hefur sýnt móðgandi, ógnandi eða aðra óásættanlega framkomu gagnvart starfsfólki Símans;
 - 5.6.7. viðskiptavinur veldur skemmdum á notendabúnaði og/eða eignum Símans;
 - 5.6.8. viðskiptavinur framkvæmir aðgerðir sem brjóta gegn skilmálum þessum eða viðeigandi sértækum skilmálum Símans, lögum og/eða stjórnvaldsfyrirmælum (svo sem broti gegn höfunda- eða hugverkarétti Símans);
 - 5.6.9. viðskiptavinur viðhefur háttsemi sem hafa skaðleg áhrif á þjónustu eða kerfi félagsins eða jafnvel aðra viðskiptavini, svo sem til að falska, brjóta, breyta, skemma, trufla eða á nokkurn annan hátt hafa áhrif á öryggi eða gæði þjónustu Símans, svo sem í þeim tilgangi að skoða eða misnota upplýsingar sem eru viðskiptavini óviðkomandi;
 - 5.6.10. gerð er tilraun til að komast hjá gjalddöku á ólögmatan hátt; i) ef úttekt er óeðlileg eða ii) getur bent til þess að komast eigi hjá greiðslu úttekta;
 - 5.6.11. viðskiptavinur endurselur búnað, sem er í eigu Símans, og/eða þjónustu Símans til þriðja aðila;
 - 5.6.12. viðskiptavinur er á vanskilaskrár Símans, á almennum vanskilaskrár, s.s. ef gert hefur verið árangurslaust fjárnám hjá viðkomandi, hann misst forræði á búi sínu eða af sambærilegum ástæðum. Sama gildir um hvers konar félög og samtök ef svo háttar til um fyrirsvarsmann viðkomandi félags eða samtaka.
- 5.7. Símanum er ekki skylt að tilgreina ástæðu uppsagnar en óski viðskiptavinar eftir skýringum mun Síminn leitast við að upplýsa viðskiptavin um ástæðu uppsagnarinnar. Þá er Símanum heimilt að synja, takmarka eða segja upp þjónustu viðskiptavinar á grundvelli annara sjónarmiða en þeirra sem tiltekin eru hér að framan.
- ## 6. Framsal
- 6.1. Óski viðskiptavinar eftir því að framselja þjónustusamning sinn við Símann til þriðja aðila verður hann að óska eftir því skriflega við Símann, með útfyllingu eyðublaðs fyrir rétthafa- og/eða greiðandabreytingu, sem aðgengilegt er á vef og í verslunum Símans. Framsal verður þó ekki heimilað af hálfu Símans nema viðskiptavinur hafi



staðið skil á öllum ógreiddum gjöldum vegna þjónustunnar fram að þeim degi þegar framsalið er samþykkt.

- 6.2. Símanum er heimilt að framselja, að hluta eða öllu leyti, réttindi sín og skyldur samkvæmt samningi þessum með tilkynningu til viðskiptavinar. Einnig er Símanum heimilt að útvista verkefnum í tengslum við skilmála þessa, að hluta eða öllu leyti, til þriðja aðila, í samræmi við heimildir laga.

7. Ábyrgð

- 7.1. Fjarskiptasamband í húsnæði er almennt háð því að húseigandi heimili endurgjaldslaust að komið verði fyrir nauðsynlegum fjarskiptabúnaði og/eða strengjum í húsnæðinu og/eða á lóð þess. Sé viðskiptavinur annar en húseigandi ber viðskiptavinur ábyrgð á að afla leyfis til framangreinds frá húseiganda.
- 7.2. Öll notkun á þjónustum Símans er á ábyrgð réttihafa þjónustu. Hið sama á við um stillingar í símtæki viðskiptavinar fyrir númerabirtingu eða númeraleynd. Hvers kyns hýsing eða dreifing efnis sem brýtur í bága við lög, reglur eða almennt velsæmi er óheimil.
- 7.3. Síminn ber ekki ábyrgð á tjóni, beinu eða óbeinu, vegna sambandsleysis, rofa á fjarskiptaþjónustu eða annara truflana.
- 7.4. Hafi viðskiptavinur fengið afhentan búnað frá Símanum er slíkur búnaður, þ.m.t. hugbúnaður, eign Símans. Ber viðskiptavinur ábyrgð á að gæta þess búnaðar á meðan hann er í vörslu viðskiptavinar. Viðskiptavinur er gjaldfærður sérstaklega fyrir þjónustugjald á búnaði í eigu Símans, sbr. einnig umfjöllun í sértækum skilmálum Símans, þar til honum hefur verið skilað til Símans. Vakin er athygli á að uppsögn á þjónustu sem tengist viðkomandi búnaði felur ekki í sér sjálfkrafa niðurfellingu á þjónustugjaldi búnaðarins fyrr en honum hefur verið skilað, nema aðilar sammælast um annað. Síminn kann að grípa til ráðstafana ef viðskiptavinur veldur tjóni á búnaði í eigu Símans, sbr. gr. 5.6.7. Viðskiptavinur ber ekki ábyrgð á ástandi búnaðar eftir að hafa skilað búnaðinum til Símans. Vakin er athygli á því að edlileg slit á búnaði falla ekki hér undir.
- 7.5. Síminn ber ekki ábyrgð á tjóni sem notkun eða uppsetning þjónustu af hálfu viðskiptavinar kann að valda, hvorki beinu né óbeinu tjóni.
- 7.6. Ef Síminn getur ekki uppfyllt skyldur sínar vegna neyðarréttarlegra eða óviðráðanlegra atvika

