

Generelle forretningsvilkår for Telenor Norge AS



Vilkårene erstatter Telenors generelle forretningsvilkår av 1.7.2007 og gjelder fra 1.3.2015

1. Virkeområde og avtaleparter

Disse generelle forretningsvilkårene gjelder for avtale om leveranse av elektroniske kommunikasjonstjenester til sluttbrukere fra Telenor Norge AS, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu, i disse vilkårene benevnt Telenor.

Avtaleparter er Telenor og den som er registrert som kunde hos Telenor, uavhengig av om andre er registrert som betaler eller som bruker(e) av tjenesten. Avtalen løper inntil den sies opp eller heves av en av avtalepartene.

For bestemte tjenester og kundegrupper gjelder spesielle vilkår i tillegg til disse generelle forretningsvilkårene.

For nærmere informasjon om tjenestene og spesielle vilkår for disse, se www.telenor.no eller kontakt Telenors kundeservice på telefon 05000 eller 09000.

I tilfelle motstrid går spesielle vilkår foran disse generelle vilkårene. Vilkårene gjelder inntil de blir avløst av nye.

Hvis en kunde tar i bruk Telenors tjenester uten at det er inngått uttrykkelig muntlig eller skriftlig avtale, anses vedkommende å ha akseptert Telenors generelle vilkår og eventuelle spesielle vilkår for den aktuelle tjenesten.

Kunden plikter å gjøre vilkårene kjent for andre som av kunden er gitt tilgang til tjenestene. Vilkårene omfatter også dennes bruk.

2. Kundens opplysningsplikt

Når avtalen blir inngått, skal fysiske personer (forbrukerkunder) oppgi navn, fødselsnummer (eventuelt bare fødselsdato, hvis fødselsnummer ikke er tildelt), bostedsadresse og fakturaadresse, om sistnevnte ikke er identisk med bostedsadressen.

Juridiske personer (bedriftskunder) skal oppgi navn, postadresse og fakturaadresse, om sistnevnte ikke er identisk med postadressen, samt organisasjonsnummer og kontaktperson.

Hvis mulig, skal det oppgis en eller flere elektroniske kontaktadresser, som telefonnummer, e-postadresse e.l., som kan benyttes ved henvendelser fra Telenor. I tillegg vil Telenor kunne benytte tildelt telefonnummer og e-postadresse som elektronisk kontaktadresse.

Dersom andre enn kunden selv regelmessig skal være bruker, plikter kunden å opplyse om korrekt brukerinformatjon så som navn, fødselsdato og adresse.

For at Telenor skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen, skal kunden snarest mulig melde adresseendring og andre endringer av betydning for kundeforholdet til Telenor. Dersom Telenor ikke har korrekt adresse eller av andre grunner får forsendelser i retur, kan Telenor ikke oppfylle sin avtaleforpliktelse og vil derfor kunne si opp avtaleforholdet.

Kunden plikter å informere eventuelle brukere som er gitt tilgang til tjenestene, om at opplysninger om bruk av tjenestene vil kunne bli utlevert fra Telenor til kunden. Se for øvrig pkt. 9 om behandling av personopplysninger.

3. Overdragelse

3.1 Overdragelse internt i Telenor ASA-konsernet
Rettigheter og plikter i avtaleforholdet kan overdras mellom norske selskaper i Telenor ASA-konsernet.

3.2 Overdragelse fra kunden

Kunden kan overdra avtaleforholdet til andre som tilfredsstillter Telenors kundekrav, med mindre noe annet følger av norsk rett. Avtalen med tidligere kunde anses opphørt ved betaling av sluttoppgjør. Ved overdragelse påløper normalt etableringspris som ved nytegning av abonnement.

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

4. Kredittvurdering og varsling om høyt forbruk

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

Telenor kan fastsette et tak for kundens bruk av tjenester basert på en vurdering av den enkelte kundes betalingsevne. Om det fastsettes et slikt tak for bruk av Telenors tjenester, skal taket gjøres kjent for forbrukerkunden.

