



Vilkår for HelloGlobe-tjenester

Hvem er hvem og hvad er hvad

1.1 Når vi siger: (a) 'vi', 'os' eller 'vores', mener vi Three Ireland (Hutchison) Limited, som handler under navnet 'HelloGlobe'; (b) 'dig' eller 'din', mener vi dig, vores kunde; (c) 'aftale', mener vi din aftale med os om levering af en eSIM og HelloGlobe-tjenester.

1.2 Vi har også udarbejdet en ordliste til sidst i denne aftale med definitioner af ordene, vi bruger i disse vilkår.2.

Om din aftale

2.1 Din aftale består af disse vilkår for HelloGlobe-tjenester, din Plan, eventuelle specifikke vilkår og betingelser for din Plan, som er offentliggjort på vores hjemmeside og givet til dig, når du bruger appen, sammen med eventuelle retningslinjer vedrørende din brug af HelloGlobe-tjenester, som vi kan give dig besked om fra tid til anden. Yderligere vilkår kan gælde for promotionelle eller særlige tilbud.

2.2 Du accepterer at gøre det, du har forpligtet dig til i denne aftale. Din aftale er personlig for dig. Du kan ikke overdrage dine rettigheder eller ansvar til andre. Det er dit ansvar at sikre, at eSIM kun bruges til at få adgang til HelloGlobe-tjenester som tilladt i denne aftale. Du accepterer, at du er ansvarlig for at betale gebyrerne i Planerne for at bruge HelloGlobe-tjenesten, og at vi kan trække fra din datafordeling, når du bruger HelloGlobe-tjenesten som angivet i din Plan.

2.3 Denne aftale dækker ikke: (a) levering og brug af den enhed, som eSIM er installeret på, og HelloGlobe-tjenester bruges på. **Du accepterer, at det altid er dit ansvar at sikre, at enheden, hvor du vil installere og bruge eSIM og HelloGlobe-tjenesten, er netværksoplåst, eSIM-kompatibel, at du kan downloade HelloGlobe-**

appen til din enhed og konfigurere dine enhedsindstillinger for at downloade og aktivere eSIM. Du forbliver ansvarlig for din enhed og for at sikre, at appen er opdateret, og at dine enhedsindstillinger fortsætter med at være kompatible med driften af eSIM; eller (b) eventuelle produkter eller tjenester, du får adgang til, bruger eller køber, mens du bruger HelloGlobe-tjenester.

3. Når din aftale begynder

3.1 Denne aftale begynder, når du downloader en app og opretter en konto hos os. En Plan skal købes for at bruge HelloGlobe-tjenesten med eSIM.

3.2 Hver efterfølgende Plan, du køber, er en separat kontrakt mellem dig og os og er omfattet af denne aftale og vilkårene og betingelserne for Planen. Efter købet begynder din Plan, når du har købt, installeret og aktiveret dit eSIM, og når dit eSIM forbinder til et partnernetværk i destinationen. Den forbliver aktiv indtil tidligst (i) du har brugt al dataen i din Plan, og (ii) slutningen af varigheden af din Plan (hvor enhver ubrugt datafordeling vil blive annulleret) ("**Planens udløb**"). For at maksimere fordelene ved din Plan, bør du kun starte din plan, når du er klar til at bruge HelloGlobe-tjenesten i din destination.

Variationer af aftalen og Planer

3.3 Vi kan ændre nogle af vilkårene i aftalen, herunder vores Planer, på følgende grundlag: (a) eventuelle opdaterede vilkår for aftalen og Planer vil være tilgængelige på vores hjemmeside og app, og du bliver påkrævet at acceptere disse, før du køber en ny Plan; (b) vi vil give dig besked mindst en måned i forvejen, hvis vi foretager ændringer i vilkårene for aftalen, der vil gælde for din brug af HelloGlobe-tjenester, der træder i kraft efter den dato, du indgik din aftale, og før Planens udløb. Du er fri til at stoppe med at bruge HelloGlobe-tjenesterne og afslutte aftalen inden for en måned efter, at vi har fortalt dig om en ændring af vilkårene og betingelserne for din aftale ved at stoppe din brug af HelloGlobe-tjenesterne. I så fald, og under forbehold af undtagelserne nedenfor, kan du også kontakte os for (i) en fuld tilbagebetaling af omkostningerne ved din Plan, hvis du ikke har aktiveret din Plan, eller (ii) pro rata tilbagebetaling af omkostningerne ved din Plan, hvis du ikke har brugt hele fordelene. Du vil ikke have ret til tilbagebetaling, hvor en sådan ændring udelukkende er til fordel for dig, er af rent administrativ karakter og har ingen negativ effekt på dig, eller direkte pålagt af EU, irsk eller anden bindende lov.

