Telenor

Vilkår for privatkunder

Indhold

Om Telenor vilkår 2
Generelle vilkår 3
Produktspecifikke vilkår - Mobil og Mobilt internet abonnementer 10
Produktspecifikke vilkår – Abonnement til børn 12
Produktspecifikke vilkår – Abonnementer til unge 13
Vilkår for Roam Away og Roam Away+ 13
Produktspecifikke vilkår for services 15
Telenor Tryghedspakke 16
Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber 17
Services til internet via kabel-tv og Fiber 19
Produktspecifikke vilkår – Internet via 5G 19
Services til internet via 5G 19
Behandling af personoplysninger 20
Fortrydelsesformular 21

Vilkårene er gældende pr. 20.11.2026

Om Telenor vilkår

Velkommen til Telenor.

Dette sæt vilkår er - sammen med din ordrebekræftelse og evt. specifikke udleverede vilkår - det samlede grundlag for din aftale med Telenor. Som kunde er du ansvarlig for at overholde vilkårene for dine produkter.

Vores vilkår er delt op i generelle vilkår og specifikke vilkår, som alle gælder for din aftale med Telenor. De specifikke vilkår for din aftale vil altid have forrang.

Vi håber, at du bliver tilfreds med din aftale med Telenor, og vi er glade for, at du har valgt os som din udbyder!

Brug for hjælp

Du kan finde mere info, bestille og ændre på dit abonnement på vores selvbetjeningsunivers Mit Telenor. Du er også velkommen til at kontakte Telenor kundeservice på 72 100 100, hvis du har brug for hjælp.

Generelle vilkår

Din aftale med Telenor består af din kontrakt og/eller Telenors elektroniske ordrebekræftelse, der viser, hvad du har købt samt disse generelle vilkår. Derudover gælder de specifikke vilkår, som går forud for de generelle vilkår, hvis du har valgt et af disse produkter. Skulle der opstå uoverensstemmelser mellem de to sæt vilkår, har de specifikke vilkår altid forrang.

Aftalens parter

Du har indgået én eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V.

Du skal være myndig for at tegne abonnement og kreditaftale hos Telenor. Når du indgår en aftale, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mail. Dit CPR-nummer bruges til kreditgodkendelse og løbende kreditvurdering, løbende navne- og adresseopdatering via Folkeregisteret, samt deles med eBoks med henblik på validering af dig som rette modtager af vigtige ændringer til dit kundeforhold. Vi deler det ikke med andre parter. Stemmer oplysningerne ikke overens med det oplyste, kan Telenor benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Afvigelser fra disse vilkår skal aftales skriftligt mellem Telenor og dig for at være gyldige.

Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

Telenor er til enhver tid i aftaleforholdets løbetid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres.
Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acontobetaling af det totale skyldige beløb.

Telenor har ret til at sætte et kreditloft på abonnementet, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Telenor kan til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise en kundes brug af visse services.

Finansiering via PayEx

Telenor tilbyder køb af udvalgte produkter på afdrag gennem PayEx. PayEx foretager en kreditvurdering af dig, og ved godkendelse indgår du en kreditaftale med PayEx. Det er PayEx, som hver måned vil trække pengene til låneaftalen enten via PBS eller dit kreditkort. Alle henvendelser vedrørende lånet rettes til PayEx' kundeservice. Kontaktinformation hertil kan findes via deres hjemmeside: https://payexone.com. Her vil du også kunne logge ind og se dine regninger, aktuelt udestående, ledig kredit mv.

I forbindelse med fortrydelse af produkter købt på afdrag skal du kontakte Telenor ifølge gældende regler for fortrydelse. Telenor sørger for, at lånet bliver annulleret hos PayEx. En annullering ved PayEx kan tage op til 5 arbejdsdage.

Fortrydelse ved køb af mobilabonnement eller internet abonnement uden køb af fysisk vare.

Du kan fortryde en aftale om køb af mobilabonnement eller internetabonnement uden fysiske varer inden for 14 dage. Du skal kontakte Telenors kundeservice 72 100 100, hvis du vil fortryde aftalen. Fristen løber fra den dag, du indgår i aftalen. Har du valgt at tage abonnementet i brug inden for de 14 dage og ønsker at fortryde aftalen, skal du betale for det, du har brugt. Dette gælder også for tilvalgte ydelser ved etablering af internetforbindelsen, som er udført inden din fortrydelsesdato. Simkort skal ikke returneres.

Fortrydelse af abonnement ved samtidigt køb af fysisk vare

Du kan fortryde en aftale om køb af abonnement med fysiske varer inden for 14 dage, fra du har modtaget varen. Du skal give Telenor besked, hvis du ønsker at fortryde dit køb. Du kan – men skal ikke - benytte fortrydelsesformularen, der er vedlagt disse vilkår.

Ved køb af hardware har du 14 dages fortrydelsesret fra købsdagen betinget af, at du leverer hardware tilbage i ubrudt emballage og kontakter Telenor inden fristen på 14 dage. Dette gælder kun køb i butik.

