

Vilkår for mobil

Spesielle vilkår for mobilabonnement, inkl. mobilt bredbånd, og andre mobile tilleggstjenester og løsninger til bedrifter

Vilkårene gjelder fra 01. desember 2020 og erstatter tidligere vilkår for mobilabonnement og mobilt bredbånd til bedrifter.

Avtale om mobilabonnement, herunder abonnement på mobilt bredbånd, gir tilgang til Telenors mobilnett i Norge og i utenlandske nett, hvor Telenor har avtale om slik bruk (roaming-avtale), samt rett til bruk av de mobile tilleggstjenester og løsninger som kunden har avtalt med Telenor.

1. Dekning og hastighet

Aktuell dekningsinformasjon og Telenors til enhver tid oppdaterte dekningskart er tilgjengelig på www.telenor.no/bedrift/dekning/. Dekningskartet viser teoretiske signaler, og derfor kan variere noe fra faktiske signaler og opplevd dekning.

Maksimal oppnåelig hastighet vil kunne avhenge av valgt abonnementstype. Opplysninger om maksimal og forventet hastighet er tilgjengelig på www.telenor.no/bedrift i tilknytning til priser og betingelser for hver enkelt abonnementstype eller særskilt forhandlet kundeavtale.

Dekning og hastighet vil også avhenge av hvilke teknologier brukers mobiltelefon eller mobil bredbåndsruter støtter, og hvor god antenne dette brukerutstyret har. I tillegg til plassering og signalstyrke på Telenors mobilnettinfrastruktur vil en rekke forhold utenfor Telenors kontroll kunne påvirke brukers opplevelse av dekning og hastighet. Opplevd dekning og hastighet over mobilnettet vil kunne variere ut i fra:

- Type dekningsteknologi, hvor bruker befinner seg (2G, 4G, 5 G)
- Om bruker befinner deg innendørs eller utendørs
- Avstand til nærmeste basestasjon
- Hvor mange brukere som er på mobilnettet samtidig
- topografi
- Tykke vegger (mur, betong med mer)
- Vegetasjon, som for eksempel tett skog
- Vær, for eksempel kan regn redusere dekningen
- Andre trådløse elementer kan også forstyrre signalene

2. Bruk i utlandet

Bruk av mobilabonnement fra Telenor i utenlandske mobiloperatørs nett er underlagt de lover, vilkår og avtaler som gjelder for det enkelte utenlandske nettet. Telenor har ikke noe ansvar for dekning, kvalitet, sikkerhet, tjenestetilbud mv. i utenlandske mobilnett.

For bruk i utlandet gjelder Telenors til enhver tid gjeldende prislistor for internasjonal roaming som er tilgjengelig på www.telenor.no/bedrift/utlandet/.

Mobilabonnement og abonnement på mobilt bredbånd fra Telenor skal primært benyttes av kunden i Norge. Kunder som er på reise i EU/EØS kan benytte abonnementet på samme betingelser som i Norge, jf. punkt 3 samt følgende forutsetning: Like priser og betingelser i EU/EØS som i Norge forutsetter at kunden tilbringer mer tid i Norge enn i EU/EØS, og bruker mobilabonnementet sitt mer i Norge enn i EU/EØS.

Hvis kunden i løpet av en sammenhengende periode på fire måneder tilbringer mer enn 50% av sin tid utenfor Norge i et eller flere EU/EØS land og bruker mobil/mobil bredbåndsruter mer i et annet EU/EØS land enn i Norge, kan Telenor kontakte kunden for å avklare videre bruk av abonnementet. Kunden kan velge å enten avslutte, eller betale en særskilt tilleggspris for, videre bruk av abonnementet i EU/EØS i tråd med EUs regulering av rimelig bruk.

Betingelser for bruk i EU/EØS vil kunne endres i henhold til EUs regulering av rimelig bruk i utlandet.

3. Betingelser for rimelig bruk

Med mindre annet er avtalt, gjelder følgende betingelser for rimelig bruk av mobilabonnement fra Telenor:

