

Zapna Online - Zapna Street

Generelle Vilkår

Ved å akseptere disse vilkårene, aksepterer kunden å motta informasjon, oppdateringer, kampanjer og andre relevante opplysninger fra Zapna via både e-mail, SMS samt evt. per telefon.

1. Slik fungerer det

Når ditt Zapna slimsim er satt inn, sørger dette automatisk for at du ringer til utlandet med Zapnas priser. Du vil i praksis ringe til Zapnas mobiloppkallsnummer, der du kun betaler lokal mobiltakst til din eksisterende mobil/fastnett leverandør. Heretter betaler du kun for forbruk til utlandet, jf. vår prisliste. Du betaler forskudd for ditt forbruk og vil dermed være kjent med dine kostnader til enhver tid. Når du fyller opp med ringetid, legges det innbetalte beløpet til på din saldo.

Ved oppkall til utlandet vil det bli fratrullet et beløp fra din saldo. Størrelsen på dette beløpet avhenger av oppkallets varighet samt destinasjon. Saldoen på din Zapna konto må minimum utgjøre 25 kr. Dersom din saldo er under 25 kr., kan du ikke lenger foreta oppkall til land som IKKE er gratis.

Du kan som Zapna kunde også benytte webSMS. Dette gjør du enkelt ved å logge inn på din konto og sende web SMS herfra.

2. Du mottar

Startpakken inneholder Slimsim, opprettelse og samtaletid fra Zapna. Samtaletiden kan 24/7/365, inklusive helligdager – brukes til følgende oppkall til utlandet: Oppkall fra Norge til fastnett og mobil i hele verden, samt webSMS. Samtaletid fra Zapna kan ikke brukes til oppkall til typisk 820 eller 815-nummer eller spesialnummer med egne prispåslag fra operatør eller deres kunder/forbindelser. Heller ikke dersom nummerserier endres til spesialnummer i utlandet. Det vil i så fall enten være umulig å ringe opp til disse numre, eller så vil prisen økes. Du kan heller ikke foreta utgående oppkall når din saldo er under 25 kr.

3. Gyldighedsperiode

Din startpakke har ingen utløpsdato. Samtaletiden er gyldig i tre måneder (90 dager) regnet fra det tidspunkt når det sist er blitt satt inn et beløp på samtalekontoen. Heretter skal du lade opp for å kunne ringe.

4. Opplading av ringetid

Du lader opp din konto med ringetid på din konto ved å logge inn på «Min side» hos www.zapna.com
Du kan lade opp døgnet rundt, alle dager inkl. søn- og helligdager, og det innbetalte beløp legges umiddelbart til din saldo.
Du kan betale med VISA samt innbetale til bank på kontonummer (Norsk bank konto)
NB: Saldo på din ringekonto kan maksimalt være 3.000 kr. og minimum 100 kr. ved opplading av ringetid på www.zapna.com.

På «Min side» kan du også velge automatisk opplading av ringetid. Dette medfører at du alltid kan ringe billig til utlandet. Du kan bestemme et minimumsbeløp som til enhver tid skal fylles opp på din samtalekonto.

Logg bare inn på www.zapna.no og aktiver automatisk refill.
Du benytter også her ditt betalings eller kredittkort.

5. Slik informerer vi deg om din saldo

Du kan til enhver tid holde deg informert om din saldo på www.zapna.no. Dessuden kan du bestemme, på hvilken saldo du vil motta minimums sms.

6. Priser og vilkår

Zapna kan varsle endringer i priser og vilkår med 30 dages varsel. Endringer blir varslet på www.zapna.com
Dersom det skjer endringer som er til kundens fordel, vil disse tre i kraft uten varsel. Alle priser er opplyst pr. påbegynte minutt og er inklusive moms, både for samtaletid og per sendte webSMS.

7. Leveringsbetingelser

Startpakken til zapna simkort sendes med posten senest 1 dag etter kjøp av kortet såfremt du har kjøpt startpakken på www.zapna.com Eventuelt utleveres denne samme dag hos våre forhandlere.

