

ALMENNIR VIÐSKIPTASKILMÁLAR SÍMANS

1. Almenn

- 1.1. Skilmálar þessir gilda um viðskipti milli Símans hf., kt. 460207-0880, Ármúla 25, 108 Reykjavík, sími 800-7000 (hér eftir „Síminn“ eða „félagið“), og viðskiptavinar, hvort sem er vegna kaupa á þjónustu eða vörum. Með „viðskiptavini“ í skilmálum þessum er átt við réttthafa og/eða greiðanda þjónustunnar í þeim tilvikum sem hinn síðarnefndi er annar aðili en skráður réttthafi þjónustunnar. 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 tilboðÞað 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.

2. Verðskrá, reikningar og greiðslur

- 2.1. Gjöld fyrir viðkomandi þjónustuleiðir Símans eða sértæka gjaldliði 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. 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 sem hann er skráður fyrir, þótt engin notkun hafi farið fram, nema Síminn samþykki annað sérstaklega.
- 2.2. Síminn gjaldfærir viðskiptavin fyrir veitta þjónustu mánaðarlega, nema um stakt gjald sé að ræða eða ef annað er tilgreint í verðskrá Símans. Reikningar eru almennt sendir með rafrænum hætti í heimabanka viðskiptavinar. Viðskiptavinur getur einnig óskað eftir því að fá reikninga senda á heimili með bréfpósti. Gjöld vegna tilhögun móttöku reikninga er að finna í verðskrá Símans.
- 2.3. Reikningstímabil miðast við almanaksmánuð 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.
- 2.4. 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 innheimtuviðvörunar leggst á kröfu við útsendingu 2 dögum eftir eindaga.
- 2.5. 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.

- 2.6. Viðskiptavinum 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.
- 2.7. Síminn heimilar ekki öðrum aðila en réttihafa að gerast greiðandi þjónustu nema greiðandi samþykki sérstaklega að gangast undir greiðsluskyldu fyrir réttihafa vegna þjónustunnar. Viðskiptavinur (réttihafi 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. Vanskil

- 3.1. Ef viðskiptavinur greiðir ekki reikning á réttum tíma, sendir Síminn viðskiptavini skriflega innheimtuviaðvörðun 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 innheimtuviaðvaranir frá Símanum eru ávallt sendar með pósti á skráð lögheimili viðskiptavinar. Sé krafa enn í vanskilum verður hún send eftir atvikum í framhaldsinnheimtu til innheimtuaðila. Viðskiptavinur skal greiða þann kostnað sem af innheimtu kröfu hlýst skv. innheimtulögum nr. 95/2008 og reglugerð um hámarksfjárhæð innheimtukostnaðar o.fl. nr. 37/2009.
- 3.2. 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 sýnja um áframhaldandi þjónustu, ef útgefinn reikningur hefur ekki verið greiddur á eindaga, óháð því um hvaða þjónustu eða vöru Símans er að ræða.
- 3.3. 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 lokuð vegna vanskila. Fyrir enduroppnun á þjónustu og samkomulag um uppgreiðslu vanskila greiðast sérstök gjöld í samræmi við gildandi verðskrá.
- 3.4. Ef viðskiptavinur greiðir ekki réttmætar kröfur Símans þrátt fyrir innheimtuviaðvaranir er Símanum heimilt að aftengja allar þjónustur viðskiptavinar. Aftenging á þjónustu felur í sér uppsögn af hálfu Símans.

4. Gildistími og uppsögn

- 4.1. Eftir að viðskiptavinur hefur gengist við að kaupa þjónustu og staðfest að hafa mótttekið 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. Viðskiptavini er heimilt að segja þjónustu upp með minnst eins (1) mánaðar fyrirvara, að því gefnu að uppsögn berist 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 færst 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.

- 4.4. 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.
- 4.5. Símanum er heimilt að synja, takmarka eða segja upp þjónustu viðskiptavinar fyrirvaralaust og rifta um leið samningi þessum ef:
- a) heilsu eða öryggi starfsmanns eða upplýsingakerfis Símans er stefnt í hættu;
 - b) viðskiptalegar forsendur eru ekki fyrir hendi til að veita þjónustu;
 - c) viðskiptavinur greiðir ekki reikninga á réttum tíma, sbr. gr. 2. og 3 í skilmálum þessum;
 - d) viðskiptavinur hefur sýnt móðgandi, ógnandi eða aðra óásættanlega framkomu gagnvart starfsfólki Símans;
 - e) viðskiptavinur veldur skemmdum á notendabúnaði og/eða eignum Símans;
 - f) 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);
 - g) 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;
 - h) gerð er tilraun til að komast hjá gjaldtöku á ólögum hátt;
 - i) ef úttekt er óeðlileg eða getur bent til þess að komast eigi hjá greiðslu úttekta;
 - j) viðskiptavinur endurselur búnað, sem er í eigu Símans, og/eða þjónustu Símans til þriðja aðila;
 - k) viðskiptavinur er á vanskilaskrá Símans, á almennum vanskilaskrá, 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.
- 4.6. Símanum er ekki skylt að tilgreina ástæðu uppsagnar en óski viðskiptavinur 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.