(*force majeure*) falla skuldbindingar félagsins, þ.m.t. möguleg bótaábyrgð, niður meðan slíkt ástand varir.

8. Höfunda- og hugverkaréttur

- 8.1. Viðskiptasamband Símans og viðskiptavinar hefur ekki í för með sér neins konar yfirfærslu á höfunda- eða hugverkarétti frá Símanum eða þriðja aðila til viðskiptavinar eða notanda þjónustu.
- 8.2. Hvers kyns búnaður sem kann að vera afhentur viðskiptavini vegna tiltekinnar þjónustu er eign Símans. Sé hugbúnaður innbyggður í búnaðinn er sá hugbúnaður jafnframt eign Símans eða þriðja aðila sem hefur veitt Símanum einkarétt til notkunar á. Afhending búnaðar, þ.m.t. hugbúnaðar, felur ekki í sér framsal á eignar-, höfunda- eða hugverkarétti frá Símanum eða þriðja aðila til viðskiptavinar eða notanda þjónustu. Viðskiptavini og notanda er með öllu óheimilt að afrita, selja, fjölfalda, endurútgefa eða með öðrum hætti breyta hug- eða vélbúnaði Símans.
- 8.3. Allt innihald vefsvæðis Símans (www.siminn.is) er í eigu Símans, þar með talið vörumerki, texti, hönnun, grafík, ljósmyndir, myndir og ritstýrt efni er varið höfundarétti, nema annað sé sérstaklega tekið fram eða leiða megir af edli máls. Efnið er varið íslenskum og/eða alþjóðlegum höfundarétti. Dreifing, fjölföldun, birting, afritun, útgáfa eða endurútgáfa af höfundavörðu efni Símans er með öllu óheimil, nema með skriflegu samþykki Símans. Síminn ábyrgist ekki að upplýsingar sem birtast á vefnum séu réttar. Síminn ábyrgist ekki efni sem upprunið er hjá þriðja aðila og kann að vera birt á vefnum. Síminn áskilur sér rétt til að breyta innihaldi vefsins hvenær sem er án fyrirvara eða tilkynninga.
- 8.4. Síminn ber hvorki ábyrgð á tjóni sem rekja má beint eða óbeint til notkunar á vef Símans, né tjóni sem rekja má til þess að ekki er hægt að nota vefinn um skemmri eða lengri tíma.
- 8.5. Óheimilt er að senda Símanum efni sem brýtur gegn lögum eða almennu velsæmi, er ærumeiðandi, ósæmandi á einhvern hátt eða hefur að geyma óstaðfestar ásakanir eða dylgjur í garð einstaklinga eða lögaðila.

9. Net- og upplýsingaöryggi

- 9.1. Síminn leggur ríka áherslu á að tryggja net- og upplýsingaöryggi í rekstri sínum til að tryggja leynd, réttleika og tiltækileika upplýsinga og



upplýsinga-kerfa, í samræmi við skilyrði laga og reglna sem í gildi eru á hverjum tíma. Liður í því starfi er að vera með vottað stjórnkerfi upplýsingaöryggis samkvæmt ISO/IEC 270017 staðlinum, tryggja að fyrir hendi séu nauðsynlegar skipulagslegar og tæknilegar öryggisráðstafanir og að öryggisatvik séu tilkynnt videigandi eftirlitsaðila, einkum netöryggissveitar (CERT-IS).