- **Fri bruk:** Med 'fri bruk' menes bruk begrenset til normal personbruk av mobilabonnement for bedriftsbrukere (dvs. ikke maskinskapt bruk). Fri sms gjelder kun meldinger sendt fra mobiltelefonen. Telenor forbeholder seg rett til å begrense betydelig overforbruk utover normal bruk. Fri bruk av sms og samtaler gjelder kun i Norge og EU/EØS. Fri bruk gjelder ikke til/fra/på skip, fly, satellitt-telefoner, spesialnummer eller land utenfor EU/EØS, med mindre annet er avtalt spesielt.
- **Inkludert forbrukskvote (fastpris pakke):** Noen mobilabonnement har en månedspris som inkluderer en fast forbrukskvote av f.eks. samtaleminutter, sms og/eller data per kalendermåned, som kunden ikke betaler noe for utover månedsprisen. Den faste forbrukskvoten i slike abonnement gjelder kun bruk i Norge og EU/EØS, med mindre annet er avtalt spesielt. For abonnement med særlig store inkluderte forbrukskvoter på data kan Telenor innføre begrensning på kostnadsfri bruk av inkludert data i EU/EØS, for å sikre rimelig dekning av Telenors varekost for din databruk i andre mobiloperatørs nett i EU/EØS. Begrensning på maksimal databruk i EU/EØS vil kun gjelde abonnement, hvor beregnet enhetspris for inkludert data (kundens pris / antall GB) er lavere enn den EU-regulerte grossistprisen (Euro 7,70

per GB i 2017). Datamengde som kan forbrukes i EU/EØS uten ekstra kostnad, beregnes i henhold til EUs retningslinjer som er det dobbelte av månedsprisen for abonnementet delt på den til enhver tid gjeldene EU regulerte grossistprisen. Telenor vil varsle bruker på sms når denne datamengden er brukt opp. Bruk utover denne datamengden vil maksimalt takseres med EU-regulert grossistpris.

Forbrukskvoten gjelder ikke samtaler/sms/data til/fra/på skip, fly, satellitt og spesialnummer. Kvoter som ikke brukes opp i løpet av en kalendermåned, videreføres ikke til påfølgende måned.

Ved oppbrukt forbrukskvotepåløper en løpende pris per MB, eventuelt kan kunden kjøpe ekstra datakvoter, for videre forbruk i samme kalendermåned.

- **Overføringshastighet:** For å sikre at alle våre kunder opplever tilgang til mobilnettet og god ytelse når de surfer på mobilen, forbeholder Telenor seg retten til å begrense overføringshastigheten for mobilabonnement til maksimum 128 kbit/s, dersom bruken overstiger en nærmere fastsatt datamengde for det enkelte abonnement og eventuelt kjøpte datakvoter innenfor gjeldende kalendermåned. Begrensning i overføringshastighet vil gjelde ut inneværende kalendermåned. For nærmere informasjon om, når eventuell hastighetsbegrensning for det enkelte abonnement inntreffer, se telenor.no/bedrift/mobilabonnement eller særskilt forhandlet kundeavtale. For mobilt bredbånd er opplysninger om ved hvilke dataforbruksnivåer hastighetsbegrensningen inntreffer er tilgjengelig på www.telenor.no/bedrift/mobilt-bredband/. For Trådløst Bredbånd er tilsvarende opplysninger tilgjengelig på www.telenor.no/bedrift/tradlost-bredband

4. Trafikkstyring

Telenor bruker trafikkstyring som verktøy for å sikre god kvalitet på tjenestene. Dette gjelder håndtering av trafikk i så vel normale perioder som i perioder med unormal stor belastning i nettet. I mobilnettet styres og prioriteres trafikk basert på tilgjengelig kapasitet, teknologi og frekvensressurser (2G, 4G, 5G), og hva som er akseptabel forsinkelse eller forstyrrelse for den konkrete trafikk. Taletrafikk prioriteres over datatrafikk i mobilnettet.

Telenor bruker trafikkstyring for sikkerhetsformål. I tillegg kan tilgang til enkelte nettstedet blokkeres etter pålegg fra offentlige myndigheter.

Telenor bruker også trafikkstyring som blokkering og struping for å opprettholde avtalte begrensninger i tjenesten om datamengde og databruk.

5. Oppgradering og konfigurering av Telenor-utstyr

For å sikre kundens tjenestetilbud, kan Telenor på kundeutstyr som er levert av Telenor, oppbevare og gjøre endringer av konfigurasjonsinnstillinger og andre relevante parametere samt foreta oppgradering av programvaren. Normalt vil oppgradering av programvaren og endring av konfigurasjonsinnstillinger ikke merkes av kunden. Hvis en oppgradering fører til at utstyret ikke fungerer normalt, skal Telenor rette feilen.

6. Bindingsvilkår

Hvis kundens kjøp av mobilabonnement innebærer avtale om bindingstid på abonnementet, som følge av at kunden er innvilget en fordel (f.eks. en rabatt) sammenlignet med et abonnement uten bindingstid, gjelder følgende vilkår. Bindingsavtalen regulerer kundens mulighet til å si opp eller bytte abonnement i bindingsperioden, og har en varighet på maksimalt 36 måneder fra avtaleinngåelsen for Trådløst Bredbånd og 24 måneder for øvrige mobilabonnement (bindingsperioden). Ved oppsigelse av abonnementsavtaler eller avtalebrudd før utløp av bindingstiden kan Telenor oppkreve et bruddgebyr i henhold til hva som er avtalt ved bestilling av abonnementet. Gjenstående bindingstid for abonnementsavtaler fremgår bl.a. i kundens oversikt i Min Bedrift og på fakturaen.

