

FØROYA TELE



Viðskiftatreytir
Vinna

Innihald

Veitingar	4
Partarnir	4
Stovning av vinnukunda	4
Ognarrættur av haldi	4
Dátuvernd	5
Avhending av haldi	5
Skyldur hjá FTS	5
Skyldur hjá kunda	6
Talgild sjálgreiðsla og samskipti	7
Reiking – nýtsla uttanlands	7
Prísir	8
Gjaldstreytir	8
Dragurenta og áminningargjald	8
Trygd ella nýtsluhámark	9
Mishald og rættarvirknaður	10-11
Uppsøgn av avtalu	12
Broyting av avtalu	12
Nummarflyting til annan veitara	12
Force majeure	13
Trætumál	13
Gildiskoma	13

Vinnuviðskiftatreytir

Hesar viðskiftatreytir – hereftir vinnuviðskiftatreytir – eru galdandi fyri haldsavtalar, sum eru gjørdar um veiting og rakstur av øllum tele- og dátutænastum – hereftir fjarskiftistænastur – millum kunda og P/f FT Samskifti – hereftir FTS.

Treytirnar fyri vinnuligar haldsavtalar frá FTS eru deildar upp í triggjar partar, ið allir eru galdandi fyri avtaluna millum kunda og FTS.

- Vinnuviðskiftatreytir: Yvirskipaðu viðskiftatreytirnar, sum eru galdandi fyri allar avtalar um veitan av tænastru millum kunda og FTS.
- Sertreytir: Viðskiftatreytir, sum eru galdandi fyri serskild produktir og serskildar tænastru.
- Dátuviðgerðaravtalar: Avtalugrundarlagið, ið regulerar møguliga viðgerð av upplýsingum, sum FTS ger fyri kunda.

Um samsvar ikki er millum treytirnar, eru sertreytirnar og/ella dátuviðgerðaravtalurnar galdandi fram um vinnuviðskiftatreytirnar.

1. Veitingar

Fjarskiftistænasta merkir tænasta við at veita telefon og internet, sama um tænanstan verður veitt analogt ella talgilt og trúðleyst ella við jarðsambandi. Tá ið talan er um telefon, er talan bæði um fastnettelefon, nettalú og farteleson.

2. Partarnir

Haldsavtala verður gjørd millum kunda og FTS, og hvør lögfrøðiligur persónur kann stovna vinnuhald.

3. Stovning av vinnukunda

Er talan um einstaklingsvirki, skal kundi upplýsa navn á ánara og fyrítøku, bústað, teldupost og V-tal, tá ið kundi verður stovnaður. Er kundi lögfrøðiligur persónur, skal kundi upplýsa navn á fyrítøku, bústað, teldupost, slag av felagi, skrásetingarnúmmar og V-tal, tá ið kundi verður stovnaður. Hesar upplýsingar skulu skjalprógvast um neyðugt.

Tað áliggur kunda at kunna FTS um broytingar í ognar-og tekningarviðurskiftum.

Við stovning verður m.a. tilskilað, hvørja tænanstu stovningin fevnir um; herundir hald av eykatænanstú v.m. Er talan um kunda í eftirstøðu hjá FTS, skal skuldin gjaldast, áðrenn nýtt hald verður stovnað. Við stovning av nýggjum kunda ella stovning av serligum tænanstú skal váttan av stovning og viðskiftatreytir sendast til kunda.

3.1 Ognarrættur av haldi

Velur starvsfólk hjá fyrítøku at flyta sítt privata hald til fyrítøkuna, so at fyrítøkan framyvir stendur fyri haldinum og gjøldum, ið hartil hoyra, fer rætturin at eiga nummarið tó ikki til fyrítøkuna uttan so, at partarnir hava avtalað annað sínámillum.

Slik avtala skal skrivliga skjalprógvast.