3.4 Med forbehold for afsnit 3.3 kan vi efter eget skøn stoppe leveringen af eSIM'er, salget af eventuelle Planer, fjerne eventuelle destinationer fra vores Planer.

Hvis du fortsætter med at bruge HelloGlobe-tjenesterne efter, at variationen begynder, vil du anses for at have accepteret variationen.

Din ret til fortrydelse

3.5 Hvis du køber en Plan som forbruger, har du juridisk ret til at trække dig fra denne aftale inden for 14 dage. Din ret til at trække dig fra aftalen udløber 14 dage efter, at du køber Planen. Hvis du inden for 14 dage efter køb af din Plan har påbegyndt brug af Planen og derefter udnytter din fortrydelsesret før Planens udløb, vil du modtage en pro rata tilbagebetaling i forhold til din brug af Planen. Du anerkender, at: (i) hvis du har brugt al dataen i din Plan, eller (ii) varigheden af din Plan er udløbet, vil aftalen anses for at være fuldt opfyldt af os, og du vil ikke længere have ret til at annullere aftalen. Hvis du ønsker at udnytte denne ret, skal du kontakte vores kundeservice.

4. Hvad vi vil levere til dig

4.1 Vi vil åbne en konto for dig og give dig en eSIM. **Du vil ikke blive givet et telefonnummer, og du anerkender, at du ikke vil kunne foretage eller modtage taleopkald, herunder opkald/besked til nødservices, eller sende eller modtage SMS-besked. Vi åbner en konto og leverer et eSIM.**

4.2 Vi ejer hver eSIM, som altid forbliver vores ejendom. Du får lov til at bruge eSIM af os i en begrænset licens for at give dig adgang til HelloGlobe-tjenester i overensstemmelse med vilkårene i denne aftale. Vi kan tilbagekalde eSIM til enhver tid til opgraderinger, ændringer, misbrug eller når din aftale ophører. Du kan kun bruge vores eSIM til at få tjenester fra os.

HelloGlobe-tjenester

4.3 Når du har downloadet eSIM og købt en Plan, vil vi give dig adgang til HelloGlobe-tjenesterne. HelloGlobe-tjenesten giver dig mulighed for at bruge på forudkøbsbasis mobildatapakkeallowancer til brug i din valgte destination i perioden fra aktivering af din valgte Plan, indtil Planens udløb.

Begrænsning af HelloGlobe-tjenester

4.4 Vi vil altid forsøge at gøre HelloGlobe-tjenester tilgængelige for dig. HelloGlobe-tjenester er dog kun tilgængelige i destinationen inden for dækningsområderne for vores partnernetværk. Mobilt internethastighed varierer på grund af en række faktorer, herunder men ikke begrænset til (a) brugerens placering, (b) enhedens kapacitet (håndsæt, modem/dongle), (c) afstand til den tilsluttede mast, (d) antal aktive brugere på stationen, (e) modemets placering, hvis det bruges indendørs, og (f) topografiske problemer, der opstår i tilfælde af dale, bjergterræn, træer, bygninger og andre forhindringer. I tilfælde af indendørsbrug kan fremskridt i bygningsisolering også negativt påvirke service og hastighed.

4.5 Der kan være områder, hvor du ikke har adgang til HelloGlobe-tjenester, eller hvor dækningen er begrænset eller utilgængelig.

4.6 Hvis du får adgang til mobilt netværk i din destination, andre end vores partnernetværk ved hjælp af HelloGlobe-tjenester, kan roaminggebyrer opstå. Hvis

du har aktiveret "tillad mobil dataomsiftning" på din enhed, kan din enhed automatisk skifte fra eSIM til en anden SIM på din enhed, hvilket kan medføre, at du pådrager dig roaminggebyrer. Du er alene ansvarlig for roaminggebyrer, der vedrører din enheds adgang til mobil tjenester andre steder end gennem HelloGlobe-tjenester.

