

## Telenor Norge AS - Alminnelige vilkår for bedrifter

Vilkårene gjelder f.o.m. 25.04.2018 og erstatter alle tidligere generelle og spesielle vilkår for bedrifter utgitt av Telenor Norge, herunder Telenors Forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015 og Generelle forretningsvilkår av 01.07.2007. For bedriftskunder som har inngått avtale med Telenor før 25.04.2018, gjelder disse alminnelige vilkår for bedrifter f.o.m. 25.05.2018.

### 1. Virkeområde og gyldighet

Disse alminnelige vilkår for bedrifter («Bedriftsvilkår») gjelder leveranse av bedriftstjenester fra Telenor Norge AS («Telenor»), org.nr 976 967 631, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu.

Kunde er den juridiske person med organisasjonsnummer, som er registrert som bedriftskunde hos Telenor.

Bedriftsvilkårene gjelder for alle bedriftstjenester og produkter, det vil si alle ytelser og løsninger inkludert abonnement, nødvendig utstyr, programvare, applikasjoner og lignende, fra Telenor til bedriftskunder («Tjenester»).

Kundens avtale med Telenor omfatter disse Bedriftsvilkår samt spesielle Tjenestevilkår. Se [www.telenor.no/bedrift/vilkar](http://www.telenor.no/bedrift/vilkar) (ikke uttømmende), eller kontakt Telenors kundeservice. I tilfelle motstrid går spesielle Tjenestevilkår foran disse alminnelige Bedriftsvilkår.

Bedriftsvilkårene omfatter enhver som kunden autoriserer til å benytte Telenors Tjenester («Bruker»). Kunde er ansvarlig for å etterleve avtalen, uavhengig av om andre er registrert som betaler eller som Bruker av Tjenestene.

Den som tar Telenors Tjenester i bruk uten at det er inngått uttrykkelig muntlig eller skriftlig avtale, anses å ha akseptert Telenors vilkår for den aktuelle Tjenesten.

Disse Bedriftsvilkår gjelder ikke for private kunder av Telenor (forbrukere).

Kundens avtale med Telenor løper inntil den sies opp eller heves av en av avtalepartene.

Bedriftsvilkårene gjelder inntil de blir avløst av nye.

Telenor kan på saklig grunnlag avslå å inngå avtale med kunden.

### 2. Kundens plikter

#### 2.1. Kundens opplysningsplikt

Kunden skal holde Telenor løpende oppdatert om kundens opplysninger, herunder kundens kontaktperson og Brukere tilknyttet avtalen. Kunde skal oppgi korrekt navn, postadresse og fakturaadresse, om sistnevnte ikke er identisk med postadressen, samt organisasjonsnummer og kontaktperson.

Kunden skal utpeke en kontaktperson som skal identifiseres med navn og fødselsdato. Vedkommende må være ansatt hos kunden, eller ha gyldig skriftlig fullmakt fra kunden. Kunde skal oppgi mobilnummer og e-postadresse som kontaktpersonen kan nås på, f.eks. i forbindelse med varsling av endringer iht. pkt. 10 i disse Bedriftsvilkår. Kunde skal også oppgi minimum én elektronisk kontaktadresse.

Kunde skal snarest mulig melde adresseendring, herunder endring i elektroniske kontaktadresser og andre endringer som kunden burde forstå er av betydning for Telenor. Slike endringer meldes primært på kundens selvbetjeningsløsning hos Telenor (Min Bedrift).

Dersom Telenor ikke har korrekt adresse eller av andre grunner får forsendelser i retur, kan Telenor ikke oppfylle sine avtaleforpliktelser og vil derfor kunne si opp avtaleforholdet.

For Tjenester som i hovedsak brukes av enkeltpersoner, skal kunden opplyse om korrekt Brukerinformasjon som navn, fødselsdato og adresse. Dette er nødvendig av sikkerhetsmessige årsaker og for at Telenor skal kunne etterleve ekom- og personvernrettslige krav som nødvendigvis krever identifisering og autentisering av Bruker, for eksempel ved innhenting av Brukersamtykke eller utlevering av detaljopplysninger om Brukers bruk av Tjenester fra Telenor. Det vises bl.a. til pkt. 9.1, tredje ledd.