Du kan aflevere den fysiske vare i en af vores butikker, eller sende det retur med posten. Vælger du at sende retur med post, skal du udfylde returformularen på Telenor.dk. Har du fået tilsendt en pakke, fremgår det af følgesedlen, hvordan du finder og opretter returneringen på Telenor.dk. Læs mere om returnering på telenor.dk. Du skal sende varen retur til os senest 14 dage

efter, du har meddelt, at du ønsker at fortryde købet og varen skal være i samme stand, som da du modtog den, varen skal derfor være i ubrudt emballage.

Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du vælge at fortryde mobiltelefon eller anden vare, der er tilknyttet abonnement, men ikke fortryde abonnement og beholde mobiltelefon eller anden vare.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 30 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

Ved fjernsalg hæfter du kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord: du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysik butik. Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Telenor den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Bemærk at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/Cloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris. Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten (aktivering af abonnementet), skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Abonnementsaftalens omfang

- Et mobil- eller mobilt internet abonnement giver adgang til Telenors netværk og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit simkort -sammen med de tjenester, du tilvælger.

- Et internetabonnement hos Telenor giver adgang til internettet via Telenors internettjenester, mulighed for etablering og for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtages af andre, eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på den aftalte ydelse og dens vilkår, når der er lavet en aftale. Hvilke services du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

Den købte tjeneste er en privattjeneste. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til fx call center-løsninger eller i en telemarketingafdeling el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål, fx GSM-gateways og automatiske opkaldsmaskiner. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og forbindelsen vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet forbindelsen, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af hardware eller services. I minimumsbetalingen indgår oprettelse, abonnement, kortbetalingsperiode og evt. mindsteforbrug.

Binding

Ved køb af mobilabonnement sammen med en fysisk vare, herunder en telefon, tilbehør, tablet eller anden form for hardware, er du bundet til dit abonnement i 6 måneder.

Ved køb af internetabonnement (via Fiber, Kabel-TV stik (coax) eller 5G internet) er du også bundet til dit abonnement i 6 måneder. Dette gælder uanset om du har købt en fysisk vare sammen med dit abonnement og/eller om du lejer udstyr af Telenor (f.eks. en router).

Priser

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Telenors tjenester fremgår af din aftale eller din ordrebekræftelse samt den til enhver tid gældende pris for det valgte abonnement eller tillægstjeneste på telenor.dk. Du kan finde de gældende priser på telenor.dk eller ved at henvende dig til vores kundeservice på telefonnummer 72 100 100.

Samlerabat

Samlerabat gælder på udvalgte mobilabonnementer. Du betaler fuld pris for første abonnement. På 2. og efterfølgende abonnementer får du 50,- i rabat pr. md pr. abonnement. Hvis du fortryder, ændrer eller opsiger et abonnement, ændrer Telenor dine øvrige abonnementer med Samlerabat prismæssigt, så du altid opfylder reglerne for Samlerabat.

Betaling

Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor-aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter og gebyrer efter de gældende priser på telenor.dk. Har du registeret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt, som bliver faktureret på din konto.
Hvis det er aftalt, at betalingsforpligtelsen ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine vilkår, forbeholder Telenor sig ret til at lukke forbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Du hæfter også, hvis du låner dit simkort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services skal efter services art enten betales forud eller bagud. Telenor kan beslutte at overføre beløb til kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning.

Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, som fremgår på din regning eller på Mit Telenor. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel.

Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre mm., og du skal betale eventuelle inkassoomkostninger. Dit abonnement vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusive rykker- gebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr pr. abonnement, som er blevet spærret, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug mv. for den periode, hvor dit abonnement/dine abonnementer har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, medmindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden på grund af manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgift for resten af bindingsperioden.

Automatisk betaling via betalingskort eller MobilePay

Telenor tilbyder hhv. betalingsløsningerne "betaling via betalingskort" eller betaling via MobilePay. Det er services, der sikrer, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort eller konto på den dato, hvor der er betalingsfrist. Du kan tilmelde dig "betaling via betalingskort" eller MobilePay, der hvor du køber dine Telenor produkter eller via mit Telenor.

I forbindelse med tilmelding til "betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos Frisbii, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort eller via MobilePay, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

Telenor forbeholder sig retten til at sende en papirfaktura til dig, hvis din regning ikke er tilmeldt en automatisk betalingsform, via betalingskort, eller hvis din automatiske betaling bliver afvist af din bank. Telenor vil i så fald opkræve administrationsgebyr for papirfakturaen, se priser på telenor.dk. Overgår du til papirfaktura, skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort.

Du skal selv sørge for at betale din regning, indtil betalingen trækkes via dit betalingskort eller via MobilePay. Når du har tilmeldt "betaling via betalingskort" eller MobilePay betaler du gebyret for at modtage papirfaktura, indtil det fremgår af regningen, at betalingen trækkes fra dit betalingskort eller via MobilePay. Hvis vi modtager din papirfaktura retur eller der er fejl i din adresse, forbeholder Telenor sig retten til at sende en faktura pr. mail, til den af dig oplyste mailadresse. Telenor vil i så fald opkræve et administrationsgebyr for håndtering af dette, se priser på telenor.dk

Automatisk betaling ved køb foretaget i butik

Er købet foretaget i en Telenor-butik eller hos en af vores eksterne partnere uden, at du blev tilmeldt "automatisk betaling via betalingskort" eller MobilePay i forbindelse med købet, vil du modtage en papirfaktura. Fakturaen skal herefter betales manuelt, indtil du tilmelder dig "automatisk betaling via betalingskort". Se gældende gebyrer for betaling af papirfaktura på Telenor.dk. Tilmeldingen til "automatisk betaling via betalingskort" kan ske gennem det link, du fik tilsendt i forbindelse med købet eller direkte via Mit Telenor.