Forstyrrelser til HelloGlobe-tjenester

4.7 Der kan være situationer, hvor HelloGlobe-tjenester ikke kontinuerligt er tilgængelige, eller hvor kvaliteten påvirkes, så vi ikke kan garantere kontinuerlig fejlfri service. For eksempel: (a) når der er arbejder udført af vores partnernetværk for at opgradere og vedligeholde deres netværk i destinationen, eller når du bevæger dig uden for deres dækningsområde, mens du bruger HelloGlobe-tjenesten; og (b) på grund af andre faktorer uden for vores kontrol, såsom funktionerne eller funktionaliteten i din enhed, regulatoriske krav, mangel på kapacitet, afbrydelser i tjenester fra andre leverandører, fejl i partnernetværk eller andre kommunikationsnetværk, vejret eller radio interference forårsaget af bakker, tunneler eller andre fysiske forhindringer.

Deaktivering af din HelloGlobe-konto, eSIM og Plan

4.8 Vi forbeholder os retten til at slette: (a) din konto, hvis din konto har været inaktiv (dvs. du har ikke købt en Plan) i en periode på 24 måneder, (b) dit eSIM, hvis din konto har været inaktiv (dvs. du har ikke købt en Plan) i en periode på 18 måneder; og (c) annullere din Plan, hvis du ikke har aktiveret din Plan inden for 12 måneder efter købet.

Ansvarlig brug af HelloGlobe-tjenester

4.9 Du må kun bruge HelloGlobe-tjenester: som angivet i denne aftale; og til dit eget personlige brug. Det betyder, at du ikke må sælge videre eller kommercielt udnytte nogle af HelloGlobe-tjenesterne.

4.10 Du må ikke bruge HelloGlobe-tjenester, eSIM eller tillade andre at bruge disse til ulovlige eller upassende formål. For eksempel: (a) til svigagtig, kriminel eller anden ulovlig aktivitet; (b) på enhver måde, der krænker en anden persons rettigheder, herunder ophavsret eller andre immaterielle rettigheder; (c) på enhver måde, der krænker sikkerheden eller andre sikkerhedsforanstaltninger, eller på anden måde skader eller forstyrrer integriteten af vores netværk og systemer, partnernetværk og andre netværk eller systemer; (d) der er obscøn, offensiv, mishandlende, ærekrænkende, truende, chikanerende, truende eller på anden måde ulovlig; (e) at forfalske eller slette eventuelle forfatterattributioner, lovlige eller andre ordentlige notifikationer eller ejendomsbetegnelser eller etiketter i oprindelsen eller kilden til software eller andet indhold i en fil, du uploader; og

4.11 Du skal samarbejde med os og følge vores rimelige instruktioner for at sikre korrekt brug og sikkerhed af dine HelloGlobe-tjenester og konto.

4.12 Vi kan offentliggøre retningslinjer, herunder: (a) acceptable brug- og rimelig brug-retningslinjer, der giver mere detaljer om reglerne for brug af HelloGlobe-tjenester, og de handlinger, der kan træffes, og eventuelle netværksstyringsværktøjer eller foranstaltninger, der kan træffes for at sikre, at brugen af HelloGlobe-tjenester ikke er overdreven, at bekæmpe svig og at sikre, at HelloGlobe-tjenester kan nydes af alle vores kunder; (b) retningslinjer vedrørende netværksstyringsværktøjer eller foranstaltninger, der kan foretages for at måle og forme trafik for at undgå at fylde eller overfylde et partnernetværk eller andet netværkslink eller node eller ethvert IT-system; (c) retningslinjer vedrørende skridt, der kan træffes til forebyggelse og reaktion på sikkerheds- og integritets trusler og sårbarheder (herunder trusler eller sårbarheder mod vores netværk eller partnernetværk, IT og andre systemer); (d) fortrolighedspolitikker og/eller cookiepolitikker for at forklare, hvordan dine personlige oplysninger behandles på vores apps, hjemmesider og ekstra tjenester, du vælger at engagere dig med. Du vil være i stand til at se disse retningslinjer på vores hjemmeside. Du accepterer at overholde enhver retningslinje (herunder enhver ændret retningslinje), som udgives af os fra tid til anden, der gælder for din brug af HelloGlobe-tjenester, og accepterer, at vi kan implementere disse retningslinjer.