#### 2.2. Avtaleinngåelse og administrasjon

Personer som på vegne av kunden inngår avtale med Telenor forutsettes å ha gyldig fullmakt.

Telenor legger til grunn at kundens kontaktperson har fullmakt til å administrere avtaleforholdet, herunder bestille og endre

Tjenester for alle Brukere og/eller aksesser registrert på kunden. Telenor forutsetter videre at Brukere har fullmakt til å foreta bestillinger og endringer knyttet til egne abonnement og Tjenester.

### 2.3. Bruk av Tjenestene

Kunden kan kun benytte Tjenestene til det formål og i den utstrekning som fremgår av avtalen. Tjenestene skal ikke videreselges, utleies, overdras til tredjepart eller på annen måte brukes til utilsiktede formål uten Telenors skriftlige samtykke.

Kunden er ansvarlig for at kunden og Brukere bruker Tjenestene forsvarlig og i henhold til avtalen. Kunden plikter å gjøre avtalens betingelser kjent for Bruker og for å informere om at disse gjelder tilsvarende for Bruker.

Kunden plikter å informere Brukere om at opplysninger om bruk av Tjenestene vil kunne bli utlevert fra Telenor til kunden. Se også pkt. 9 om behandling av personopplysninger.

### 3. Elektroniske nummer og adresser

Telenor tildeler kunden bruksrett til kommunikasjonsnummer- og adresser, for eksempel mobil- og fasttelefonnummer, e-postadresser og IP-adresser samt personlige, elektroniske kort og koder for sikker autentisering eller innlogging av kunden og dennes Brukere. Eksempler er SIM-kort, eSIM, PIN-kode, brukernavn og passord. Gjennom de tildelte kommunikasjonsnummer og -adresser, kort og koder får kunden tilgang til og knyttes til bruken av Tjenesten som kunden har inngått avtale med Telenor om.

Det kan være nødvendig å endre tildelt kommunikasjonsnummer og -adresser. Telenor vil så langt det er mulig, varsle kunden i rimelig tid forut for endringen. Telenor er uten ansvar for kostnader, tap eller ulemper som kunden måtte bli påført etter denne bestemmelsen.

### 4. Kredittvurdering

Når avtaleforholdet forutsetter at Telenor skal yte kunden kreditt, har Telenor rett til å foreta en kredittvurdering av kunden.

Telenor kan fastsette en kredittgrense basert på en vurdering av kundens betalingsevne. Hensikten med kredittgrensen er å sikre kunden mot uønsket økning i sitt forbruk, samt å begrense risikoen for tap for Telenor.

Telenor kan kreve at kunden forskuddsbetaler Tjenester eller stiller sikkerhet. Telenor kan

kreve at kunden gjør opp all utestående gjeld før nye Tjenester leveres på kreditt.

### 5. Priser

Gjeldende listepriser for Telenors Tjenester til bedriftsmarkedet finnes på [www.telenor.no/bedrift](http://www.telenor.no/bedrift) eller fås ved forespørsel. Tjenester som forutsetter kundetilpasning prises på forespørsel.

Alle priser til næringsdrivende opplyses eksklusiv mva.

Eventuelle spesialpriser eller rabatter avtales skriftlig.

Spesialpriser, rabatter og andre fordeler, som er avtalt på bakgrunn av kundens medlemskap i en interesseorganisasjon eller tilhørighet til et konsern eller liknende, bortfaller ved opphør av slik tilhørighet.

Hvis kunden ikke oppfyller forutsetningene for de avtalte spesialprisene, har Telenor rett til å kreve listepriser fra det tidspunkt oppfyllelsen opphørte. Dette anses ikke som en prisendring.

### 6. Betaling og klage på faktura

Faste, løpende priser og eventuell etableringspris faktureres forskuddsvis. Bruk/trafikk, som ikke er inkludert i en fast pris, og engangspriser faktureres etterskuddsvis.

Hvis fakturabeløpet er under et av Telenor fastsatt minimumsbeløp, overføres dette til neste faktura.

Dersom kunden mener at faktura er feil, må kunden klage til Telenor innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke er mulig, innen rimelig tid. Så lenge klagen er til behandling, forfaller ikke den påklagede delen av fakturaen til betaling. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen.

Ved delvis innbetaling må kunden angi hvilken Tjeneste innbetalingen knytter seg til.