- 9.2. Síminn áskilur sér rétt til að grípa til hvers kyns ráðstafana sem félagið telur nauðsynlegar í þágu net- og upplýsingaöryggis og koma í veg fyrir og/eða lágmarka tjón viðskiptavina, Símans eða eftir atvikum þriðja aðila.
- 9.3. Verði viðskiptavinur var við öryggisbrest, atvik eða aðgerð sem er þess eðlis að hún gæti valdið skaða á kerfum, öryggiskipulagi eða upplýsingum Símans, eða ógnun þar um, skal viðskiptavinur upplýsa Símann þar um í síma 550-6000 eða á netfangið security@siminn.is.

10. Persónuvernd

- 10.1. Í tengslum við m.a. notkun á þjónustu og lausnum Símans, og í samskiptum við Símann, vinnur Síminn með persónuupplýsingar um einstaklinga, eins og nánar er lýst í *Persónuverndarstefnu Símans* (www.siminn.is/skilmalar). Persónuverndarstefnan telst hluti af skilmálum þessum.
- 10.2. Sérstækar persónuverndarstefnur kunna að gilda um einstakar þjónustur og viðmót Símans, sem birtar eru á vef Símans og eftir atvikum í viðkomandi viðmóti.

11. Skilmálabreytingar

- 11.1. Síminn áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum, sérstökum skilmálum, verðskrá, gjöldum og/eða innihaldi þjónustu, með að lágmarki eins mánaðar fyrirvara, nema annað sé tilgreint í sérstökum skilmálum fyrir viðkomandi þjónustu(r) eða í lögum eða reglum.
- 11.2. Breytingar skv. gr. 11.1. eru tilkynntar viðskiptavini eða greiðanda eftir atvikum með skilaboðum á reikningi og/eða almennri tilkynningu á vefsvæði Símans. Síminn áskilur sér einnig rétt til þess að tilkynna um breytingar á skilmálum með tölvupósti, SMS eða skilaboði á þjónustuvef eða í Símaappi eftir því sem við á hverju sinni.
- 11.3. Einstaklingum er heimilt að segja upp þjónustu fyrirvaralaust og án greiðslu skaðabóta, þegar

Síminn tilkynnir um fyrirhugaða breytingu á verðskrá eða skilmálum sem gilda um viðkomandi þjónustu.

- 11.4. Þær fjárhæðir sem tilgreindar eru í skilmálum og/eða gjaldskrá, er Símanum heimilt að breyta í samræmi við þróun vísitölu og við slíkar aðstæður gildir gr. 11.2. ekki.

12. Búnaður

- 12.1. Allur búnaður sem Síminn kann að afhenda viðskiptavini vegna tiltekinnar þjónustu er eign Símans, þ.m.t. hvers kyns hugbúnaður sem kann að vera innbyggður í slíkan búnað, nema annað sé sérstaklega tilgreint. Viðskiptavini er óheimilt að taka búnaðinn í sundur eða valda nokkrum breytingum á vél- og hugbúnaði sem honum tilheyrir, sbr. gr. 8.2.
- 12.2. Sá búnaður sem Síminn kann að afhenda viðskiptavini er einungis ætlaður honum sjálfum. Viðskiptavini er óheimilt að leigja afhentan búnað, selja eða láta af hendi með öðrum hætti.
- 12.3. Síminn getur án fyrirvara krafist viðskiptavins um að fá búnað sinn tilbaka, svo sem til skoðunar, enda fái viðskiptavinur samsvarandi búnað á meðan skoðun stendur.
- 12.4. Viðskiptavinur ber ábyrgð á meðferð á þeim búnaði sem hann fær frá Símanum, sú ábyrgð fellur niður þegar búnaði hefur verið skilað eða tilkynnt stolið til Símans með sannanlegum hætti, sbr. einnig ákvæði þess efnis í sérstökum skilmálum. Ábyrgð viðskiptavinar tekur ekki til eðlilegra slita á búnaði en sé búnaðurinn ólánshæfur vegna meðferðar viðskiptavinar getur Síminn krafist greiðslu á kostnaðarverði nýs búnaðar, eins og það er á hverjum tíma samkvæmt verðskrá.
- 12.5. Síminn safnar upplýsingum úr búnaði félagsins, sem viðskiptavinur hefur undir höndum, svo sem myndlyklum og netbeini, til að mæla afköst og virkni búnaðarins og þar með gæði þjónustunnar. Varðandi þá vinnslu persónuupplýsinga sem fer fram í tengslum við framangreint er vísað á *Persónuverndarstefnu Símans*.