Beløpstaket er et særlig virkemiddel til bruk i avtaleforholdet mellom partene. Hensikten med taket er å sikre at kunden mottar informasjon om eventuell uventet eller uønsket økning i sitt forbruk samt begrense risikoen for tap for Telenor knyttet til tjenester som Telenor leverer på forskudd.

Kundens tjenester blir ikke automatisk stengt for bruk om kunden når taket eller om det overstiges, men Telenor vil sende ut varsling ved hastefaktura, SMS eller på annen hensiktsmessig måte til kunden.

Telenor kan kreve at kunden forskuddsbetaler tjenestene eller stiller sikkerhet for riktig betaling ved forfall. Telenor kan kreve at kunden gjør opp all utestående gjeld før nye tjenester leveres på kreditt.

Telenors forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

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

5. Priser

Priser og eventuelle gebyrer for de enkelte tjenestene finnes på www.telenor.no.

6. Betaling og klage på faktura

Kunden må betale eventuell etableringspris og faste, løpende priser på forskudd. Bruk som ikke er inkludert i en fast pris, faktureres etterskuddsvis. Hvis fakturabeløpet er under et visst beløp, fastsatt av Telenor, sendes ikke faktura. Beløpet videreføres da til neste fakturaperiode.

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 i Telenor, 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. Angrerett

Forbrukerkunder som kjøper tjenester av Telenor ved fjernsalg, herunder telefonsalg eller netthandel eller utenfor fast forretningslokale, kan gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Telenor har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angreterrettsloven.

Hvis kunden tar tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal kunden betale for den bruk av tjenesten som har funnet sted om kunden går fra avtalen.

8. Taushetsplikt

Telenor og de ansatte i Telenor har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon § 2-9 taushetsplikt om opplysninger vedrørende bruk av tjenestene og om innholdet i kommunikasjonen.

Telenor kan likevel utlevere slike opplysninger til domstolene, politiet, påtalemyndigheten 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 Personvern og sikkerhet på <http://www.telenor.no/om/personvern/> for en mer utfyllende beskrivelse av Telenors behandling av personopplysninger.

Telenor behandler personopplysninger for å administrere avtaleforholdet, sørge for levering av avtalte tjenester, informere om varer, tjenester og andre ytelser fra Telenor

samt for fakturering. Opplysningene benyttes også for feilretting, drift av tjenestene og sikkerhetsarbeid.

Bestiller kunden tjenester fra tredjepart som forutsetter utlevering av lokasjonsdata fra Telenor, kan Telenor utlevere slike data.

Dersom en faktura ikke er blitt betalt eller det oppstår rettslig tvist om betalingsplikten, kan Telenor lagre spesifikasjon av samtaler og hendelser knyttet til abonnementsforholdet inntil kravet er gjort opp eller rettslig avgjort.

10. Elektronisk markedsføring

Telenor kan markedsføre sine tjenester ved hjelp av elektronisk kommunikasjon, jf. markedsføringsloven § 15. Kunden kan reservere seg mot slik markedsføring ved å kontakte Telenors kundeservice.

11. Tilknytning til Telenors nett

I den grad leveranse av avtalte tjenester forutsetter fysisk tilknytning til Telenors nett, har Telenor fri rett til å etablere og plassere nye, og/eller endre 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 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 elektrisk kraft 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 telefonkontakt eller annet tilknytningspunkt.

Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på eget, internt nett fra første tilknytningspunkt og på utstyr tilknyttet eget nett. Hvis kunden ønsker at Telenor skal utføre vedlikehold og feilretting på slikt utstyr, må kunden betale særskilt for dette.

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 forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

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 utstyret som han, eller noen han svarer for, kobler til Telenors nett eller på annen måte benytter ved 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.

12. Tildeling og endring av elektronisk kommunikasjonsadresse

Telenor tildeler kunden bruksrett til bestemte 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 for eksempel SIM-kort, PIN-kode, brukernavn og passord. Gjennom de tildelte kommunikasjonsnummer og -adresser, kort og koder gis kunden tilgang til og knyttes til bruken av tjenesten som kunden har inngått avtale med Telenor om.