### 7. Fakturering, kreditering og forsinkelsesrente

Telenor kan ikke etterfakturere kunden senere enn 6 måneder etter fakturadato, pga. egne feil eller mangler. Dersom feilen gjelder uteglemt fakturering for en levert Tjeneste, regnes starttidspunktet fra den dato Tjenesten skulle ha vært fakturert. Samtidig kan ikke kunden påberope seg feilfaktureringer og krediteringer mer enn 6 måneder fra fakturadato.

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente tilsvarende den til enhver tid

gjeldende satsen i henhold til forsinkelsesrenteloven.

## 8. Taushetsplikt

Telenor, og de ansatte i Telenor, har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon (ekomlov) § 2-9 taushetsplikt om opplysninger vedrørende bruk av elektroniske kommunikasjonstjenester og om innholdet i kommunikasjonen.

Telenor kan likevel utlevere slike opplysninger til domstolene, politiet, påtalemyndighet eller andre som i henhold til lov kan kreve det.

## 9. Behandling av personopplysninger

Telenor behandler personopplysninger i tråd med den til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering og i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter. Se også Telenors personvernerklæring, [www.telenor.no/om/personvern/](http://www.telenor.no/om/personvern/) som gjelder for individer (fysiske personer), ikke enheter med organisasjonsnummer (juridiske personer).

### 9.1. Telenors og kundens roller etter personopplysningsloven

Telenor er behandlingsansvarlig for Tjenester og prosesser, hvor Telenor behandler personopplysninger om kunden og kundens Brukere, og Telenor bestemmer formålet med behandlingen samt hvilke metoder, virkemidler og/eller sikkerhetsmekanismer som skal benyttes. Dette gjelder alltid, når Telenor leverer elektroniske telekommunikasjonstjenester så som fast- og mobiltelefoni og tilgang til internett.

For Tjenester og/eller prosesser, hvor Telenor behandler personopplysninger på vegne av kunden for spesifikke formål fastsatt av kunden, er Telenor databehandler og kunden er behandlingsansvarlig. Dette gjelder når Telenor leverer informasjonssamfunnstjenester over internett, så som Min Bedrift eller skytjenester fra tredjeparter, men også for Tjenester/prosesser som er en blanding av elektroniske telekommunikasjonstjenester og informasjonssamfunnstjenester, så som Mobilt Bedriftsnett og Fakturakontroll.

Merk videre at ved inngåelse av avtale mellom kunden og Telenor om levering av avtalte Tjenester, vil kunden være å anse som

behandlingsansvarlig for de opplysningene som kunden har innhentet om sine Brukere (navn, fødselsdato og adresse, og som kunden overfører til Telenor i forbindelse med abonnementsoppsettninger. For denne overførselen vil kunden være behandlingsansvarlig og Telenor databehandler, jf. pkt. 9.2. Formålet med overførselen er å gjøre avtalte Tjenester tilgjengelig for Brukere, herunder sette databehandler i stand til etterfølgende å autentisere Brukere slik at det er riktig Bruker som gis tilgang til den relevante Tjenesten. De mottatte opplysningene anvendes til opprettelse, evt. oppdatering (hvis Bruker allerede finns i Telenors kundedatabase), av brukeridentiteter som knyttes til kunden. Prosessen med å opprette/oppdatere og verifisere brukeridentiteter i kunderegisteret skjer i sin helhet i Norge.

Når Telenor er databehandler vil behandlingen av personopplysninger være regulert av særskilte vilkår, jf. pkt. 9.2 i disse Bedriftsvilkårene. Telenor gjør oppmerksom på at kunden i slike tilfeller selv er ansvarlig for å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger.

### 9.2. Telenors ansvar etter personopplysningsloven, når Telenor er databehandler (databehandlervilkår)

Når Telenor (som databehandler) behandler personopplysninger på vegne av kunden (som behandlingsansvarlig) vil følgende vilkår være gjeldende:

Databehandler skal utelukkende behandle personopplysninger som angitt i disse Bedriftsvilkår og tilhørende Tjenestebilag/brukervilkår for aktuelle Tjenester eller prosesser. Personopplysningene skal utelukkende behandles for angitte formål og i angitte geografiske områder som definert i Tjenestebilag/brukervilkår.

