

Spesielle Vilkår for mobil

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

Vilkårene gjelder fra 19.12.2024 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 kan derfor variere noe fra faktiske signaler og opplevd dekning.

Maksimal oppnåelig hastighet kan 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, som bl.a. (ikke uttømmende):

- Type deknings teknologi, hvor bruker befinner seg
- Om bruker befinner seg innendørs eller utendørs
- Avstand til nærmeste basestasjon
- Hvor mange brukere som er på mobilnettet samtidig
- Topografi
- Tykke vegger (mur, betong med mer)
- Vegetasjon (f.eks. tett skog)
- Vær (f.eks. kan regn redusere dekningen)
- Andre trådløse elementer som forstyrrer signalene

2. Bruk i utlandet

Bruk av mobilabonnement fra Telenor i utenlandske mobiloperatørs nett er underlagt 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: 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 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 mobiloperatørers 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. 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.
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 forbrukskvote påløper en løpende pris per MB, eventuelt kan kunden kjøpe ekstra datakvoter.
- 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. Begrensning i overføringshastighet vil gjelde ut inneværende kalendermåned.

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, og hva som er akseptabel forsinkelse eller forstyrrelser for den konkrete trafikk.

Taletrafikk prioriteres over datatrafikk i mobilnettet. Telenor bruker trafikkstyring for sikkerhetsformål. I tillegg kan tilgang til enkelte nettsteder blokkeres etter pålegg fra offentlige myndigheter. Telenor bruker også trafikkstyring som blokkering og struping for å opprettholde avtalte begrensninger i tjenesten om datamengder 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 24 måneder (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 abonnementstype 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.

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.

7. SafeZone

SafeZone er en betalbar tilleggstjeneste som sperrer domener og nettsider som er merket som skadelige. Ved avtaleinngåelse blir tjenesten lagt til alle mobil- og mobilt bredbåndsabonnement oppført på bedriftens foretaksnummer. Telenor gir nærmere informasjon om hvordan tjenesten aktiveres. Eventuelle abonnement som ikke har behov for tjenesten, kan avbestilles i selvbetjeningsportalen Min Bedrift.

Telenor kan ikke garantere at SafeZone blokkerer trafikk mot alle domener og IP-adresser med skadelig innhold. Det kan skje at trafikk mot legetime nettsteder/nettsider blir blokkert.

SafeZone er aktiv så lenge brukeren er tilkoblet mobilnettet til Telenor eller Telenors roaming partnere. Ved bruk av WiFi er det eventuelle sikkerhetstjenester tilknyttet bredbåndsaksessen som gjelder.

8. Oppdatert!

Oppdatert! er en mobil opplæringstjeneste som bidrar til å øke cybersikkerhetskompetanse blant bedriftens ansatte. Telenor sender regelmessig informasjon med relevante sikkerhetstips eller beskrivelse av tidsaktuelle cybertrusler til kundens Brukere. Tjenesten bestilles av kundens administrator i Min Bedrift og løper til den sies opp av administratoren.

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. 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 innværende måned.