13. Samskipti

- 13.1. Síminn áskilur sér rétt til að hafa samband við viðskiptavin í kjölfar uppsagnar þjónustu í þeim tilgangi að fá upplýsingar um ástæðu uppsagnar.
- 13.2. Síminn áskilur sér rétt til þess að senda þjónustukönnun á skráð netfang viðskiptavinar



eftir að viðskiptavinur hefur leitað til Símans, svo sem með símtali.

13.3. Síminn áskilur sér rétt til þess að hafa samband við viðskiptavin í viðskiptalegum tilgangi, svo sem til að upplýsa viðskiptavin um breytingar á þjónustu viðkomandi eða til að spyrjast fyrir um virkni þjónustu eða upplifun viðskiptavinar af þjónustu Símans.

13.4. Síminn gætir þess að samskipti við viðskiptavin og aðra í markaðslegum tilgangi séu lögmæt. Hafi einstaklingur veitt Símanum upplýst samþykki fyrir samskiptum í markaðslegum tilgangi er viðkomandi frjálst að afturkalla samþykkið hvenær sem er. Það sama á við byggi Síminn vinnslu sína á lögmætum hagsmunum, en þá getur viðskiptavinur andmælt því að fá markaðsskilaboð. Einstaklingur sem vill afturkalla samþykki eða andmæla vinnslu getur gert það á þjónustuvef Símans, með því að smella á hlekk í tölvupósti frá Símanum eða haft samband við Símann. Við úthringingu símtala í markaðstilgangi er tekið tillit til viðeigandi bannmerkinga.

14. Ábendingar, bótaferill og úrlausn ágreiningsmála

14.1. Sé þjónusta ábótavant, eða ef viðskiptavinur vill koma á framfæri ábendingu eða kvörtun er unnt að hafa samband við Símann í Netspjalli á www.siminn.is eða með því að hafa samband í síma 550-6000. Síminn leitast við að leysa úr öllum málum eins hratt og kostur er, alla jafnan innan 14 daga frá því að erindi berst.

14.2. Viðskiptavinir geta í ákveðnum tilvikum átt rétt á bótum frá Símanum vegna tafa eða þjónusturofs við númera- og þjónustuflutning, á grundvelli reglna Fjarskiptastofu nr. 1112/2022. Nánari upplýsingar um verkferil bótagreiðslna hjá Símanum má nálgast á <http://www.siminn.is/skilmalar>.

14.3. Takist aðilum ekki að ná sáttum um ágreining vegna tiltekinna þjónustubátta getur viðskiptavinur beint erindi sínu til viðeigandi eftirlitsaðila, t.d. Fjarskiptastofu, Neytendastofu eða því stjórnvaldi sem við á hverju sinni.

14.4. Um skilmála þessa gilda íslensk lög. Rísi ágreiningur milli viðskiptavinar og Símans vegna túlkun þeirra, sem ekki er unnt að leysa með farsælum hætti milli aðila, skal reka málið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

15. Annað

15.1. Síminn áskilur sér rétt til að auðkenna viðskiptavin í þeim tilvikum sem Síminn telur það nauðsynlegt í tengslum við erindi viðskiptavinar, svo sem með rafrænum skilríkjum eða framvísun persónuskilríkja.

15.2. Ef misræmi er milli skilmála þessara og annara sértækra skilmála eða samnings milli viðskiptavinar og Símans, þá gilda hinir sértæku skilmálar eða samningur framur skilmálum þessum.

15.3. Síminn áskilur sér rétt til að hætta að bjóða einstakar þjónustur hvenær sem er án sérstakra skýringa. Komi til þess verður viðskiptavinum tilkynnt um það með hæfilegum fyrirvara.

15.4. Síminn áskilur sér rétt til að færa viðskiptavin í aðra áskriftarleidd eða þjónustu í þeim tilvikum sem hún er tekin úr sölu eða lögð niður. Skal Síminn gæta þess eins og kostur er að sú þjónusta sem viðskiptavinur er færð í sé sambærileg þeirri sem viðkomandi var áður með. Skal viðskiptavini tilkynnt um slíka breytingu með hæfilegum fyrirvara.

16. Gildistími

16.1. Skilmálar þessir gilda frá og með 1. febrúar 2025 og þar til nýir taka gildi.