8. Reklamasjoner

For å hevde at leveransen ikke stemmer overens med det som er bestilt, eller dersom varer har feil eller mangler, skal kjøper melde i fra om dette til Zapna Kundeservice hurtigst mulig etter at feilen er oppdaget. Zapna har kun ansvaret for feil som påpekes innen den lovbestemte reklamasjonsrett utløper.

Dersom en startpakke er defekt eller ødelagt, skal denne returneres til Zapna for bytting. Erstatning for det defekte/ødelagte produktet sendes i fraktfritt tilbake til kunden fra Zapna.

9. Angrerett

Dersom du angrer på ditt kjøp av vårt produkt, skal du sende din startpakke i retur innen 14 dager.

Vær i denne forbindelse oppmerksom på at startpakken er en tjenesteytelse, og at angrefristen derfor faller bort dersom SIM-kortet er tatt ut av sin holder, eller benyttet.

Dersom din returrett utløper på en søndag eller helligdag, gjelder neste hverdag som ny utløpsdag.

Ønsker du å returnere produktet, sendes startpakke inkl. SIM-kort til:

Softgarden
Postboks 5093 Majorstua
0353 Oslo
Norge

NB: Porto betales av avsender.

Dersom vi har mottatt din startpakke innen 14 dager fra kjøpsdato, vil vi tilbakeføre pengene til din konto innen 14 dager.

Du kan til enhver tid få din saldo utbetalt ved skriftlig henvendelse til oss mod et gebyr på 25 kr. Beløpet overføres til det opplyste kontonummer senest 30 dage etter din henvendelse.

10. Registreringspolitikk på www.zapna.com

Når du opprettes som kunde hos Zapna Mobile blir dine stamopplysninger lagret i vår database. Det gjelder navn, adresse, e-mail, personnummer, telefonnummer samt det passord du har valgt. Disse opplysninger lagres så lenge du er kunde hos Zapna.

Dersom du ønsker å registrere deg via "sms registrering" skal du angi de ovenfor nevnte stamopplysninger innen 48 timer etter kjøpet. Dersom dette ikke skjer, har Zapna rett til å lukke tjenesten for utgående samtaler inntil disse opplysningene er blitt registrert.

Zapna har ifølge regnskapsføringsloven plikt til å lagre alle kjøp av varer og tjenester i 5 år. Du har som kunde hos oss til enhver tid rett til å få innsikt i de registrerte opplysninger. Vi logger/lagrer IKKE betalingskort opplysninger, dvs. kortnummer, utløpsdato og kontrollsifre.

Opplysningene som oppgis av deg ved etableringen av ditt kundeforhold hos Zapna forblir konfidensielle og vil ikke bli videresendt til tredjepart eller misbrukt i annen sammenheng. Myndighetene kan likevel under spesielle omstendigheter pålegge Zapna å videreggi personlige opplysninger.

All aktivitet på www.zapna.com registreres automatisk anonymt i loggfiler. Disse loggfilenes innhold kan bli brukt i vår interne statistikk over kunders oppkall, besøk etc.

11. Kampanjer

Ved kampanjer der samtaletid inngår som en ytelse fra Zapna, vil denne samtaletiden ikke kunne byttes i kontanter.

12. Automatisk oppfylling

Du kan enkelt sette opp din konto for automatisk oppfylling. Dette foregår ved at du logger inn på «Min side» på www.zapna.com, og velger punktet «Automatisk påfylling». Her får du mulighet til å velge et minimum oppfyllingsbeløp samt et oppfyllingsbeløp.

Zapna overvåker kundenes saldo daglig i forhold til valgt minimumsbeløp, og sørger for at det valgte beløp overføres fra kundens kredittkort til kundens konto hos Zapna. Dette betyr at opplading ikke nødvendigvis finner sted like etter at minimumsbeløpet er overskredet.

Ved abonnement på «Automatisk påfylling» skal kunden opplyse kortinformasjonene på det kredittkort som pengene skal trekkes fra. Når det trekkes penger fra kortet vil det bli sendt en mail til kunden, samt en SMS hvis dette er valgt.

Kunden aksepterer at det er snakk om en gjentakende betaling samt at e-pay på vegne av Zapna lagrer de aktuelle kredittkort-opplysningene så lenge avtalen er aktiv.