Det kan av regulatoriske, tekniske, driftsmessige eller sikkerhetsmessige årsaker, være nødvendig å endre kommunikasjonsnummer og -adresser, som Telenor har tildelt kunden. 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 som følge av tildelingen av nye kommunikasjonsnummer og -adresser etter denne bestemmelsen.

13. Kundens ansvar for å unngå misbruk

Kunden skal sørge for at utstyr, personlige kort, koder og passord 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 utstyr som benyttes for tilgang til tjenestene (for eksempel SIM-kort). Kunden skal bruke personlige adgangskoder som skjermlås- eller adgangskode, såfremt utstyret har denne funksjonen, samt PIN-kode på SIM-kort.

Ved kjennskap til eller mistanke om at utstyr, personlige kort og koder er tapt, eller at uvedkommende uberettiget har tilegnet seg dette, plikter kunden straks å melde dette til Telenor for å hindre misbruk av tjenestene. Telenor vil umiddelbart sperre berørte tjenester og abonnement. Selv om et abonnement er sperret, vil det påløpe vanlig

abonnementsavgift så lenge abonnementet ikke er oppsagt.

14. Kundens betalingsansvar og ansvar ved tyveri mv

Den som er registrert som kunde, er ansvarlig for betaling av de tjenester som Telenor leverer i henhold til avtalen.

Har kunden gitt tilgang til sin telefon/terminal eller annet utstyr til en annen, svarer kunden for dennes bruk. Forbruker skal ikke betale for uvedkommendes bruk av tjenesten dersom disse har fått tilgang til telefonen/terminalen eller utstyret uten kundens medvirkning, med mindre noe annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Forbruker svarer for inntil kr 1200 for uvedkommendes uberettigede bruk før meldingstidspunktet. Har forbruker utvist grov uaktsomhet, er forbruker likevel ansvarlig for inntil kr 12.000. Hvis forbrukeren har utvist forsett eller har unnlatt å gi melding uten ugrunnet opphold etter tap av utstyr, personlige kort eller koder, er ansvaret ubegrenset.

Telenor er ansvarlig for bruk av tjenestene som finner sted etter at melding har kommet frem til Telenor, med mindre kunden har opptrådt svikaktig.

Telenor skal kunne dokumentere at bruk av tjenesten er autentisert, korrekt registrert og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

I tilfelle av falsk bestilling eller ID-tyveri er den hvis navn eller ID er misbrukt, ansvarsfri overfor Telenor. Med falsk bestilling eller ID-tyveri menes at noen på svikaktig grunnlag har inngått avtale med Telenor i en annens navn. 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.

15. Telenors ansvar ved feil eller mangler

15.1 Forsinkelse ved levering

Kunden kan kreve kompensasjon etter standardiserte satser dersom Telenor ikke leverer tjenesten eller tilknyttede ytelser innen den frist som er avtalt med kunden. Det samme gjelder om montør ikke møter til avtalt tid og Telenor ikke kan godtgjøre at dette skyldes årsaker eller begivenheter utenfor Telenors kontroll.

15.2 Feil eller mangel i nett eller tjeneste

Hvis kunden ikke kan benytte tjenesten på grunn av feil eller mangel i nettet eller ved tjenesten, og Telenor ikke kan godtgjøre at feilen skyldes forhold eller begivenheter utenfor Telenors kontroll, kan kunden kreve kompensasjon etter standardiserte satser. Kompensasjon vil normalt gis ved at kunden blir godskrevet en forholdsmessig del av faste løpende priser for den aktuelle tjenesten.

Telenors forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

På grunn av fysiske og geografiske forhold eller annen ytre påvirkning, kan noen tjenester og utstyr ikke benyttes overalt i nettet. Dette anses ikke som en slik feil ved tjenestene som er omhandlet i dette punktet.

15.3 Skade påført kundens eiendom

Ved montering, installasjon og kabelføring plikter Telenor å ta tilbørlig hensyn til kundens eiendom og eiendeler for øvrig.