Databehandler kan også behandle personopplysninger når dette er pålagt av EU- eller nasjonale regler som databehandler er underlagt. I slike tilfeller skal databehandler, så langt det er mulig, informere

behandlingsansvarlig om slike lovkrav før behandlingen iverksettes.

Databehandler skal sikre at det utelukkende er personer som er autorisert til å behandle personopplysninger som har adgang til disse, og at personene er underlagt konfidensialitetsansvar, jf. også pkt. 8.

Databehandler skal implementere tekniske og organisatoriske foranstaltninger for å sikre et tilstrekkelig nivå av sikkerhet tilpasset den risiko som behandlingen representerer.

Databehandler skal informere den behandlingsansvarlige om enhver endring som innebærer å erstatte eller tilføye en underleverandør før slike endringer iverksettes, slik at behandlingsansvarlig har mulighet til å gjøre innsigelser mot slik endring.

I tilfeller hvor databehandler engasjerer en underleverandør til å utføre spesifikke behandlingsaktiviteter på vegne av den behandlingsansvarlige, skal de samme forpliktelser som gjør seg gjeldende i denne avtalen også gjelde for underleverandøren. Dersom en underleverandør ikke etterlever disse forpliktelsene, skal databehandleren være fullt ansvarlig overfor den behandlingsansvarlige for underleverandørens etterlevelse av sine forpliktelser etter denne avtalen.

Med hensyn til behandlingens natur og de tilgjengelige opplysninger, skal databehandleren bistå den behandlingsansvarlige med:

- Oppfyllelse av den behandlingsansvarliges forpliktelser til å besvare henvendelser knyttet til utøvelse av datasubjektets (Brukers) rettigheter under gjeldende lov.
- Implementering av passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for å sikre et tilstrekkelig nivå av sikkerhet hensett til risikoen som foreligger, herunder utføre vurdering av konsekvenser for personvernet, som med rimelighet kan kreves av den behandlingsansvarlige og kommunisere med nasjonale Datatilsyn / Databeskyttelsesmyndighet.

Dersom det oppstår brudd på persondatasikkerheten, skal databehandleren

uten ugrunnet opphold skriftlig varsle den behandlingsansvarlige.

Databehandler skal umiddelbart slette eller returnere alle personopplysninger, inkludert alle kopier, etter at avtaleforholdet er avsluttet, eller dersom den behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette.

I tilfeller hvor behandling av personopplysninger foregår enten 1) utenfor EU/EØS-området, eller 2) i andre land enn dem forhåndsgodkjent av Europa-kommisjonen, skal behandlingen være i overensstemmelse med de gjeldende *EU Model Contracts for the transfer of Personal Data to third countries*. Databehandleren gis derfor fullmakt til å inngå slik *EU Model Clause Agreement* på vegne av den behandlingsansvarlige.

Databehandleren skal gi den behandlingsansvarlige adgang til all informasjon som med rimelighet er nødvendig for å dokumentere etterlevelse av disse Bedriftsvilkår, samt tillate og medvirke til revisjon av disse, utført av den behandlingsansvarlige eller av en tredjepartsrevisor på oppdrag fra den behandlingsansvarlige. Alle kostnader knyttet til slik revisjon skal dekkes av den behandlingsansvarlige.

Informasjon om den konkrete behandlingen fremgår av relevant Tjenestebilag/ brukervilkårene.

### **9.3. Telenors bruk av personopplysninger ved kunderådgivning og markedsføring**

Telenor kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor kontaktpersoner utpekt av kunde, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post m.m.), for å informere og gi råd om samt markedsføre Telenors produkt- og Tjenestetilbud.

### **9.4. Reservasjon mot markedsføring og utlevering til katalog og nummeropplysningstjeneste**

Kunden, inkludert kundens Brukere og kontaktperson, kan via Telenors digitale selvbetjeningskanaler og/eller kundeservice reservere seg mot, eller begrense, Telenors bruk av kundeopplysninger i forbindelse med markedsføring, utlevering til nummeropplysningstjeneste og katalog.

## 10. Endringer i Tjenester, priser og vilkår

Telenor forbeholder seg retten til å foreta endringer i Tjenester, herunder opphør av Tjenesten. Likeså kan Telenor gjøre endringer i priser og vilkår. Endringer forhåndsvarsles på egnet måte.