Brugsnotifikationer

4.13 Vi skal give dig muligheden for at overvåge og se brugen af din datafordeling i vores app.

Ansvarlig brug af HelloGlobe-tjenester

4.14 Når du bruger HelloGlobe-tjenesterne i din valgte destination, kan din brug af HelloGlobe-tjenester være underlagt love og regler, der gælder i det pågældende land. Vi er ikke ansvarlig for manglende overholdelse af disse love eller regler. HelloGlobe-tjenesten er kun tilgængelig for køb af personer over 18 år. Hvis du køber HelloGlobe-tjenesten til brug af en person under 18, accepterer du, at du er ansvarlig for at sikre, at sådanne personer ikke får adgang til tjenester eller indhold, der ikke er velegnet til personer under 18.

5. Dine rettigheder – klager

5.1 Hvis du er utilfreds med noget aspekt af vores HelloGlobe-tjenester, skal du kontakte vores kundeservice (se ordlisteafsnittet for vores kundeservice kontaktoplysninger).

5.2 Vi vil undersøge enhver klage i overensstemmelse med vores klagehåndteringspolitik, hvorefter vi vil kontakte dig med resultaterne. Vores klagehåndteringspolitik er detaljeret i vores praktiseringskode, som er et PDF-dokument tilgængelig fra vores hjemmeside.

5.3 Se vores fortrolighedspolitik for oplysninger om databeskyttelse og fortrolighedsklager.

6. **Vores rettigheder – immaterielle rettigheder**

6.1 Alle rettigheder, herunder ophavsret til HelloGlobe-tjenester og deres indhold, tilhører os eller vores licenskilde, såsom en indholdsudbyder. Vi forbeholder os alle vores rettigheder.

6.2 'HelloGlobe'-varemærket og andre relaterede billeder, logoer og navne på HelloGlobe-tjenester er eksklusive mærker i vores virksomhedsgruppe. Vi forbeholder os alle vores rettigheder.

7. **Opsætning af HelloGlobe-tjenester**

7.1 Vi kan opsætte nogle eller alle HelloGlobe-tjenester, du bruger, uden varsel, hvis: (a) vi med rimelighed tror, at du har givet os falske eller vildledende oplysninger om dig selv; (b) vi rådgiver dig om, at din upassende brug af HelloGlobe-tjenester forårsager problemer for andre brugere; (c) vi tror, at din enhed eller eSIM er tabt eller stjålet; (d) vi med rimelighed tror, at du har brugt HelloGlobe-tjenester eller eSIM til ulovlige eller upassende formål; (e) vi modtager en alvorlig klage mod dig, som vi tror er ægte (for eksempel hvis vi modtager en klage om, at du bruger HelloGlobe-tjenester på nogen af de måder, der er forbudt af denne aftale; (f) vi er forpligtet til at opsætte dine HelloGlobe-tjenester af nødservices eller andre myndigheder;

Afslutning af denne aftale

9.1 Du kan afslutte aftalen som angivet i afsnit 3 (b).

9.2 Vi kan afslutte denne aftale og med det samme uden varsel ophøre med leveringen af HelloGlobe-tjenester: (a) hvis vi har ret til at opsætte dine HelloGlobe-tjenester på nogen af de andre grunde, der er tilladt i afsnit 8, og vi tror, at grundene er alvorlige og ikke er eller er usandsynlig at blive rettet; eller (b) hvis vi tror, at din kommunikation med vores kundeservice eller nogen af vores agenter, om din brug af HelloGlobe-tjenesterne, er af uacceptabel art; (c) i tilfælde af din død; eller (d) hvis vi ikke længere er i stand til at levere HelloGlobe-tjenester på grund af faktorer uden for vores kontrol eller fordi vi ophører med forretningen.