4. Dátuvernd

FTS viðger upplýsingar sambært lóg um fjarskifti og lóg um dátuvernd. Grundað verður á meginreglurnar í dátuverndarlógini. Sambært hesum meginreglum viðger FTS:

- So fáar upplýsingar sum gjørligt
- Upplýsingarnar í stytst møguligt tíðarskeið
- Upplýsingarnar við gjøgnumskygni

Í teimum førum, har ið FTS viðger upplýsingar vegna kunda, verður dátuviðgerðaravtala gjørd. Víst verður til kunning um dátuvernd á ft.fo.

5. Avhending av haldi

Kundi kann bert avhenda hald til annan, um FTS gevur samtykki til tess. Í slíkum viðurskiftum kann FTS krevja, at verandi og nýggjur kundi skrivliga vátta avhendingina.

FTS kann, har ið skuld er heft at haldi, sum skal avhendast, eisini krevja av verandi kunda, at viðkomandi annaðhvørt rindar skuldina ella stovnar trygd fyri gjalding av skuldini fram til dagin, skuldin verður goldin. FTS hevur rætt til at krevja eykagjald í sambandi við avhending.

6. Skyldur hjá FTS

FTS hevur skyldu at veita fjarskiftistænastu á dygdarhøgum stigi, sum millum annað fevnir um:

- Stutta útveganartið við stovning
- Stutta tíð at fáa samband
- Fáar miseydnaðar royndir at knýta samband
- Góð hoyri- og flutningslíkindi
- Fá brek við tænastru
- Skjótaleika at bøta brek á eignum kervi, útgerð og annleggi

FTS tryggjar eisini, at telefonnummar, navn, starv og bústaður hjá kunda verða ókeypiss atkomulig í talgildum nummaryvirliti uttan so, at kundi boðar frá, at hann ikki vil hava hesa tænastru.

Móti gjaldi kann kundi harafturat fáa aðrar upplýsingar á talgilda nummaryvirlitið; so sum teld-upost, heimasíðu v.m.

FTS tryggjar, at kundi hevur ókeypiss atgongd at ringja til alarmsentralin 112.

7. Skyldur hjá kunda

Kundi hefur til eina og hvørja tíð skyldu:

- At geva rættar upplýsingar til FTS í sambandi við stovning ella broyting av haldi.
- At boða FTS frá bústaðarbroyting og øðrum viðkomandi broytingum. Rokningar, kontuúr-rit, áminningar, fráboðanir – undir hesum uppsagnir, steingingar og slit av haldi – skulu kunna sendast kunda ella setast fram á seinasta upplýsta bústaði, hóast bústaðarbroyting hefur verið uttan so, at FTS hefur fingið fráboðan um broytingina. Omanfyrenevndu boð kunnu sendast kunda til teldupostin, ið kundi hefur upplýst, um avtala er gjørd um talgilt samskifti, sí punkt 7.
- At gjalda fyri fjarskiftistænastur, sum FTS veitir í samsvari við gjaldstreytinar. Gjaldsskyldan fevnir eisini um, at onnur hava brúkt tænastruna – herundir óviðkomandi – uttan so, at óviðkomandi nýtlan er gjørd møguliga av ósketni hjá FTS.
- At stovna trygd, um FTS krevur slíka – sí punkt 9.
- At geva FTS atgongd til innleggingarstað fyri at leita eftir og bøta um brek, sum ger ella kann geva ólag í fjarskiftiskervinum ella tænastruni hjá FTS.
- At bróta sambandið millum fjarskiftiskervið hjá FTS og møguligt innanhýsis kervi kundans av, um hetta gevur ólag ella er til bága fyri fjarskiftiskervið hjá FTS.
- At mótmæla rokningini í seinasta lagi síðsta gerandisdag áðrenn gjaldkomudagin, um hann metir, at okkurt er skeivt í rokningini.