Vesentlige endringer vil bli varslet senest én måned før endringen trer i kraft. Kunden varsles direkte f.eks. ved sms eller email til kundens kontaktperson. Andre endringer, herunder endringer som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold, kan gjennomføres ved varsling på [www.telenor.no/bedrift](http://www.telenor.no/bedrift), Min Bedrift, faktura, i nyhetsbrev eller lignende, og med kortere frist enn en måned.

Ved endring i eller opphør av en Tjeneste, kan Telenor velge, men er ikke forpliktet til å tilby kunden en annen Tjeneste. Dette gjelder også ved flytting til adresse der infrastrukturen ikke ligger til rette for å tilby samme Tjeneste som kunden hadde på den tidligere adressen. Om kunden ikke ønsker den nye Tjenesten, anses avtaleforholdet som oppsagt.

Ved endringer som kunden kan godtgjøre utgjør et vesentlig mislighold, kan kunden heve berørte deler av kundens avtaleforhold hos Telenor med virkning fra tidspunktet for endringens ikrafttreden.

Ved fortsatt betaling eller bruk av avtalte Tjenester etter at en endring har trådt i kraft, anses kunden å ha akseptert endringen.

Telenor kan foreta årlig indeksregulering av alle priser uten å varsle kunden. Videre kan Telenor gjennomføre prisendringer med kortere varsel enn en måned og innenfor avtalt bindingstid, dersom endringene skyldes forhold utenfor Telenors kontroll, herunder endringer i offentlige avgifter, vedtak eller prisøkninger fra underleverandører. Prisendringer som følge av indeksregulering eller forhold utenfor Telenors kontroll, gir ikke kunden adgang til fritt å si opp eventuelle bindingsavtaler.

Telenor er uten ansvar for eventuelle kostnader ved tilpasninger eller liknende som kunden må foreta som følge av Telenors endringer.

## 11. Fellesfakturerte Tjenester

Kunden kan sperre for tilgang til fellesfakturerte Tjenester ved å henvende seg til Telenors kundeservice. Kunden kan sette beløpsgrense for bruk av slike Tjenester.

Klage på fakturering av fellesfakturerte Tjenester kan rettes til Telenor eller direkte til

tilbyder av Tjenesten. Telenor er ansvarlig for klagebehandling overfor kunden.

## 12. Bruksbegrensninger og endringer i nett og Tjenester

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot liv eller helse, miljø eller nettsikkerhet, har Telenor rett til å gjennomføre nødvendige tiltak, selv om det skulle medføre begrenset mulighet for bruk av Tjenestene.

Kundens tilgang til Tjenester og nettet kan også begrenses helt eller delvis i særskilte tilfeller av offentlig myndighet, for eksempel i en krise- eller beredskapssituasjon eller i forbindelse med alvorlig kriminalitet.

Telenor har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nett eller Tjenesten, hvis det anses som nødvendig av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker, eller som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold.

Telenor er uten ansvar for kostnader, tap eller ulemper som kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

Telenor kan være forhindret fra å varsle kunden i tilfeller som nevnt ovenfor.

## 13. Ansvar ved tilknytning til Telenors nett

I den grad leveranse av Tjenesten forutsetter fysisk tilknytning til Telenors nett, har Telenor fri rett til å etablere og plassere nye, og/eller andre eksisterende, installasjoner på, over, under eller gjennom kundens eiendom. Telenor skal informere kunden om slike inngrep, og kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres.

Kunden skal gi Telenor adgang til kundens eiendom i forbindelse med nødvendig installasjon, vedlikehold og feilretting, og for øvrig etter beste evne bistå Telenor for at dette kan gjennomføres.

Kunden får ingen godtgjøring for ulemper ved installasjoner som Telenor plasserer på kundens eiendom til bruk for tilknytningen. Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av strøm der dette er nødvendig.

Hvis kunden ønsker en annen plassering av nødvendige installasjoner enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig for Telenor, kan Telenor kreve at kunden dekker merkostnadene ved både etablering, vedlikehold og feilretting.



Hvis kunden ønsker en tilknytning som ikke omfattes av Telenors leveringsforpliktelser kan Telenor unnlate å inngå avtale eller kreve at kunden dekker kostnadene for tilknytningen, samt nødvendig vedlikehold og feilretting.