Fakturering af forbrug
Forbrug i Danmark afregnes pr. 10 KB's. I nogle tilfælde under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbruget i MB beregnet ud fra vores MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis benyttes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen i kr.

Håndtering af trafik i net og produkter
Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder. I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 4G og 5G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signaleringstrafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og al datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signaleringstrafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder

Hastighed
Du har adgang til nettet med den maksimale hastighed, som vores netværk understøtter i det pågældende område. Hvis der er 5G-dækning på brugsadressen, er den forventede hastighed via mobilnetværket 17-1000 Mbit download og 5-92 Mbit upload. Er der ingen 5G-dækning men kun 4G-dækning, er den forventede hastighed 17-200 Mbit download og 5-50 Mbit upload.

Vi kan ikke garantere, at den forventede hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt. Hastigheden er blandt andet påvirket af afstand til mast, aktuelle terræn- og bygningsforhold og antal samtidige brugere på sendemasten. Endvidere forudsætter opnåelse af de angivne hastigheder, at der benyttes hardware, som understøtter de pågældende hastigheder. Hvis du har opbrugt den mængde data, der er inkluderet i dit mobilabonnement, nedsættes din hastighed til 64/64 Kbit/s frem til næste regningsperiode. Det betyder, at visse datakrævende tjenester kan være svært - eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Ikke alle abonnementer giver adgang til anvendelse af 5G. Afhængigt af dit abonnement kan 5G være inkluderet. Det vil fremgå af din ordrebekræftelse, om 5G indgår i dit abonnement.

Telenors dækningsområde
Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, masteplacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores dækningskort i Telenor butikkerne eller på telenor.dk. Adgangen til 2G, 4G og 5G kan ske de steder, hvor der er 2G, 4G og 5G. Det er en forudsætning for brugen af vores tjenester, at du benytter terminaludstyr, der understøtter den enkelte hastighed. Det anvendte udstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af udstyrets antenne, software samt frekvens understøttelse har endvidere betydning for din oplevelse af dækning. Vores netværk og dets dækning kan have begrænsninger i vores udbygningsfase af netværket.

Udfald
Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5% af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

Ændringer i vilkår og betingelser
Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer mv. Prisstigninger og ændringer i gebyrer mv. kan bl.a. ske som følge af forøgede omkostninger, almindelig inflation og markedsmæssig udvikling samt optimering af Telenors forretningsudøvelse. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer fx via en tekst på din regning, BS- oversigt, et regningsindstik, sms, e-mail, brev eller via eBoks. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og/eller på telenor.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

Særlige forhold, herunder tekniske ændringer
Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller simkort,

der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

Overførsel af telefonnummer til Telenor

Ved at acceptere vilkårene, bekræfter du som ejer af telefonnummeret, at du ønsker at overføre dit telefonnummer fra dit nuværende selskab til Telenor. Du skal give Telenor fuldmagt til, med henblik på nummerflytningen, at opsige dit abonnement hos dit nuværende selskab. Når du vælger at flytte dit telefonnummer ved udløb af binding og/eller opsigelsesperiode, bliver dit telefonnummer flyttet til Telenor den førstkommende arbejdsdag efter din bindings- eller opsigelsesperiode er udløbet hos dit nuværende teleselskab. Du kan selv vælge en dato for flytning af dit telefonnummer. Vær opmærksom på, at en eventuel binding på et abonnement hos dit nuværende teleselskab vil fortsætte, indtil din bindingsperiode udløber, også selv om dit telefonnummer er overgået til Telenor. I den pågældende periode betaler du muligvis både os og dit gamle selskab, indtil bindingen er ophørt.

Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer. Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. Kunden er også berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår på Telenor.dk.

Overførsel af internetforbindelse til Telenor (SBBU)

SBBU er en forkortelse for Skift af BredBåndsUdbyder. Dette betyder, at du kan skifte internetudbyder ved at give Telenor fuldmagt til at opsige det internetabonnement, du har hos en anden udbyder. Dette gør skift af internet nemmere for dig, og minimerer risikoen for, at du ender med at betale for to forbindelser på samme tid eller at stå uden internet i en periode.

Som juridisk ejer af en internetforbindelse med fast installationsadresse kan du give Telenor fuldmagt til at opsige dit abonnement hos din nuværende udbyder. Telenor vil så vidt muligt koordinere datoen for dit skifte af bredbåndsudbyder med den udbyder, du skifter væk fra og på den måde minimere den periode, du kan risikere at stå uden internet eller betaler for to abonnementer på samme tid. Dette kan dog ikke garanteres. Dog kan både din nuværende udbyder og Telenor opkræve for samme dato, da abonnement hos nuværende udbyder ophører samme dag som aktiveringsdatoen hos Telenor. Du skal vælge en ønsket aktiveringsdato i forbindelse med købet af din internetforbindelse hos Telenor, hvorefter du modtager en bekræftet dato. Vælger du en ønsket dato, der ligger før udløbet af din binding eller opsigelsesperiode hos din nuværende udbyder, har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode. Vær opmærksom på, at hvis du har andre ydelser/abonnementer, som hører sammen med dit nuværende internetabonnement, vil de også ophøre, når du opsiger dit nuværende internet.

