

Vilkår for Alltid På Nett-garanti for fast bredbåndsabonnement for bedrifter

Oppdatert 24.04.2018.

1. Hvem er omfattet av garantien

Garantien gjelder bredbåndsabonnement for bedrifter i Norge, som er levert av Telenor Norge under merkevaren «Telenor». Garantiutsteder er Telenor Norge AS, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu.

I tillegg til disse garantivilkårene gjelder Telenors til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår for bedrifter, produktvilkår for fast bredbånd over fiber og produktvilkår for fast bredbånd over DSL, se www.telenor.no/bedrift/vilkar.

2. Nærmere om garantien

Telenor garanterer at kunden skal ha fungerende bredbåndsforbindelse med oppkobling til Internett frem til og med kundens ruter/modem.

Garantien innebærer at kunden har krav på kompensasjon når bredbåndsforbindelsen ikke fungerer på grunn av feil som er omfattet av garantien.

Kunden har rett til to former for kompensasjon ved brudd på Alltid På Nett-garanti:

- Oppstår feil ved kundens bredbåndsforbindelse som er omfattet av garantien kan kunden kreve kompensasjon på kr 500,-, som krediteres på kundens førstkommende faktura for bredbåndsabonnementet.
- Har kunden eller ansatte i kundens bedrift mobilabonnement, herunder abonnement på mobilt bredbånd, fra Telenor kan kunden kreve inntil 15 GB datapakker til opptil 5 mobilabonnement samtidig. Hver datapakke har 5 dagers varighet fra opprettelse. Er ikke feilen rettet i løpet av 5 dager har kunden rett til nye datapakker. Dersom tildelte pakker brukes opp før det er gått 5 dager, kan kunden kreve nye, hvis feilen fremdeles ikke er rettet. Det gis ingen varsling etter 5 dager, kunden må selv kontakte kundeservice for nye datapakker.

3. Forutsetninger og forbehold

For å motta kompensasjon må kunden melde feilen til Telenor kundeservice på telefon 05000 uten ugrunnet opphold.

Alltid På Nett-kompensasjon i form av kreditering på kr 500,- kan kun utløses én gang pr 30 dager per bredbåndsabonnement/feil.

Gratis datapakker tilbys ikke til kontantkort eller mobilabonnement uten 'Telenor'-merkevarenavnet.

Garantien omfatter feil som er innenfor Telenors nett. Feil på kundens utstyr/eget nett omfattes ikke av garantien.

Garantien gjelder ikke for IP-telefoni og bedriftsnettverkløsninger som Nordic Connect, Ethernet Connect eller for kunder som har egne avtaler om tjenestekvalitet (AOT).

Alltid På Nett-garanti er ikke en hastighetsgaranti.

Følgende feilsituasjoner kompenseres kun med tildeling av datapakker til mobilabonnement, ikke kr 500,-:

- Feil som følger av planlagt og varslet arbeid
- Feil på bredbåndsmodem/ruter som er over 5 år
- Feil som følge av ekstremvær/naturskade, herunder lynnedslag
- Feil som skyldes overspenning
- Forsinket levering/leveransesvikt (kompenseres i tillegg i henhold til Telenors Servicegaranti)

Følgende feilsituasjoner er ikke omfattet av Alltid På Nett-garantien:

- Feil utenfor Telenors nett
- Force majeure