Telenor er ansvarlig for vedlikehold og feilretting på tilknytningen til og med første tilknytningspunkt.

Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på eget, internt nett fra første tilknytningspunkt og på utstyr tilknyttet eget nett.

Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep, endringer eller tilføyelser i utstyr og programvare, som er Telenor eiendom, herunder konfigurasjon, uten Telenors samtykke. Telenors utstyr og programvare må ikke leies ut eller på annen måte overlates til uvedkommende.

Kunden bærer risikoen og har ansvaret for at Telenors utstyr og programvare sikres på betryggende måte og ikke påføres skade. Kunden er selv ansvarlig for installasjon, oppkobling og konfigurasjon av eget utstyr.

Kunden er ansvarlig for eget utstyr som kobles til Telenors nett eller som på annen måte benyttes til bruk av Telenors Tjenester. Utstyret skal være av en slik art og brukes på slik måte at det verken er til skade eller urimelig ulempe for Telenor, Telenors nett eller Telenors øvrige kunder.

#### **14. Kundens ansvar for å unngå misbruk**

Kunden skal sørge for at utstyr/ kort, koder, brukernavn, passord eller annen sikkerhetsmekanisme som benyttes for tilgang til Tjenestene, ivaretas på en betryggende måte og oppbevares og benyttes på en slik måte at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Kunden skal ta alle rimelige forholdsregler for å begrense risikoen for at uvedkommende kan misbruke eller på annen måte få uberettiget brukstilgang til sikkerhetsmekanismer som benyttes for tilgang til Tjenesten. Kunden skal bruke personlige adgangskoder, som for eksempel PIN-kode på SIM-kort, engangspassord på sms, skjermlås, eller annen sikkerhetsmekanisme, såfremt utstyret har slike funksjoner.

Ved kjennskap til eller mistanke om at en sikkerhetsmekanisme er tapt, eller at uvedkommende uberettiget har tilegnet seg dette, plikter kunden straks å melde forholdet til Telenor, samt straks å gjøre nødvendige endringer i de nevnte sikkerhetsmekanismene, for å hindre misbruk av Tjenesten. Telenor vil umiddelbart sperre for videre bruk av berørte

Tjenester, eller iverksette andre tiltak, for eksempel sende ut nytt passord eller kort/kode. Selv om en Tjeneste er (midlertidig) sperret, vil det kunne påløpe kostnader så lenge Tjenesten ikke er oppsagt.

#### **15. Kundens betalingsansvar og ansvar ved tyveri mv**

Kunden er ansvarlig for bruk og betaling av Tjenesten som er bestilt og levert i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av Tjenesten, herunder uvedkommendes bruk, såfremt det ikke kan påvises at slik bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Telenors side. Har kunden eller Bruker gitt tilgang til sin telefon eller annet utstyr til en annen, svarer kunden for dennes bruk.

Ved tap, tyveri, svindel eller annen uberettiget tilegnelse av kundens utstyr, personlige kort, koder og passord som benyttes for tilgang til Tjenesten, er kunden selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt til Telenor, dog maksimalt for kr 25.000 per Bruker.

Hvis kunden har utvist forsett, grov uaktsomhet, eller har unnlatt å gi melding uten ugrunnet opphold etter tap av utstyr/kort, koder, brukernavn, passord eller annen sikkerhetsmekanisme, er ansvaret ubegrenset.

Etter at melding har kommet frem til Telenor, er kunden kun ansvarlig for misbruk dersom kunden eller Bruker har muliggjort misbruket gjennom en forsettlig eller grovt uaktsom handling.

I tilfelle misbruk av ID er kunde ansvarsfri overfor Telenor. Med misbruk av ID menes at noen på svikaktig grunnlag har inngått avtale med Telenor i en annens navn, som f.eks. ID-tyveri. Ansvarsfrihet forutsetter at kunden innen rimelig tid kan dokumentere at forholdet er anmeldt til politiet.

Ved berettiget mistanke om bedrageri eller svindel fra kundens side, vil Telenor politianmelde forholdet.

#### **16. Feilmelding, reklamasjon mv**

Feil eller mangler ved Tjenesten som skyldes forhold som ligger innenfor Telenors ansvarsområde, skal uten ugrunnet opphold meldes Telenor.