Telenor plikter å erstatte skade utover det som er nødvendig for arbeidet, når skaden skyldes uaktsomhet fra Telenors side.

15.4 Ansvar for 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, jf. pkt. 18.2 om erstatning ved indirekte tap.

16. Feilmelding, reklamasjon mv.

Feil eller mangler ved avtalte tjenester som skyldes forhold som ligger innenfor Telenors ansvarsområde, skal uten ugrunnet opphold meddeles 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 han eller hun ikke gir Telenor melding om dette innen rimelig tid etter at han 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.

Dersom kunden gis medhold i en reklamasjonssak, skal Telenor refundere direkte og nødvendige merkostnader kunden er påført ved å kontakte kundeservice. Kravet skal sann-synliggjøres. Ordinær samtaletakst refunderes ikke.

17. Erstatning

17.1 Direkte tap

Overfor forbrukerkunder er Telenor ansvarlig for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke hvis Telenor godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Telenors kontroll, og som Telenor ikke med

rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Overfor næringsdrivende kunder er Telenor bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Telenors side.

Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som kunden er påført som en følge av mangelen.

17.2 Indirekte tap

Telenor er hverken overfor forbrukerkunder eller næringsdrivende kunder ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Telenors side.

Som indirekte tap regnes blant annet tapt fortjeneste eller goodwill, tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning, tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt, tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt samt tap som følge av ødelagte eller forringede data.

17.3 Telenors samlede ansvar

Telenors samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 50 000,- for hvert tilfelle, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Telenors side.

17.4 Forbehold

Telenor er ikke ansvarlig for tap som kan føres tilbake til forhold eller handlinger forårsaket av kunde eller tredjepart, herunder tap som oppstår som følge av kundens installasjon og bruk av programvare eller kundens tilknytning av eget utstyr til Telenors nett. Tilsvarende gjelder om kundens bruk av utstyr og programvare ikke er tilpasset Telenors tjenester.

18. Kundens mislighold

18.1 Stenging ved betalingsmislighold

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

Hvis kunden ikke har betalt innen angitt betalingsfrist, kan Telenor stenge for videre bruk av Telenors tjenester.

Ved mislighold av betaling kan ethvert utestående krav anses som forfalt.

Hvis kunden har felles faktura for levering av flere tjenester og ikke betaler utestående krav, vil stenging normalt omfatte samtlige kundeforhold, med mindre kunden gjør Telenor oppmerksom på at manglende betaling knytter seg til leveranse av en bestemt tjeneste.

18.2 Stenging i andre misligholdstilfeller

Telenor kan stenge for bruk av tjenestene dersom kunden;

Telenors forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

1. ikke har gitt nødvendig og korrekt kundeinformasjon, jf. pkt. 2,
2. utsetter Telenors infrastruktur eller tjenester for skade eller forstyrrelser,
3. ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av Telenor, jf. pkt. 4, femte avsnitt,
4. opptrer i strid med gjeldende lovgivning eller offentligrettslige regler for elektroniske kommunikasjonstjenester, 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 fristen oversettes, forholdet ikke rettes opp eller det gjentas, ansees kundeforholdet som opphørt.

18.3 Gjenåpningsgebyr

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

19. Stenging i andre tilfeller

Hvis det kreves av hensyn til sikkerheten eller funksjonaliteten i nettet, viktige samfunnshensyn eller hensynet til tredjemanns vern, kan Telenor koble ned kundens forbindelse til nettet uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks informeres om nedkoblingen.

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

Hvis kunden har et unormalt høyt forbruk av tjenester, kan Telenor, i særlige tilfeller, stenge for bruk av tjenesten eller koble ned forbindelsen til nettet uten å varsle kunden på forhånd. Kunden skal varsles snarest mulig etter stenging.

20. Oppsigelse eller heving

20.1 Kundens oppsigelse eller heving

Kunden kan si opp avtaleforholdet med en måneds varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra den første dagen i den påfølgende måneden etter oppsigelsen.

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

20.2 Telenors oppsigelse eller heving

Hvis det er saklig grunn, kan Telenor si opp avtalen med en måneds varsel. Oppsigelsesfristen regnes fra den 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.