Tað liggur á kundinum at lata vera við:

- At gera nakað inntriv í innlegging og útgerð hjá FTS
- At knýta ólógligan fjarskiftisútbúnað í kervið
- At nýta sambandið til fjarskiftiskervið hjá FTS á slíkan hátt, at tað elvir til skaða ella órógv á kervinum
- At nýta tænastruna til at gera ónáðir ella til særandi, ósiðilig ella ólóglig ørindi

8. Talgild sjálgreiðsla og samskipti

Tá ið kundi stovnar seg sum vinnukunda fyrstu ferð, hevur hann móguleika at stovna seg sum umsitara á talgildu sjálgreiðsluni Vinnurúmið á vinna.ft.fo. Vinnurúmið gevur atgongd til eitt nú:

- Yvirlit yvir nýtslu hjá haldum knýtt at fyrítøkuni
- Yvirlit yvir rokningar
- Skift av SIM-korti og yvirlit yvir PIN- og PUK-kotur
- Broyting og rætting av persónligum upplýsingum
- Stovning, broyting ella niðurtøka av haldum

Tað áliggur kunda at tryggja, at gjørdar broytingar í sjálgreiðsluni eru rættar. Hevur kundi gloymt loyniorð til sjálgreiðsluna, kann FTS senda nýtt loyniorð á upplýsta teldupost.

Í summum førum verður kunning frá FTS sent talgilt við telduposti ella við smsi til telefonnummar, sum kundi hevur upplýst. Slík kunning kann eitt nú innihalda váttanir um ordrar og kunning um avtalar; herundir fráboðanir um broyting í prísnum og treytum. Kunning verður sosatt ikki send sum vanligt bræv, og kunning við telduposti hevur sama lögfrøðiligan virkna sum vanligt bræv. Hóast nevndu avtalu í hesi áseting kann FTS tó velja at senda boð til kunda við vanligum brævi.

9. Reiking – nýtsla uttanlands

Reiking uttanlands kann nýtast av teimum fartelesfonhaldum, ið loyva hesum. Tænastan kann nýtast í londum og hjá útlendskum fjarskiftisveitarum, sum FTS hevur avtalu við. FTS kann ikki ábyrgdast fyri dekning, dygd, trygd og útboð av tænastrum á teimum útlendsku fjarskiftiskervunum. Avrokning av reiking kann vera seinkað upp í 60 dagar.

Føroya Tele hevur rætt til at krevja nýtslugjald fyri reiking, um tú reikar uttanlands í meira enn 90 dagar út í eitt. Tað merkir, at øll reiking hereftir verður takserað eftir galdandi taksti, um títt fartelesfonhald ikki hevur verið á farnetinum hjá Føroya Tele í Føroyum í einum samanhangandi tíðarskeiði upp á meira enn 90 dagar.

10. Prísir

Upplýsingar um til eina og hvørja tíð galdandi prísir fyri høvuðstænastur eru altíð at finna á ft.fo. Um kundi vil vita meira um prísir fyri sertænastur ella produktir, kann viðkomandi venda sær til vinnudeildina hjá FTS.

FTS kann hækka prísirnar á fjarskiftistænastum við í minsta lagi 30 daga varningi. Fráboðan um prishækking verður kunngjørt kunda annaðhvørt skrivliga ella í føroyskum fjølmiðlum og bløðum.

FTS kann, uttan fráboðan, eina ferð árliga stilla prísirnar fyri fjarskiftistænastur sambært árligu broytingunum í brúkaraprístalinum, sum Hagstovan almannakunnger.

Príslækkingar kunnu setast í verk uttan fráboðan til kunda.

10.1 Gjaldstreytir

Hesar gjaldstreytir eru galdandi fyri allar fjarskiftistænastur, sum FTS veitir kunda. Gjaldingar skulu verða rindaðar á kontu hjá FTS í peningastovni ella á øðrum staði, sum FTS kannar kunda um.

FTS tilskilir sær rætt til at senda gjaldskrav og kontuúrrit talgilt. Gjaldskrav verður sent kunda við rokning ella kontuúrriti, sum inniheldur sundurgreining fyri hvørja tænastru sær, tíðarskeið, upphædd og gjaldkomudag.