Før kunden melder feil til Telenor, må Kunden undersøke om feilen skyldes kundens eget utstyr.

Hvis kunden melder om feil som ligger utenfor Telenors ansvarsområde, og kunden burde ha forstått dette, kan Telenor kreve dekket de

omkostninger som er forbundet med Telenors feilsøking.

Kunden mister sin rett til å gjøre en feil eller mangel gjeldende, dersom kunden ikke gir Telenor melding om dette innen rimelig tid etter at kunden oppdaget eller burde ha oppdaget det.

Telenor skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil eller mangel ved Tjenesten, iverksette tiltak for å rette dette.

Kunden skal sørge for at Telenor gis adgang til eiendommen for å kunne utføre feilretting.

## 17. Telenors ansvar - kompensasjon

Kunden kan kreve kompensasjon etter standardiserte satser dersom Telenor ikke leverer Tjenesten innen den frist som er avtalt. Tilsvarende gjelder om kunden ikke kan benytte Tjenesten på grunn av feil eller mangel i nettet eller ved Tjenesten.

På grunn av fysiske og/eller geografiske forhold eller annen ytre påvirkning, kan noen Tjenester og utstyr ikke benyttes overalt i nettet. Dette anses ikke som feil eller mangel ved Tjenesten.

## 18. Erstatning

### 18.1. Tap

Ved mislighold av avtalen, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap innenfor følgende begrensninger, og så lenge tapets art og omfang er adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold:

- a) Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.
- b) Telenors erstatningsansvar gjelder kun ved direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Telenor.
- c) Telenors samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 50 000,- for hvert tilfelle.
- d) Eventuelle kompensasjonsbeløp kommer til fradrag i erstatning.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

### 18.2. Forbehold

Telenor er ikke ansvarlig for tap som kan føres tilbake til forhold eller handlinger forårsaket av kunde eller tredjepart.

### 18.3. Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av partene kan imidlertid si opp avtalen med én måneds varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

### 18.4. Skade påført kundens eiendom

Ved montering, installasjon og kabelføring og annet arbeid plikter Telenor å ta tilbørlig hensyn til kundens eiendom. Telenor plikter å erstatte skade utover det som er nødvendig for arbeidet, når skaden skyldes uaktsomhet fra Telenors side.

### 18.5. Kundens data

Telenor utøver ingen kontroll over innholdet av de data som kunden sender eller mottar ved bruk av Tjenestene, og har heller intet ansvar for dem. Telenor har intet ansvar for tap, skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av kundens data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktig leverte data eller lignende med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Telenors side.

## 19. Kundens mislighold

### 19.1. Stenging ved betalingsmislighold

Ved betalingsmislighold vil Telenor sende varsel i samsvar med gjeldende lov og belaste kunden purregebyr samt forsinkelsesrente.

Hvis kunden ikke har betalt innen angitt betalingsfrist, kan Telenor stenge for videre bruk av Tjenestene. Telenor kan også i slike tilfeller begrense kundens tilgang til Tjenesten. Ved mislighold av betaling kan ethvert utestående krav anses som forfalt.

### 19.2. Stenging i andre misligholdstilfeller

Telenor kan stenge for bruk av Tjenesten dersom kunden

1. ikke har gitt nødvendig og korrekt kundeinformasjon, jf. punkt 2,
2. utsetter Telenors infrastruktur, nett eller Tjenester for skade eller forstyrrelser,

3. ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av Telenor, jf. punkt 4,
4. opptrer i strid med gjeldende lov og øvrig regulering, eller
5. på annen måte grovt misligholder avtalen, grovt misbruker Tjenester eller utstyr eller grovt krenker Telenor, Telenors representanter eller andre.

Når vilkårene for stenging av en Tjeneste er oppfylt, kan Telenor stenge samtlige Tjenester når kunden har flere kundeforhold.

Før Telenor iverksetter stenging etter denne bestemmelsen, skal kunden, om mulig, varsles skriftlig, gis anledning til å uttale seg om forholdet og rette opp årsaken til stenging. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Hvis forholdet ikke rettes opp innen fristen eller det gjentas, ansees kundeforholdet som opphørt.

Dersom kunden flytter uten å varsle Telenor, kan Telenor koble ned forbindelsen når denne sperrer for andres mulighet til å etablere et nytt kundeforhold på kundens fraflyttede adresse.