9.3 Hvis denne aftale ophører, vil vi lukke din konto og deaktivere dit eSIM, og du vil ikke være i stand til at bruge HelloGlobe-tjenesterne.

10. **Ansvar**

Begrænsninger for vores ansvar

10.1 Alle vores forpligtelser over for dig vedrørende HelloGlobe-tjenester er angivet i din aftale. Hvis du ønsker at foretage eventuelle variationer til denne aftale eller stole på nogen anden periode, skal du få vores aftale til variationen eller termen skriftligt.

10.2 Bortset fra som angivet i 10.3: (a) alle andre vilkår, betingelser og garantier vedrørende HelloGlobe-tjenester er udelukket; (b) vores samlede ansvar over for dig

for noget, vi gør eller ikke gør, vil være begrænset til €3.000 for ét krav eller en række relaterede krav; (c) vi er ikke ansvarlig for noget direkte eller indirekte tab af indkomst, forretning, forventede besparelser, goodwill eller overskud, eller for tab eller korrupsion af data i forbindelse med brugen af HelloGlobe-tjenester; (d) Vi er ikke ansvarlig for nogen indirekte eller følgeskade, der er pådraget af dig; og (e) vi er ikke ansvarlig for tab eller skade, der ikke rimeligt kunne forudses, da du indgik aftalen.

10.3 Intet i denne aftale fjerner eller begrænser vores ansvar for svig, for død eller personskade forårsaget af vores uagtsomhed eller for ethvert ansvar, der ikke kan begrænses eller udelukkes under gældende lov. Hvis du er forbruger, vil vilkårene i denne aftale ikke påvirke nogen af dine lovbestemte rettigheder, som du har, som ikke kan udelukkes af denne aftale.

HelloGlobe-tjenester – områder, hvor vi ikke har ansvar

10.4 Vi vil forsøge at sikre nøjagtigheden, kvaliteten og rettidig levering af HelloGlobe-tjenester. Men: (a) vi accepterer intet ansvar for enhver brug af eller tiltrækning på HelloGlobe-tjenester eller deres indhold, eller for forstyrrelser eller fejl eller forsinkelser i HelloGlobe-tjenester. Dette omfatter uden begrænsning eventuelle advarselstjenester eller virusdetektionstjenester; og (b) under forbehold af afsnit 10.3 giver vi ingen repræsentationer om nøjagtigheden, omfattende natur, fuldstændighed, kvalitet, valuta, fejlfri karakter, kompatibilitet, sikkerhed eller egnethed til formålet med HelloGlobe-tjenester eller deres indhold. De leveres til dig på en 'som det er'-basis.

10.5 Vi vil ikke være ansvarlig: (a) for noget tab, du kan pådrage dig som følge af, at nogen bruger dit eSIM, med eller uden din viden; eller (b) hvis vi ikke kan udføre vores pligter eller levere HelloGlobe-tjenester på grund af noget uden for vores kontrol; eller (c) for manglende overholdelse af din aftale.

10.6 Du kan være i stand til at bruge HelloGlobe-tjenester: (a) til at uploade, e-maile eller transmittere indhold ved hjælp af HelloGlobe-tjenester; og (b) til at få adgang til indhold, der er mærket eller leveret af andre, og til at erhverve varer og tjenester fra andre. Hvor vi giver dig en sådan adgang, er alt, vi gør, at transmittere indholdet til dig, og vi bereder ikke eller udøver kontrol over indholdet, varerne eller tjenesterne. Vi er ikke ansvarlige eller ansvarlige på nogen måde for og godkender ikke noget af dette indhold, varer eller tjenester.

10.7 Dette afsnit 10 gælder selv efter, at denne aftale er afsluttet.

11. Fortrolighed

11.0 Vi behandler dine personlige oplysninger i overensstemmelse med vores fortrolighedspolitik; vores hjemmeside og app fortrolighedspolitikker og cookiepolitikker tilgængelig fra app eller hjemmeside, du vælger at besøge.

12. **Notifikationer**

12.1 Vores hjemmeside er en god informationskilde, som du kan finde nyttig, når du bruger vores tjenester – det er den mest opdaterede informationskilde om HelloGlobe og dets tjenester. Du kan finde det nyttigt at henvise til, når du bruger vores tjenester.