Kan internetforbindelsen ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du oprettet din forbindelse hos Telenor uden SBBU. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist.

Hvis du i forbindelse med skift af din bredbåndsudbyder har mere end 24 timer uden internet, kan du have ret til kompensation. Du har krav på kompensation, hvis du har modtaget en bekræftet leveringsdato og en af følgende ting sker:

- Teknikeren dukker ikke op
- Der er netværks- eller IT-tekniske udfordringer på dagen, som betyder, at du ikke kommer online
- Den virksomhed, der ejer netværksforbindelsen, ombooker din leveringsdato enten på dagen eller dagen før den bekræftede dato

Du har ikke krav på kompensation, hvis forsinkelsen skyldes:

- Udefrakommende omstændigheder, som fx frost i jorden, restriktioner pga. pandemi (fx som vi har set ifm. covid-19) og lign.
- Du ikke selv er hjemme til at tage imod teknikeren på dagen

Hvis du har krav på kompensation, vil kompensationen enten være økonomisk eller i form af tilbud om internet via en anden internetteknologi. Du skal selv kontakte Telenor for at få din kompensation.

Flytning af internet

Du kan bestille flytning af dit internetabonnement i Danmark, hvis det er muligt at etablere en internetforbindelse på din nye installationsadresse. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den nye adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode,

forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en internetforbindelse på den nye adresse.

I forbindelse med flytning af internet, skal du være opmærksom på, at hvis du har telefoni via internettet kan Telenor ikke levere telefoni på din nye adresse.

Skift mellem mobilabonnementer

Du har mulighed for at konvertere dit mobilabonnement til et andet Telenor-mobilabonnement inden for bindingsperioden. Vælger du at konvertere til et abonnement, som er billigere end det, du har i forvejen, skal du være opmærksom på, at du vil blive opkrævet abonnementsafgift for den resterende del af en eventuel bindingsperiode. Opkrævningen skal betales med førstkommende faktura efter konverteringen.

Levering af varer

Hvis du har købt varen på telenor.dk, sender vi varen til den valgte leveringsadresse, som fremgår af din ordrebekræftelse. Når varen afsendes fra vores lager, modtager du en e-mail med oplysninger om pakkens forsendelsesnummer. Har du ændringer til din ordre, kan du kontakte Telenors kundeservice.

Reklamationsret

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos Telenor.
Du har to års reklamationsret på alle varer, du har købt hos Telenor. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Hvis varen bliver beskadiget som følge af hærværk, misbrug eller lignende forhold, som du selv er ansvarlig for, dækkes fejlen ikke af reklamationsretten. Reklamationsretten gælder fra den dag, du modtager varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Telenor betaler udgiften til returforsendelse ved reklamation og reparation.

Du kan sende varen retur som "modtager betaler", hvor vi efterfølgende refunderer dit udlæg. Du kan også kontakte vores kundeservice og få tilsendt en pakkelabel, hvor Telenor betaler ved modtagelsen af varen. Husk at vedlægge en kopi af fakturaen, at sende varen i en forsvarlig emballage, og sørg for at få en kvittering for afsendelse af varen, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Reparation

Skal din vare repareres, kan du aflevere varen i din lokale Telenor-butik. Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er så detaljeret som muligt. Vær opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen kan gå tabt i forbindelse med en reparation. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup, inden du indleverer telefonen. Telenor er ikke ansvarlig for eventuelt datatab.

Ejerskifte

Du kan ikke overdrage dit abonnement i bindingsperioden. Ejerskifte til tredjepart eller anden ejerstruktur efter bindingsperioden kræver Telenors samtykke. Dette kræver endvidere et skriftligt samtykke fra dig som juridisk ejer og den tredjepart, som skal overtage abonnementet. Ved ejerskifte skal al gæld være betalt ud. Hvis den nye ejer ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet abonnement og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning mv. gælder der særlige overdragelsesvilkår.

Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og dette gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om ejerskifte, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

Opsigelse og ophør

Du kan opsige en aftale skriftligt eller mundtligt med et varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit mobilnummer eller kablede internet flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når din bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en bekræftelse og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.
Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet.

Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale er Telenor berettiget til at spærre, afbryde eller lukke dit abonnement/forbindelse eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning.

Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Du har givet Telenor urigtige oplysninger
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking mv.) eller Telenors personale
- Du har et unormalt forbrug (gælder også på produkter med frit forbrug)
- Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
- Aktuelt eller potentielt misbrug af din forbindelse med eller uden din viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv.
- Du anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, giver anledning til forstyrrelser.
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end dig selv eller din husstand, eller en eventuel registreret bruger, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telenor
- Du har uden skriftlig tilladelse fra Telenor, ladet andre overtage din IP-adresse, eller på nogen måde ladet andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

Afbrydelse af din forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.
Når din forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Telenor opsige din aftale uden varsel.