5. Framsal

- 5.1. Óski viðskiptavinur 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- 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.

- 5.2. 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.

6. Ábyrgð

- 6.1. Öll notkun á þjónustum Símans er á ábyrgð viðskiptavinar. 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.
- 6.2. Síminn ber ekki ábyrgð á tjóni, beinu eða óbeinu, vegna sambandsleysis, rofa á fjarskiptaþjónustu eða annara truflana, sbr. 40. gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003.
- 6.5. Síminn ber ekki ábyrgð á tjóni sem notkun eða uppsetning þjónustu af hálfu viðskiptavinar kann að valda, hvorki beinu né óbeinu tjóni.
- 6.6. 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.

7. Höfunda- og hugverkaréttur

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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 megi af eðli 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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.

8. Persónuvernd

- 8.1. Í tengslum við m.a. notkun á þjónustum og lausnum Símans, og í samskiptum við Símann, vinnur Síminn með persónuupplýsingar um einstaklinga, eins og nánar er lýst í Persónuverndarstefnu Símans (siminn.is/skilmalar/personuverndarstefnur). Persónuverndarstefnan telst hluti af skilmálum þessum.

- 8.2. Sérþækar persónuverndarstefnur kunna að gilda um einstakar þjónustur og viðmót Símans, sem birtar eru á vef Símans og eftir atvikum í viðkomandi viðmóti.

9. Skilmálabreytingar

- 9.1. Síminn áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum, sérþækum skilmálum, verðskrá, gjöldum og/eða innihaldi þjónustu, einhliða með að lágmarki eins mánaðar fyrirvara, nema annað sé tilgreint í sérþækum skilmálum fyrir viðkomandi þjónustu(r) eða í lögum eða stjórnvaldsreglum.
- 9.2. Breytingar skv. gr. 9.1. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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. 2. ekki.

10. Búnaður

- 10.1. 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. 7.2.
- 10.2. 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.
- 10.3. Síminn getur án fyrirvara krafist viðskiptavin um að fá búnað sinn tilbaka, svo sem til skoðunar, enda fái viðskiptavinur samsvarandi búnað á meðan skoðun stendur.
- 10.4. 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. 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.

11. Samskipti

- 11.1. Síminn áskilur sér rétt til að hafa samband við viðskiptavin í kjölfar uppsagnar þjónustu í þeim tilgangi að fá upplýsingar um ástæðu uppsagnar.
- 11.2. Síminn áskilur sér rétt til þess að senda þjónustukönnun á skráð netfang viðskiptavinar eftir að viðskiptavinur hefur leitað til Símans, svo sem með símtali.
- 11.3. Síminn áskilur sér rétt til þess að hafa samband við viðskiptavin í viðskiptalegum tilgangi, svo sem til að spyrjast fyrir um virkni og gæði þjónustu eða upplifun viðskiptavinar. Viðskiptavini er hins vegar ávallt frjálst að afþakka slík samskipti frá Símanum.
- 11.4. Síminn gætir þess að samskipti við viðskiptavin og aðra í markaðslegum tilgangi séu lögumæt. Við skráningu netfangs viðskiptavinar er honum frjálst að andmæla notkun netfangsins í markaðslegum tilgangi, sem og í hvert sinn sem slíkur póstur

er sendur viðskiptavini. Að öðru leyti byggja slík samskipti Símans við aðra en viðskiptavini á samþykki viðkomandi. Unnt er að afturkalla samþykki hvenær sem er. Ekki er haft samband við einstakling með símtali hafi viðkomandi skráð sig á bannskrá þjóðskrár eða bannmerkt sig í símaskrá, nema viðkomandi hafi veitt Símanum sérstakt samþykki fyrir slíkum samskiptum.

12. Ábendingar og úrlausn ágreiningsmála

- 12.1. 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 800-7000. Síminn leitast við að leysa úr öllum málum eins hratt og kostur er, alla jafnan innan 14 daga frá því að erindi berst.
- 12.2. Takist aðilum ekki að ná sáttum um ágreining vegna tiltekinna þjónustubátta getur viðskiptavinur beint erindi sínu til viðeigandi eftirlitsaðila, t.d. Póst- og fjarskiptastofnunar, Neytendastofu eða því stjórnvaldi sem við á hverju sinni.
- 12.3. 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.

13. Annað

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.

14. Gildistími

- 14.1. Skilmálar þessir gilda frá og með 1. maí 2021 og þar til nýir taka gildi.