FTS hevur rætt til at krevja gjøld fyri veitta fjarskiftistænastru; herundir:

- Stovningsgjald, sum er gjald fyri at stovna tænastru
- Haldaragjald, sum er gjald fyri at uppihalda tænastru
- Nýtslugjald, sum er gjald fyri leypandi nýtslu av tænastru

Haldaragjald, nýtslugjald og onnur gjøld verða goldin mánaðarlíga. Stovningsgjald verður goldið saman við fyrsta haldaragjaldinum ella sambært serskildari rokning.

Rindar kundi bert part av gjaldkomnu skuldini uttan at skíla til, hvat goldið verður fyri, skílar FTS sær rætt til at nýta gjaldingina so langt, hon røkkur, í hesi raðfylgju: Dragurenta, áminningargjald, stovningsgjald, føst gjøld, nýtslugjald og onnur gjøld.

Er gjaldkomudagur halgidagur, leygardagur, sunnudagur, ólavsøkudagur ella grundlógardagur, verður freistin til gerandisdagin eftir.

10.2 Dragurenta og áminningargjald

Rindar kundi ov seint, hevur FTS rætt til at krevja dragurentu frá gjaldkomudegnum og til goldið verður eftir rentulógini og at krevja áminningargjald fyri hvørja áminning, ið verður send fyri ov seint goldna tænastru.

11. Trygd ella nýtsluhámark

FTS hevur rætt til at krevja neyðuga trygd stovnaða annaðhvørt við bíleggingina ella seinni, um orsök er at rokna við, at kundi fer at mishalda gjaldsskyldur sínar. Tryggin verður stovnað annaðhvørt sum inngjalding av depositum ella javngóðari bankatrygd frá føroyskum peningastovni, sum FTS kann góðkenna.

Kundi rindar allan kostnað av at stovna trygdina.

Støddin á trygdini kann ásetast til upphædd, sum svarar til tað, ið FTS metir seg fara at skuldskriva kunda fyri í seks mánaðir; tó í minsta lagi 2.000 krónur. Stovnað trygd fellur burtur, um FTS ikki hevur havt tørv á at søkja sær fulna í trygdini innan fyri einum ári.

Í somu førum, sum FTS sambært hesi áseting kann krevja trygd stovnaða, kann FTS ístaðin velja at áseta eitt mánaðarligt nýtsluhámark í mun til einstaka tænaðu hjá kunda ella í mun til allar tænaðu hjá kunda. Hetta merkir, at FTS setir seg í samband við kunda ella steingir fyri nýtsluni, um nýtsluhámarkið verður rokkið.

12. Mishald og rættarvirknæður

Misheldur annar parturin sínar skyldur munandi, hevur hin parturin rætt til at gera teir í hesi grein nevndu rættarvirknæðir galdandi.

12.1 Mishald frá kunda

Sum dømi um munandi mishald verður nevnt, at kundi ikki heldur skyldur sínar sum skilaðar til undir punkt 6.

12.2 Rættarvirknæður av mishaldi

Um FTS misheldur skyldur sínar móti kunda munandi, hevur kundi rætt til at krevja:

- At brek verður bøtt
- FTS hevur skyldu til skjótast til ber at seta tiltøk í verk til tess at bøta brek við tænastruni.
- Lutfalsligan avsláttur
- Kundi kann krevja avsláttur fyri ein lutfalsligan part av haldaragjaldinum fyri ta tíðina, fjarskiftistænastran hevur verið slitin ella munandi órógvæð; tó bert um ólagið hevur vart í minst tvey samdøgur.
- Endurgjald
- Endurgjaldsábyrgd er eftir vanligum rættarreglum; tó við hesum avmarkingum:
- FTS ábyrgdast ikki fyri tap, sum er orsakað av sliti, órógvæ ella broytingum í fjarskiftiskervi ella -tænastru í sambandi við tiltøk, sum metast neyðug av tøkniligum, viðlíkahaldsligum og rakstrarligum ávum ella er álagt av Fjarskiftiseftirlitinum uttan so, at FTS hevur latið vera við at avmarka avleiðingarnar.
- FTS ábyrgdast ikki fyri óbeinleiðis tapi; herundir fyri mistum vinningi, framleiðslutapi, tapi, sum stendst av, at kundi missir móguleikan fyri sáttmálagarð við triðjamann, ella at sáttmáli dettur burtur ella verður mishildin uttan so, at mishald FTS er tilætlað.
- Slit av haldi
- Kundi hevur rætt til at krevja haldið slitið, um FTS misheldur sínar skyldur mótvægis kundinum munandi.