Ansvar

Du er som kunde ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen. I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste mv. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (fx dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

Erstatningsansvar

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

Lovvalg

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

Tvister og klageadgang

Hvis du vil klage over dit registreret forbrug, tjenester udbudt af Telenor eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte vores Kundeservice. Kan du og vores Kundeservice ikke blive enige, kan du sende din klage til Telenors Regningsklagenævn på regningsklagenaevn@telenor.dk

Regningsklagenævnet er en intern undersøgelsesenhed, som består af en jurist og et særligt team af kundeservice-medarbejdere. Regningsklagenævnet undersøger og behandler din sag. Du kan forvente at modtage afgørelse i din sag inden for 8 uger efter at Regningsklagenævnet modtager din klage.

I den periode Telenor behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af et eventuelt omtvistet regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter.

Er du uenig i Telenors Regningsklagenævns afgørelse, kan du henvende dig til nedenstående nævn.

Drejer uenigheden sig om abonnement eller en tjeneste hos Telenor, kan afgørelsen indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V, www.teleanke.dk

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Nævnenes Hus, Center For Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg, telefonnummer 72 40 56 00, www.naevneneshus.dk, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. Du kan læse mere om reklamationsret på telenor.dk.

Drejer din klage sig om Squaretrade mobilforsikring og vil du klage over den, kan du henvende dig til Squaretrade på telefon 78 77 50 58, e-mail kundesupport@squaretrade.com, eller skrive til: Squaretrade, Customer Experience Manager, Herstedøstervej 27-29, 2620 Albertslund. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du ikke nå til enighed med Squaretrade, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Find mere information på Ankeforsikring.dk

Produktspecifikke vilkår - Mobil og Mobilt internet abonnementer

Inkluderet tale, sms og mms i Danmark (i mobilabonnementer)

I dit mobilabonnement får du inkluderet tale og sms. Dette gælder kun inden for Danmarks grænser til danske numre. Overtakserede numre og udenlandske numre er ikke inkluderet. Færøerne og Grønland ses i denne sammenhæng som udlandet.

- Vær opmærksom på at numre som 113, 118 samt numre som begynder med 90, beregnes og takseres per sekund.

Inkluderet data i dit abonnement

I dit abonnement har du inkluderet data iht. ordrebekræftelsen. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. Når du har opbrugt dit inkluderede data, sættes hastigheden ned til 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at hastigheden på din forbindelse er langsom.

Tilkøb af ekstra data

Du kan tilkøbe ekstra data, hvis du får behov for mere data, end der er inkluderet i dit abonnement. Ekstra data til mobilt internet, kan benyttes i Danmark og Roam Away lande. Ekstra data til dit mobilabonnement kan anvendes både i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande.

Surfkontrol Udland

Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. måned. Når du når grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge dit forbrugsmaks på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at vælge en anden beløbsgrænse, skal du gå ind på Mit Telenor. Du kan læse flere detaljer på telenor.dk.

SIM-kort og eSIM

Sammen med dit abonnement får du et SIM, som enten kan være et fysisk SIM-kort eller et digitalt eSIM. Dit SIM bliver aktivt den dag dit nummer bliver et aktivt hos Telenor.
Ved et fysisk SIM-kort modtager du en ottecifret sikkerhedskode, kaldet en PUK-kode, som anvendes til aktivering af SIM-kortet. Telenor anbefaler, at du i forbindelse med aktivering vælger en personlig firecifret PIN-kode, og at PIN-koden derefter altid anvendes for at beskytte SIM og abonnement mod uautoriseret adgang.
Ved eSIM aktiverer du dit SIM gennem en QR-kode eller et link, som du finder på selvbetjeningen.

SIM Transfer

Du har mulighed for selvstændigt at overføre dit SIM og det tilhørende abonnement til en ny enhed via funktionaliteten SIM Transfer, uden forudgående kontakt til Telenor. Dette kan ske enten under opsætningen af den nye enhed eller senere via enhedens indstillinger. Du kan desuden konvertere et fysisk SIM-kort til et eSIM på samme enhed ved hjælp af enhedens styresystem.
SIM Transfer-funktionaliteten forudsætter, at din enhed er teknisk kompatibel med funktionen, og at de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger, herunder Apple ID og 2-faktor godkendelse (hvis relevant), er implementeret på enheden.
Du har også mulighed for at spærre for SIM Transfer på dit abonnement, hvis du ikke ønsker at denne funktion skal være tilgængelig på dit abonnement, og for at reducere risikoen for fjernsvindel (remote social engineering). Dette kan gøres på selvbetjeningen.

Bortkomst og tyveri af SIM

Mister du dit SIM eller bliver det stjålet, skal du straks meddele dette til Telenor. Du kan spærre dit SIM ved at ringe til Telenor Kundeservice på telefonnummer 72 100 100, for at undgå misbrug.
Telenor kan kræve en skriftlig bekræftelse på spærringen, og kan også kræve at du anmelder forholdet til politiet. Dette gælder også, hvis en anden person får kendskab til din personlige PIN-kode, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af SIM.
Når du har underrettet Telenor, er du ikke længere ansvarlig for et efterfølgende uberettiget forbrug.