12.2 Hvis vi skal sende eventuelle notifikationer under denne aftale til dig, vil vi gøre dette ved at kommunikere dem til dig ved hjælp af dine seneste kontaktoplysninger givet til os (hvis nogen).

13. **Andre vilkår**

13.1 Bortset fra som gældende bindende lov kan anvendes, er denne aftale og eventuelle krav og tvister mellem os styret af irsk lov, og hver af os accepterer kun at bringe juridiske handlinger i en irsk domstol.

13.2 Hvis du eller vi forsinker eller ikke tager foranstaltninger til at håndhæve vores respektive rettigheder under denne aftale, forhindrer det ikke dig eller os i at træffe foranstaltninger senere.

13.3 Hvis nogle af vilkårene i denne aftale ikke er gyldige eller juridisk håndhævelige, vil de andre vilkår ikke blive påvirket. Vi kan erstatte enhver post, der ikke er juridisk effektiv med en lignende term.

13.4 Vi kan tildele rettigheder under din aftale til en tredjepart. Vi kan tildele, novate eller overføre vores rettigheder og forpligtelser under din aftale til en tredjepart, der accepterer at fortsætte med at overholde vores forpligtelser under denne aftale.

13.5 Du bekræfter, at du har fuld kontraktuel kapacitet til at acceptere aftalen, og du garanterer, at oplysningerne, du har givet til os, er nøjagtige og komplette.

14. Vores registrerede kontor er placeret på: Three Ireland (Hutchison) Limited, 28/29 Sir John Rogerson's, Quay, Dublin 2 og vores registreringsnummer er 316982 (Irland).

15.1 Du anerkender, at denne aftale vedrører leveringen af en forbrugerplan, og hvis du fortsætter med at købe en Plan, vil du ikke blive behandlet som en momspligtig person med henblik på enten s.2 i VAT Consolidation Act 2010 eller artikel 9 i Rådets direktiv 2006/112/EF (VAT-direktivet) eller under anden gældende lov.

Salgsafgift og indirekte afgifter: Gebyrerne for HelloGlobe-tjenester inkluderer moms og enhver anden gældende salgsafgift, afgift eller afgift pålagt af enhver myndighed, regering eller statslige agenturer.

15.2 Prissætning og fakturering: Alle priser vist på vores app og hjemmeside inkluderer moms og enhver anden gældende salgsafgift, afgift eller afgift pålagt af enhver myndighed, regering eller statslige agenturer, medmindre andet er angivet.

15.3 Eventuelle tvister vedrørende anvendelse af moms eller andre salgsafgifter skal løses i overensstemmelse med gældende skattelovgivning og vejledning fra den kompetente skattemyndighed.

15.4 Vi forbeholder os retten til at opdatere dette afsnit 15 (salgsafgift og indirekte afgiftsvilkår) baseret på juridiske og regulatoriske ændringer og/eller baseret på vores forståelse af loven.

Ordliste

“App”: betyder HelloGlobe-applikationen downloadet af dig til din enhed.

“Destination(er)”: betyder det land eller de lande (bundlet som en region), der er angivet i vores app og hjemmeside, i forhold til hvilke du kan købe en Plan.

“Kundeservice”: vores serviceteam, der er tilgængelig for at hjælpe dig med dine spørgsmål og klager. De kan kontaktes via e-mail help@support.helloglobe.com eller webchat via vores hjemmeside.

“eSIM”: en digital SIM-chip integreret i din enhed, som en HelloGlobe eSIM-profil er blevet downloadet til.

“Partnernetværk”: de mobile datanetværk fra tredjepartsoperatører, som vi har aftaler med om at få adgang til deres netværk i destinationerne.

Plan: vores nuværende prisplaner angivet i vores app og hjemmeside samt eventuelle andre prisplaner, vi kan introducere i fremtiden. Der vil blive tilbudt mere end én plan til dig, og hvis sådan er tilfældet, skal du vælge en, før du er tilsluttet HelloGlobe-tjenesten. Planerne kan ændres eller trækkes tilbage fra tid til anden og kan ses på vores hjemmeside eller i vores app.

Plans udløb: betyder som defineret i afsnit 3.2

Hjemmeside: www.helloglobe.com