Som brudd på bindingsavtalen regnes bl.a. at:

- Kunden sier opp abonnementet i bindingsperioden,
- Kunden endrer abonnementsstype til en type som ikke kan kombineres med binding eller til et privatabonnement,
- Telenor sier opp abonnementet på grunn av vesentlig mislighold fra kundens side, f. eks. manglende betaling.

Kunden kan i bindingsperioden bytte til annet abonnement i henhold til Telenors konverteringsregler.

7. Bruk av applikasjoner og APN innstillinger

Bruk av applikasjoner kan medføre bruk av mobil datatrafikk. Telenor kan ikke holdes ansvarlig for økt databruk som skyldes endringer i APN (Access Point Name) innstillinger fra standard.

8. SafeZone

SafeZone er en betalbar tilleggstjeneste som sperrer domener som er merket som skadelige. Ved avtaleinngåelse blir tjenesten lagt til alle mobil- og mobilt bredbåndabonnement oppført på bedriftens foretaksnummer. Eventuelle abonnement som ikke har behov for tjenesten, kan avbestilles i selvbetjeningsportalen Min Bedrift.

Alle bedriftens mottakere vil etter avtaleinngåelse motta SMS fra Telenor med henstilling om å skru av og på mobilen for å fullføre aktiveringen av SafeZone. Tjenesten

er ikke aktiv før dette er utført. SafeZone er aktiv så lenge brukeren er tilkoblet mobilnettet. Ved bruk av WiFi er det eventuelle sikkerhetstjenester tilknyttet bredbåndsaksessen som gjelder.

9. Mobilt Bedriftsnett

Mobilt Bedriftsnett inneholder bl.a. katalogfunksjonalitet som viser ansattes telefonnummer og tilgjengelighet. Løsningen viser opptatt og ledig med angitt tid for den enkelte ansatte. Disse personopplysningene vil være synlig for andre i bedriften f.eks. i Mobilt Bedriftsnett applikasjonen. Det er kundens ansvar å informere egne ansatte om dette.

Mobilt Bedriftsnett gir bl.a. mulighet til å laste opp ventemusikk. Ved bruk av rettighetsbeskyttet musikk er kunden selv ansvarlig for avtale med rettighetshavere.

Telenor gjør oppmerksom på at videreføring av bedriftens fastnett hovednummer ved overgang fra en hussentral til Mobilt Bedriftsnett, medfører at eierskapet til det aktuelle hovednummeret overføres fra kunde til Telenor.

10. Særlig om Trådløst Bredbånd (tidligere Bredbånd Bedrift Mobil)

Tjenesten Trådløst Bredbånd leveres via Telenors mobilnett for å gi tilgang til internett til kunder som ikke kan få bredbånd levert over fastnett. Ved bestilling av Trådløst Bredbånd vil kunden motta en antenne som vil være kundens eiendom. Antennen skal monteres på bygningens yttervegg.

Tjenesten skal aktiveres og benyttes på den installasjonsadressen som er avtalt med Telenor. Det trådløse bredbåndsabonnementet vil kun fungere sammen med medfølgende antenne som er forbeholdt tjenesten Trådløst Bredbånd fra Telenor.

Kunden kan om ønskelig inngå avtale om nedbetaling av antenneutstyret. Avsluttes det løpende abonnementet på Trådløst Bredbånd løper nedbetalingsavtalen på utstyret videre inntil utstyret er nedbetalt. Dersom kunden misligholder nedbetalingsavtalen vil Telenor fakturere kunden for det gjenstående beløpet.

Kunden må selv følge sørge for utstyr som er nødvendig for å bruke tjenesten. Utstyr for kundens bedriftsnett er ikke inkludert i leveransen, med mindre dette er særskilt avtalt. Med bedriftsnett menes trådløse ruter og videre kabling til utstyr i kundens lokaler.

Kunden er selv ansvarlig for å ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot uautorisert tilgang, eller bruk av kundens eller Telenors utstyr og programvare. Kunden må selv sikre sitt trådløse nett.

Trådløst Bredbånd inkluderer ikke fast IP-adresse. SIM-kortet til et abonnement på Trådløst Bredbånd med addresselås kan kun benyttes i ruter som Telenor til

enhver tid tilbyr sammen med abonnementet.

11. Oppsigelse

Mobilabonnement for bedrifter kan sies opp med en måneds varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra den første dagen i den påfølgende måneden etter oppsigelsen. Ved oppsigelse tilbakebetales ikke forskuddsbetalt månedsavgift for inneværende måned