21. 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.

Telenor har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nett eller tjenesten(e) 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.

22. Bindingsavtale for forbrukerkunder

Har kunden inngått avtale hvor det gis en økonomisk fordel av Telenor, kan Telenor avtale bindingstid på opptil 12 måneder, eventuelt i særlige tilfeller inntil 24 måneder.

Ved oppsigelse i bindingstiden vil det bli foretatt et sluttoppgjør, som gjenspeiler den økonomiske fordel som ble avtalt.

23. Endringer i priser og vilkår

Telenor har rett til å foreta endringer i tjenester, herunder opphør av tjenesten. Likeså kan Telenor gjøre endringer i priser og i vilkår. Telenor skal varsle kunden på hensiktsmessig måte, og senest en måned før endringen trer i kraft.

Ved endring i, eller opphør av, en tjeneste vil kunden kunne tilbys 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, ansees avtaleforholdet som oppsagt.

Ved endring av avtalevilkår, kan forbruker si opp avtalen uten ekstra kostnader med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft.

Forbruker som har inngått bindingsavtale kan bare si opp avtalen uten ekstra kostnader om endringen er til ugunst for han.

Telenors forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

24. Fellesfakturerte tjenester

Med fellesfakturerte tjenester levert av tredjepart menes forhåndsbetalt eller etterskuddsbetalt innholdstjeneste som tilbys over Telenors elektroniske kommunikasjonsnett og som faktureres av Telenor sammen med elektronisk kommunikasjonstjeneste, på vegne av, og i henhold til avtale med, tredjepart.

Før levering av fellesfakturert tjeneste i henhold til en løpende avtale, skal kunden gi aksept til tilbyder av tjenesten. Slikt aksept kan gis ved at kunden besvarer en SMS.

Kunden kan sperre for tilgang til fellesfakturert tjeneste ved å henvende seg til Telenors kundeservice på tlf. 05000 eller 09000. 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.

25. Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN)

Forbrukerkunder og bedrifter med maksimum 10 årsverk kan klage på Telenors avgjørelse vedrørende faktura samt manglende leveranse og kvalitet på de leverte tjenestene til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN). Det kan ikke innsendes klage til BKN før klager har fått skriftlig avslag fra Telenor. For nærmere informasjon om klagebehandling, herunder hvilke saker som behandles av BKN, se BKNs hjemmeside: www.brukerklagenemnda.no

26. Tvister

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 vernetting. Vernettingen er ikke bindende for forbrukerkunder.

Spesielle forretningsvilkår for bedriftskunder

Vilkårene gjelder fra 1.3.2015

1. Virkeområde og avtaleparter

Spesielle forretningsvilkår for bedriftskunder gjelder mellom den juridiske personen som er registrert som kunde og Telenor Norge AS (Telenor). Betegnelsen "kunden" benyttes i disse vilkårene om enhver kunde, som har inngått avtale om levering av bedriftstjenester fra Telenor.

Spesielle forretningsvilkår for bedriftskunder utgjør en del av det samlede avtalegrunnlag for kundens avtale med Telenor. I tillegg gjelder

- de til enhver tid gjeldende generelle forretningsvilkår for Telenor,

- abonnements- og evt. bindingsavtaler for brukere og aksesser vedr. tjenester, som kunden har bestilt,
- produktspesifikke vilkår for bestemte tjenester, hvor slike foreligger,
- eventuelle kundespesifikke avtaler.

Se www.telenor.no/bedrift/vilkar for de til enhver tid gjeldende generelle forretningsvilkår samt eventuelle produktspesifikke vilkår.

I tilfelle motstrid, går spesielle avtalevilkår foran generelle, og kundespesifikke avtaler går foran standardavtaler.

2. Kundens ansvar ved inngåelse av avtale, bestilling, bruk og betaling av tjenester

Personer som, på vegne av kunden, inngår avtaler med Telenor må ha gyldig fullmakt.