Tá ið kundi misheldur munandi, hefur FTS rætt til at krevja:

- At tænanstan verður stongd
- Tá gjaldstreytirnar eru munandi mishildnar, kann FTS steingja telefon kundans:
- Fyri útgangandi samskifti, um kundi ikki hefur goldið falna skuld, hóast slíkt áminningarskriv, sum tilskilað niðan fyri, er sent.
- Fyri inngangandi samskifti, um kundi ikki hefur goldið falna skuld, hóast slíkt áminningarskriv, sum tilskilað niðan fyri, er sent.

Áminningarskrivið skal serskilt boða frá, at stongt verður ávísan dag annað hvørt fyri útgangandi ella inngangandi samskifti ella báðar vegir, um kundi ikki hefur goldið falna skuld innan ávísra freist.

Tá ið tað ræður um internet, kann FTS steingja sambandið, um kundi ikki hefur goldið falna skuld, hóast áminningarskriv er sent, har fráboðað verður, at stongt verður fyri samskiftinum, um kundin ikki innan ávísra freist hefur goldið falna skuld.

Hevur kundi ikki goldið falna skuld, hóast áminningarskriv er sent, kann FTS steingja ikki bert ta tænanstu, sum er mishildin, men allar aðrar fjarskiftistænanstur, sum verða veittar kundinum, um áminningarskriv er sent, har serskilt verður sagt frá, at stongt verður fyri øllum tænanstum ein ávísan dag, um kundi ikki innan ávísra freist hefur goldið falna skuld.

Í øðrum føri, enn tá gjaldstreytirnar eru mishildnar, hefur FTS rætt til at steingja samskifti, um kundi misheldur munandi skyldur sínar ásettar í punkt 5.

Áðrenn stongt verður eftir hesi reglu, skal kundi hava skrivliga fráboðan, og honum skal verða givið høvi til at gera viðmerkingar um viðurskiftini. Fráboðanin skal upplýsa orsøkina og áseta neyvva freist fyri, nær mishaldið skal vera rættað. Er tað neyðugt av trygdarávum fyri fjarskiftiskervið, kann FTS steingja, sjálvt um fráboðan ikki er send frammanundan.

Í slíkum førum boðar FTS kundinum frá steingingini beinanvegin aftaná, at stongt er.

Steinging fyri út- ella inngangandi samskifti hefur ikki við sær nakran avsláttur í haldaragjaldinum. FTS letur stongda sambandið uppáftur skjótast til ber, tá kundi hefur rættað fyri seg; herundir goldið falna skuld. Í hesum sambandi hefur FTS rætt til at krevja eitt eykagjald:

- Slit av haldi
- FTS hefur rætt til at slíta haldið, um kundi hefur mishildið sínar skyldur munandi. Við sliti hefur kundin skyldu til beinanvegin at lata FTS aftur teir lutir, sum FTS eigur, og sum verða nýttir til samskifti, í sama standi, sum teir vóru við levering, burtursæð frá vanligum elli og sliti. Haldaragjaldið heldur uppá ta løtu, slitið verður. Er haldið slitið, og viðkomandi vil stovna nýtt hald, verður stovningargjald goldið av nýggjum.