### 19.3. Gjenåpningsgebyr

Kunden blir belastet med den til enhver tid gjeldende pris for gjenåpning når det forhold som begrunnet stengingen er bortfalt.

### 20. Unormalt høyt forbruk

Hvis kunden har et unormalt høyt forbruk av Tjenester, kan Telenor i særlige tilfeller stenge for videre bruk av Tjenesten uten å varsle kunden på forhånd. Kunden skal varsles snarest mulig etter stenging.

### 21. Oppsigelse eller heving

#### 21.1. Kundens oppsigelse

Kunden kan si opp avtaleforholdet med én måneds skriftlig varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra første dag i den påfølgende måneden etter oppsigelsen.

Kunden kan med øyeblikkelig virkning si opp avtalen ved vesentlig mislighold fra Telenors side.

#### 21.2. Telenors oppsigelse eller heving

Hvis det er saklig grunn, kan Telenor si opp avtalen med én måneds skriftlig varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra første dag i den påfølgende måneden etter oppsigelsen.

Telenor kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kundens side. Før avtalen heves, skal Telenor, om mulig, varsle kunden skriftlig. Varselet skal opplyse om grunnlaget for heving og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

### 22. Oppsigelse av avtaler med forpliktelser eller bindingstid

Har kunden forpliktet seg til f.eks. en fast avtaleperiode eller kjøp av et minstevolum som motytelse for at kunden innvilges spesialpriser, rabatter, støtteytelser eller andre fordeler, og kunden sier opp avtalen før oppfyllelse av kundens forpliktelser, har Telenor rett til å kreve refundert allerede mottatte fordeler. Dette gjelder likevel ikke, hvis kundens oppsigelse skjer som følge av force majeure eller ved heving av avtalen som følge av vesentlig mislighold, jf. punkt 21.1, andre ledd i disse Bedriftsvilkår.

Enkeltabonnement registrert på Brukere eller aksesser, kan ha avvikende bindingsperioder og oppsigelsesvilkår som gjelder uavhengig av en eventuell avtale om fast avtaleperiode på et overordnet avtaleforhold med Telenor. Abonnement og aksesser vil ikke automatisk sies opp som følge av oppsigelse av en overordnet avtale, men løpe videre inntil disse eventuelt også sies opp.

Ved oppsigelse av enkeltabonnement før utløp av avtalt bindingsperiode, kan Telenor kreve bruddgebyr eller fakturere for gjenværende del av bindingstiden (månedsavgift x antall gjenværende måneder) i henhold til hva som er avtalt ved bestilling av abonnementet.

Samlet, eller gjenstående, bindingsperiode og størrelse på bruddgebyr for individuelle avtaler fremkommer av Telenors ordrebekreftelser, på Min Bedrift, eller opplyses på forespørsel.

Kundens oppsigelse av abonnement på en Tjeneste vil kunne medføre at alle tilleggstjenester tilknyttet eller inkludert i det aktuelle abonnementet avsluttes uten ytterligere varsel.

### 23. Overdragelse

#### 23.1. Overdragelse internt i konsernet Telenor ASA

Rettigheter og plikter i avtaleforholdet kan overdras mellom norske selskaper i konsernet Telenor ASA.

#### 23.2. Overdragelse fra kunden

Kunden kan overdra avtaleforholdet til andre som tilfredsstillers Telenors kundekrav, med



mindre noe annet følger av norsk rett. Avtalen med tidligere kunde anses opphørt ved betaling av sluttoppgjør. Ved overdragelse påløper normal etableringspris.

Kunden må skriftlig informere Telenor om enhver overdragelse. I denne forbindelse må den samme informasjon som er nevnt i punkt 2, gis Telenor.

#### **24. Klager og klagebehandling**

Bedrifter med maksimum 10 årsverk kan klage på Telenors avgjørelse i klagesak på Telenors leveranse av ekomtjenester til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN). For nærmere informasjon se [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no).

Kunden må først ha rettet skriftlig klage til Telenor uten at saken er løst i minnelighet.

#### **25. Lovvalg og tvister**

Avtalen er underlagt norsk rett. Tvister mellom kunden og Telenor skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler, med Asker og Bærum tingrett som verneting.