I tillegg skal kunden utpeke en kontaktperson som skal identifiseres med fødselsdato og som må være ansatt hos kunden, med mindre annet kan dokumenteres gjennom gyldig skriftlig fullmakt fra kunden. Kunden skal oppgi et mobilnummer og/eller e-postadresse som kontaktpersonen kan nås på, f.eks. i forbindelse med varsling av endringer, jf. punkt 4.

Telenor legger til grunn at kundens kontaktperson har fullmakt til å administrere avtaleforholdet, herunder bestille og endre tjenester, abonnement og bindingstid for *alle* brukere og/eller aksesser registrert på kunden. Telenor forutsetter videre at kundens brukere har fullmakt til å foreta bestillinger og endringer knyttet til *egne* abonnement og tjenester. Dog kan kunden i Min Bedrift, som benyttes til egenadministrasjon av kundens tjenester og avtaleforhold hos Telenor, begrense brukernes bestillingsrettigheter og mulighet til selvbetjening.

Kunden er ansvarlig for bruk og betaling av tjenester som er bestilt og levert i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av tjenestene, herunder uvedkommendes bruk, såfremt det ikke kan påvises at slik bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Telenors side.

Ved tap, tyveri, uberettiget tilegnelse av kundens utstyr, personlige kort, koder og passord som benyttes for tilgang til tjenestene er kunden selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt til Telenor.

3. Priser

Listepriser for Telenors tjenester til bedriftsmarkedet finnes på www.telenor.no/bedrift. Tjenester og løsninger som forutsetter kundetilpasning, prises på forespørsel.

Alle priser til næringsdrivende opplyses eksklusiv mva.

Eventuelle spesialpriser eller rabatter må avtales særskilt.

Telenors forretningsvilkår for bedrifter av 1.3.2015

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.

4. Endringer i priser, vilkår og tjenester

Telenor har rett til å foreta endringer i priser, vilkår og tjenester. Som endring regnes også opphør av en tjeneste.

Telenor plikter å varsle vesentlige endringer senest en måned før endringen trer i kraft. Vesentlige endringer vil bli varslet direkte overfor kunden f.eks. ved sms eller email til kundens kontaktperson. Andre endringer kan gjennomføres ved varslings på www.telenor.no/bedrift, Min Bedrift, faktura, i nyhetsbrev og lignende og med kortere frist enn en måned.

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 har rett til å foreta årlig indeksregulering av alle priser uten å varsle kunden. Telenor har videre rett til å 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 rett 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.

5. Videre salg og utilsiktet bruk

Tjenester som omfattes av kundens avtale med Telenor skal ikke vidreselges, utleies, overdras til tredjepart eller på annen måte brukes til utilsiktede formål uten Telenors skriftlige samtykke.

6. 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 disse forpliktelsene, 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 4 i disse vilkår.

Enkeltabonnement registrert på kundens 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. Slike enkeltabonnement for brukere eller 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 (månedssavgift 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 av Telenors kundeservice.

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

7. Fakturering, kreditering og forsinkelsesrente

Tjenester som ikke er fakturert av Telenor innen 6 måneder etter levering kan ikke faktureres. Samtidig kan ikke kunden klage på fakturerte tjenester og påberope seg krediteringer senere enn 6 måneder etter levering av tjenestene.

Ved forsinket betaling påløper en forsinkelsesrente tilsvarende den til enhver tid gjeldende satsen i henhold til forsinkelsesrenteloven, med tillegg av 9,5 prosentpoeng per år.

8. Bruk av kundeopplysninger

Ved inngåelse av avtale med Telenor samtykker bedriften til at Telenor kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor kontaktpersoner utpekt av bedriften, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post m.m.), for å informere om og markedsføre Telenors tjenestetilbud.

Bedriften kan kontakte Telenors kundeservice for å reservere seg mot, eller begrense, Telenors bruk av kundeopplysninger i forbindelse med markedsføringshenvendelser, utlevering til nummeropplysningstjeneste og katalog eller utlevering til tredjepart i forbindelse med bestilling av lokasjonsbaserte tjenester eller andre tjenester.