13. Uppsögn av avtalu

Kundi kann siga avtalu upp við í minsta lagi 10 daga varningi til eitt mánaðarskifti uttan so, at serlig avtala er gjørd um aðra uppsagnarfrest. Uppsögnin skal vera skrivlig fyri at hava gildi. Ger FTS av sum heild at gevast við at bjóða ávísa fjarskiftistænastu, kann avtalan sigast upp við 90 daga varningi.

14. Broyting av avtalu

FTS hevur rætt til at gera broytingar í viðskiftatreytunum uttan fráboðan til kunda, um broytingin burturav er til frama fyri kundan. Aðrar broytingar í viðskiftatreytunum hevur FTS rætt til at fremja við 30 daga varningi.

15. Nummarflyting til annan veitara

Um kundi vil flyta fartelesonhald ella fastnethald til annan veitara, skal hann seta seg í samband við nýggja veitaran og biðja um nummarflyting. FTS avgreiðir nummarflytingina uttan kostnað seinast við arbeiðslok arbeiðsdagin eftir, at nummarflytingin er umbiðin av nýggja veitaranum.

Nummarflytingin verður framd hóast møguligt bindingartíðarskeið ella uppsagnartíð á verandi haldi. Av hesi orsök verður kundi ikki loystur frá møguligum skyldum, sum longu eru avtalaðar í mun til verandi hald; herundir at rinda fyri eitt møguligt bindingartíðarskeið ella í eini uppsagnartíð.

Um nummarflytingin hendir seinni enn lovað omanfyri ella feilir, ið eru til munandi ampa fyri kunda, henda, kann kundi seta seg í samband við nýggja veitaran og krevja endurgjald upp á 500 krónur og í serliga tyngjandi førum 1.000 krónur. Krav um endurgjald skal setast fram í seinasta lagi ein mánað eftir hendingina, ið heimilar endurgjaldið. Seinasta freist at útgjalda heimilað endurgjaldskrav er tveir mánaðar eftir móttøku av endurgjaldskrafinum.

Nummarflyting verður ikki framd, um serligar umstøður gera seg galdandi, til dømis:

- Um kundi hevur ógoldna skuld, ið er fallin til gjaldingar, á fartelesonhaldinum.
- Um haldið framman undan er ógildað vegna mishald.
- Um fartelesonnummarið hoyrir til nummarblokk ella aðra størri avtalu. Nummarflyting fyri fartelesonnummar, ið hoyrir til nummarblokk, kann tó fremjast, um allur nummarblokkurin verður fluttur til annan veitara undir einum. Í slíkum førum skal tað framganga greitt í um-bøn frá øðrum veitara og somuleiðis eisini váttast við fulltrú.

16. Force majeure

FTS er leyst av skyldum sínum, um fjarskiftistænasta er slitin ella órógvað orsakað av viðurskiftum, sum FTS ikki hevði nakra ávirkan á; herundir men ikki avmarkað til torusláttur, ódnarveður, vatnflóð, farsótt, eldsbruna, kríggj, verkfall og verkbann; herundir eisini verkfall og verkbann, ið raka starvsfólk hjá FTS.

17. Trætumál

Stingur trætumál seg upp millum partarnar um viðurskifti í sambandi við hald, kann kundi skrivliga mótmæla til FTS. Freistin fyri mótmæli er trýggjar mánaðir frá tí degi, kundi varð ella átti at verið kunnugur við tey viðurskifti, mótmælt verður um. FTS tekur undir vanligum umstøðum avgerð í málinum í seinasta lagi trýggjar mánaðir eftir, at mótmæli er móttikið.

Avgerðir hjá FTS í slíkum trætumálum kunnu kærast inn fyri Fjarskiftiseftirlitið í teimum førum, tá ið Fjarskiftiseftirlitið hevur heimild at taka avgerðir. Eisini hava partarnir rætt til at leggja málið fyri Føroya Rætt til avgerðar.

18. Gildiskoma

Hesar viðskiftatreytir fáa gildi frá 1. juli 2023. Møguligar seinni broytingar í viðskiftatreytunum hjá FTS eru at finna á heimasíðuni ft.fo.