Du hæfter forsat for betaling af abonnement, minimumsforbrug og andre afgifter, når dit SIM er spærret. Du kan altid bestille et nyt SIM. Du kan læse nærmere omkring vilkår på telenor.dk.

Hvis du ikke melder dit SIM stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug op til 8000 kr., hvis Telenor kan godtgøre, at PIN-koden har været anvendt, og et af de følgende krav er opfyldt: 1) det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor du har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kundskab, uden snarest muligt herefter at have underrettet Telenor, 2) Du har med vilje oplyst PIN-koden til den person, der har misbrugt dit SIM, 3) du har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af dit SIM.

Du hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis Telenor godtgør, at du med vilje har oplyst din PIN-kode til misbrugeren, og at du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

Omfanget af dit og Telenors ansvar fremgår af lov om betalinger. Se følgende gengivelse af § 99 og § 100:

> § 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.
>
> Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.
>
> Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.
>
> Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.
>
> § 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.
>
> Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.
>
> Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.
>
> Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og
>
> 1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
>
> 2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
>
> 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
>
> Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.
Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Spærring ved usædvanlig aktivitet

Skulle Telenor opdage usædvanlig aktivitet på din telefon, tager Telenor forbehold for at spærre for tjenester for at standse svig. Det kunne f.eks. være i tilfælde af, at der sendes et unormalt højt antal sms'er fra din mobil over en kort periode. I sådan en situation tager Telenor forbehold for at spærre for afsendelse af flere sms'er. Du vil få en besked om, at spærringen er foretaget. Vi anbefaler, at du i givet fald kontakter vores kundeservice hurtigst muligt på tlf. 72 100 100.

Produktspecifikke vilkår – Abonnement til børn

Telenors børneabonnement henvender sig til børn, som er fyldt 5 år og er under 13 år. Et børneabonnement kan tegnes af den, der har forældremyndigheden over barnet.

Obligatoriske spærringer:

Spærring for brug af data i lande som ikke er inkluderet i abonnement
Du kan bruge den mængde data, som er inkluderet i dit abonnement. Med dette abonnement følger også en særlig spærring, som bevirker, at brugeren kun kan bruge data i de lande, som er inkluderet i abonnementet.

Når den inkluderende data er opbrugt, vil hastigheden for data i Danmark blive sænket, og for data i udlandet vil dataforbindelsen blive lukket.

Spærring for køb af ekstra data
Du bliver automatisk informeret via sms, når dit dataforbrug rammer henholdsvis 80% og 100% af det data, som er inkluderet i abonnementet. Det er ved børneabonnementet ikke muligt at tilkøbe ekstra data.

Spærring i internationalt farvand
Med børneabonnementet følger også en automatisk spærring for brug af data, opkald og sms i internationale farvande. Dette betyder, at brugeren ikke kan bruge sit abonnement i de zoner, hvor der skal bruges en satellitforbindelse. Dette vil typisk være ombord på færger i internationalt farvand.

Spærringer som kan fravælges:

Spærring for indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du bestiller varer, tjenesteydelser mv. med din mobiltelefon. Når man køber et børneabonnement, er der automatisk spærret for brugen af indholdstakserede tjenester. Dette betyder, at brugeren af telefonen ikke kan deltage i sms-afstemninger, lave donationer, deltage i sms-konkurrencer, købe busbilletter mv.

Læs mere om indholdstakserede tjenester her.

Produktspecifikke vilkår – Abonnementer til unge

Telenors to ungeabonnementer henvender sig til unge fra 13 og til og med 23 år, men kan også købes til børn, der er fyldt 5 år. Et ungeabonnement kan tegnes af den, der er myndig eller har forældremyndigheden over barnet. Ungeabonnementerne indeholder ikke obligatoriske spærringer. Det er muligt at tilføje en række tryghedsspærringer til ungeabonnementerne, der sikrer mod ekstra forbrug, som ikke er inkluderet i abonnementet. Læs mere på telenor.dk

Vilkår for Roam Away og Roam Away+

Roaming betyder, at du benytter en udenlandsk teleudbyders netværk, når du befinder dig udenfor Danmark. Hos Telenor har vi inddelt en række udenlandske lande i to forskellige kategorier: Roam Away og Roam Away+.

Roam Away

Med Roam Away kan du bruge dit abonnement i en lang række europæiske lande (se oversigt på telenor.dk/roaming).

Når du befinder dig i et Roam Away land, kan du foretage kald til Danmark og Roam Away lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away.

Med Roam Away kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som til enhver tid indgår i dit abonnement. Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Roam Away+

Med Roam Away+ kan du bruge dit abonnement i en lang række lande (se oversigt på telenor.dk/roaming).

Når du befinder dig i et Roam Away+ land, kan du foretage kald til Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet heller ikke er inkluderet i Roam Away+.

Med Roam Away+ kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som til enhver tid indgår i dit abonnement. Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Mere information

Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser.
Du kan til enhver tid finde reglerne og en opdateret oversigt over de lande, som gælder for Roam Away og Roam Away+ på telenor.dk.