Automatisk opplading kan til enhver tid slettes av kunden ved å logge inn på www.zapna.com, velge punktet «Automatisk opplading» og trykke «Velg bort», hvorefter alle informasjonen forbundet med denne funksjonen øyeblikkelig slettes.

Ved fornyelse av kort, slettes den gamle avtale ved å logge inn på www.zapna.com, velge punktet «Automatisk opplading» og trykke «Velg bort». Deretter kan en avtale med de nye kredittkort-opplysningene opprettes.

Hvis en opplading feiler gjentatte ganger, vil operasjonen automatisk bli slettet og kunden skal deretter starte forfra. Dersom det blir nødvendig å slette en avtale vil kunden bli orientert om dette på mail.

Zapna kan ikke holdes ansvarlig for tapt fortjeneste eller andre direkte eller indirekte tap dersom automatisk opplading av samtaletid ikke blir gjennomført.

13. Plikter ved bruk av betalingsinstrument § 34

(1) En kunde som har rett til å bruke et betalingsinstrument,² skal bruke det i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og skal herunder ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet så snart instrumentet er mottatt. I tillegg skal kunden uten ugrunnet opphold underrette institusjonen, eller den institusjonen har oppgitt, dersom kunden blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på uautorisert bruk.

(2) Institusjonen som utsteder et betalingsinstrument,² skal, uten at det har betydning for kundens plikter etter første ledd, sørge for at de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til et betalingsinstrument ikke er tilgjengelige for andre enn den kunden som har rett til å bruke betalingsinstrumentet. I tillegg skal institusjonen sørge for at kunden til enhver tid kan foreta underretning som nevnt i første ledd annet punktum eller be om at eventuell sperring av betalingsinstrumentet oppheves, jf. § 24a fjerde ledd. Institusjonen skal også sørge for at kunden i 18 måneder fra underretning som nevnt i forrige punktum kan dokumentere å ha foretatt slik underretning, og skal dessuten hindre enhver bruk av et betalingsinstrument etter at underretning etter første ledd annet punktum er foretatt.

(3) Det kan avtales at første ledd annet punktum og annet ledd tredje punktum ikke skal gjelde for småpengeinstrumenter³ hvis det ikke er mulig å sperre instrumentet for bruk.

(4) Institusjonen skal ikke sende betalingsinstrument² uoppfordret, bortsett fra til utskiftning av betalingsinstrument som tidligere er utlevert til kunden. Institusjonen har risikoen for sending av betalingsinstrument til kunden og personlige sikkerhetsanordninger knyttet til instrumentet.

14. Misbruk av konto og betalingsinstrument § 35

(1) Institusjonen er ansvarlig for tap som skyldes uautoriserte betalingstransaksjoner,² med mindre noe annet følger av paragrafen her. En betalingstransaksjon er uautorisert dersom kunden ikke har gitt samtykke til transaksjonen, jf. § 24.

(2) Kunden svarer med inntil kr 1.200 for tap ved uautoriserte betalingstransaksjoner² som skyldes bruk av et tapt eller stjålet betalingsinstrument¹ dersom personlig sikkerhetsanordning er brukt, eller som skyldes uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument dersom kunden har mislyktes i å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene og personlig sikkerhetsanordning er brukt.

(3) Kunden svarer for hele tapet ved uautoriserte betalingstransaksjoner² dersom tapet skyldes at kunden ved grov uaktsomhet har unnlat å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter § 34 første ledd. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kunden likevel bare med inntil kr 12.000. Dersom tapet skyldes at kunden forsettlig har unnlat å oppfylle

forpliktelsene etter § 34 første ledd, skal kunden bære hele tapet. Det samme gjelder dersom tapet skyldes at kunden har opptrådt svikaktig.

(4) Kunden svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument¹ etter at kunden har underrettet institusjonen i samsvar med § 34 første ledd annet punktum, med mindre kunden har opptrådt svikaktig. Kunden svarer heller ikke for tap som nevnt i første punktum hvis institusjonen ikke har sørget for at kunden kan foreta slik underretning, jf. § 34 annet ledd annet punktum.

(5) Dersom kunden nekter for å ha autorisert en betalingstransaksjon,² jf. § 24 annet ledd, skal bruken av et betalingsinstrument¹ ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kunden har samtykket til transaksjonen, eller for at kunden har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter § 34 første ledd. Det påhviler institusjonen å bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

(6) Det kan avtales at bestemmelsene i første til tredje ledd samt femte ledd ikke skal gjelde for småpengeinstrumenter³ som anvendes anonymt, eller dersom institusjonen av andre grunner knyttet til betalingsinstrumentets¹ karakter ikke vil kunne bevise at en betalingstransaksjon² ble autorisert. Det kan avtales at fjerde ledd ikke skal gjelde for småpengeinstrumenter som ikke kan sperres for bruk. For elektroniske penger som definert i finansieringsvirksomhetsloven⁴ § 4c-1 gjelder likevel første til fjerde ledd med mindre institusjonen ikke kan sperre kontoen eller betalingsinstrumentet.

15. Lemping av kundens ansvar § 36

(1) Kundens ansvar etter § 35 kan lempes dersom måten kontoen kan disponeres på ikke er betryggende, eller dersom betalings- eller kontokortsystemet ikke oppfyller forsvarlige standarder for identifikasjons-, kontroll- og varslingsrutiner, og den uautoriserte betalingstransaksjonen¹ har sammenheng med dette. Det kan også tas hensyn til arten av de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet² som ble benyttet ved den uautoriserte transaksjonen, og omstendighetene knyttet til hvordan instrumentet ble tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet, samt til manglende aktsomhet eller andre forhold på institusjonens side som har medvirket til at den uautoriserte transaksjonen kunne skje. Lemping kan ikke skje hvis tapet ved den uautoriserte betalingstransaksjonen skyldes at kunden har opptrådt svikaktig eller forsettlig unnlatt å oppfylle sine forpliktelser etter § 34 første ledd.

(2) Kundens ansvar kan også nedsettes dersom en leverandør av varer eller tjenester som har mottatt betalingen, forsto eller burde forstå at bruken av betalingsinstrumentet² var urettmessig. Første ledd tredje punktum gjelder tilsvarende.

16. Reklamasjon. Tilbakeføring § 37

(1)¹ I den utstrekning kunden ut fra reglene i § 35 bestrider å ha ansvar for en uautorisert betalingstransaksjon,² skal institusjonen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kunden setter frem krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble eller burde ha blitt kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Fristen på 13 måneder gjelder ikke der institusjonen ikke har gitt kunden de opplysninger om betalingstransaksjonen som kreves etter loven her. Plikten til tilbakeføring etter første punktum gjelder ikke for egenandel etter § 35 annet ledd.

(2) Første ledd gjelder ikke dersom

a) kunden skriftlig³ har erkjent ansvar for betalingstransaksjonen,² eller

b) institusjonen innen fire uker fra mottakelse av skriftlig³ innsigelse fra kunden har anlagt søksmål eller brakt saken inn for en nemnd som nevnt i § 4 første ledd.

(3) Blir saken avvist av en nemnd eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen institusjonen ble kjent med avvisningen.

(4) Institusjonen kan kreve at en tredjeperson tilbakebetaler betalingsmidler⁴ som vedkommende urettmessig har mottatt som følge av en uautorisert betalingstransaksjon.² Tilbakebetalt beløp som overstiger institusjonens tap, skal benyttes til å dekke kundens andel av tapet.

17. Tvister

I tilfelle tvist mellom virksomheten og Zapna om forhold som har sitt utspring i abonnementsavtalen, kan virksomheten klage til Zapna. Zapna treffer i utgangspunktet avgjørelse i saken senest 3 måneder etter at klagen er inngitt. Zapna's avgjørelse kan bringes inn for Post og Teletilsynet. Dersom Post og teletilsynet ikke finner å ha kompetanse til å behandle den gjeldende klage, vil Post og teletilsynet kunne videresende saken til den rette myndighet. Tvister kan forøvrig bringes inn av hver av partene til de alminnelige domstoler etter gjeldende regler.

18. Ikrafttredelse

Vilkår trer i kraft 06.06.2012