Tilkøb af ekstra data i DK, Roam Away og Roam Away+ lande

Bruger du mere data end det, som er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data, som kan bruges i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande. I løbet af måneden bliver du automatisk informeret, når du nærmer dig grænsen for din inkluderede data. Når det er 100 % opbrugt, sender vi dig en sms. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Befinder du dig i et Roam Away eller Roam Away+ land, når din datagrænse er nået, vil din dataforbindelse blive låst, og du skal selv låse den op. Du vil modtage en sms med instruktioner. Overskydende data fra tilkøbt datapakke er gældende i 30 dage fra købsdatoen.

Tilkøb af ekstra data uden for Roam Away og Roam Away+ lande

Skal du rejse udenfor Roam Away og Roam Away+ lande, har du mulighed for at tilkøbe datapakker som gælder uden for Roam Away og Roam Away+ lande. Den ekstra mængde data er gældende i 10 dage fra købsdatoen, og den data som du ikke får brugt bortfalder. Læs mere om produktet og zonerne på telenor.dk/roaming.

Særligt omkring brug af Telenor simkort i udlandet og maritime netværk

Når du befinder dig på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land.
- Frikaldsnumre (fx 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet er ikke gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre.
- Roam Away eller Roam Away+ gælder ikke, når du færdes på et maritimt netværk (fx på en færge mellem to lande) eller ombord på et fly. Når du bruger din mobiltelefon på et skib, skal du være opmærksom på, at prisen for at ringe og modtage opkald ofte er væsentligt højere end de normale udlandspriser. Du vil modtage en sms med de gældende priser, når du kommer på et maritimt netværk.
- Vær opmærksom på at brug af humørikoner/emojis. Hver enkelt emoji kan fylde rigtig mange tegn - én emoji kan risikere at fylde mere end en standard-sms på 160 tegn.

Spærring for roaming

Du har mulighed for at spærre for tilkøb af data på Mit Telenor.

Fair use begrænsninger

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kan Telenor kræve dokumentation for, at din hjemstedsadresse er i Danmark, eller at du har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – fx fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppigt eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan du ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i Roam Away eller og Roam Away+ lande.

Du er som kunde berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i Roam Away eller/og Roam Away+ lande til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at dit abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i disse lande.

Ved misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande (f.eks. brug af mobiltjenesten til andet end periodiske rejser i de pågældende lande, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i de inkluderede lande (EU-tillæg). Dette kan ske efter forudgående underretning af dig. Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

1. Forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande, med andre formål end til periodiske rejser i de inkluderede lande.
2. Forbrug registreret over en periode på minimum 4 måneder viser, at dit forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at du ikke hovedsageligt opholder dig i Danmark.
3. Dit tilknyttede sim-kort er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Du har flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende sim-kort benyttes successivt til roaming.

Telenor vil rette henvendelse til dig, hvis vi registrerer misbrug i henhold til ovenstående. Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tidspunkt hvor vi underrettede dig, hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster inden for to uger efter underretningen, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når dit forbrugsmønster - registreret over en periode på minimum 4 måneder – dokumenterer at du hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at du hovedsageligt opholder dig i Danmark.

Hvis dit abonnement inkluderer en eller flere datapakker, er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for den del af dit dataforbrug i Roam Away og Roam Away+ lande, der overstiger den fair use-grænse, der gælder for dit abonnement. For abonnementer med Fri Data i Danmark og Roam Away er fair use-grænsen 1.000 GB.

Produktspecifikke vilkår for services

Telenor har en række ekstra services til dit abonnement. Nogle af dem får du automatisk, andre skal du tilmelde dig, og så er der dem, som du skal betale for. Hvis du er i tvivl, så kan du læse mere på telenor.dk, Mit Telenor eller du kan kontakte vores kundeservice 72 100 100 for yderligere information.

Indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste eller vare, som du eksempelvis køber via sms eller apps.

Det kan være:

1) Apps, mobilspil, donationer, konkurrencer, afstemninger mv.
2) Togbilletter, busbilletter, parkering mv.

Indholdstakserede tjenester udbydes af Telenor og en række andre indholdsudbydere.
Du betaler for ydelsen via dit mobilabonnement. Du hæfter for betalingen, også hvis du overlader telefonen eller andre enheder med samme betalingsform til tredjemand. Dette gælder dog ikke, hvis dit simkort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er dog en forudsætning, at du ikke med vilje eller ved svigagtig adfærd, selv er skyld i misbruget.

Bestilling af tjenesterne

Du køber typisk en indholdstakseret tjeneste ved at sende en sms med en bestemt kode til et firecifret nummer (fx 1212) eller via internettet/apps. Når tjenesten er leveret, opkræves beløbet på din næste telefonregning. Beløbet for den indholdstakserede tjeneste indgår i din saldo i forbindelse med eksempelvis forbrugskontrol. Prisen på en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten bliver annonceret. Alt efter dit abonnement kan du blive opkrævet for datatrafik. Efter købet modtager du en sms som kvittering, hvoraf prisen fremgår, ligesom den også vil fremgå på din forbrugsoversigt på selvbetjening/telenor.dk.

Det er dit eget ansvar at sikre, at din enhed understøtter den bestilte tjeneste, og at der er hukommelse nok på enheden, samt at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selvom den/de fremsendte tjenester bliver afvist af din enhed. Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af de indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

Fortrydelse

Som forbruger har du som udgangspunkt 14-dages fortrydelsesret. Ved bestilling af indholdstakserede tjenester vil du få at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når tjenesten er accepteret. For at bruge din fortrydelsesret skal du undlade at downloade eller acceptere tjenesten. Du skal herefter kontakte serviceudbyderen af tjenesten for at få dine penge retur.

Spærring og misbrug

Overleverer du din enhed til andre - eksempelvis børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Som kunde hæfter du for dette forbrug. Hvis du har mistanke om misbrug, har du mulighed for at kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Det er muligt kun at spærre for de indholdstakserede tjenester og ikke normale sms'er og mms'er.

Du kan vælge at bruge en pinkode på din telefon, så du mindsker risikoen for at din mobiltelefon bliver brugt uberettiget.

Ændringer af vilkår

Telenor er i henhold til de generelle vilkår berettiget til at ændre vilkårene for indholdstakserede tjenester med 30 dages varsel.

Registrering og anvendelse af data

Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Hvis tjenesten er udbudt af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

Klager

Vil du klage over et registreret forbrug eller tjeneste udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100.
Vil du klage over en tjeneste leveret af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

Telenor Tryghedspakke

Telenor Tryghedspakke er automatisk inkluderet i dit mobil- og internetabonnement hos Telenor[1]. Telenor Tryghedspakke, inklusive de forskellige services heri, aktiveres automatisk, når dit Telenor-abonnement aktiveres. Nedenfor kan du læse mere om de services, der er inkluderet i Telenor Tryghedspakke.

For så vidt angår abonnementer vedrørende mobilt bredbånd, er kun den specifikke service "Blokering af skadelige hjemmesider (tidligere SikkerSurf)" automatisk inkluderet i abonnementet. Resten af Telenor Tryghedspakke er således ikke inkluderet.

Juridisk tryghed på nettet (tidligere NetSikker)

I Telenor Tryghedspakke tilbydes juridisk rådgivning og hjælp samt forsikringsdækning i samarbejde med Help Forsikring i tilfælde af, at du er blevet udsat for digitale krænkelser eller svindel i forbindelse med online forbrugerkøb.

Du gives bl.a. adgang til:

- Fri rådgivning og vejledning
- Juridisk rådgivning (op til 5 timer pr. år)[2]
- Op til 8.000 kr. til dækning af tabt arbejdsfortjeneste og/eller psykologbistand pr. år
- Op til 150.000 kr. i retshjælpsdækning i tilfælde af en tvist. Du kan få hjælp til to tvister pr. år

Vi anbefaler, at du læser Help Forsikrings vilkår for din service i Telenor Tryghedspakke på vores hjemmeside.

For mobilabonnementer, er det brugeren, som er tilknyttet det pågældende Telenor telefonnummer, der har adgang til at benytte sig af denne service. For internetabonnementer, er det husstanden der er dækket.[3]

For at benytte dig af servicen skal du henvende dig til Help Forsikring på telefon 39 90 09 00 eller pr. e-mail kontakt@helpforsikring.dk. Ved din henvendelse til Help Forsikring, skal du oplyse dit telefonnummer eller adresse, som herefter verificeres og benyttes til at bekræfte din forsikringsdækning. Hvis du ønsker at gøre brug af forsikringen, skal du acceptere forsikringsvilkårene hos Help Forsikring.

Ved opsigelse af dit Telenor-abonnement bortfalder din ret til at gøre brug af Telenor Tryghedspakke, herunder ovennævnte service. Du kan dog gøre brug af forsikringen i forbindelse med en retlig tvist i op til 6 måneder efter endt kundeforhold, hvis skaden er sket indenfor forsikringsperioden.

Blokering af skadelige hjemmesider (tidligere SikkerSurf)

I Telenor Tryghedspakke blokerer vi for skadelige hjemmesider med f.eks. virus, svindel og skadelig software, når du er på Telenors netværk.

Blokering af skadelige hjemmesider er tilknyttet det enkelte Telenor-abonnement og beskytter derved al datatrafik, som bruges via abonnementet.

Ønsker du ikke at gøre brug af denne service, kan du nemt deaktivere den i Mit Telenor eller ringe til vores kundeservice. Det er kun den juridiske ejer af abonnementet, der kan slå servicen til og fra.

Blokering af skadelige hjemmesider er ikke en garanti for, at du aldrig kan blive udsat for svindel på internettet, og Telenor har derfor intet ansvar, hvis du som kunde bliver ramt af virus eller svindel på trods af, at blokering af skadelige hjemmesider var aktiveret.

Hvis du vælger at opsige dit abonnement, f.eks. ved at skifte til en anden udbyder, vil blokering af skadelige hjemmesider ophøre, når dit abonnement bliver lukket hos Telenor.

Blokering af skadelige hjemmesider tilbydes til Telenors kunder i samarbejde med SecurityZONES

---

[1] Følgende private forbrugsafregnede mobiltjenester har ikke Telenor Tryghedspakke inkluderet: Mobil Minut, Mobil PayGo og Telenor 2GO.

[2] Ved online forbrugerkøb ydes der juridisk rådgivning, hvis sagens genstand overstiger 3.000 kr.

[3] Op til to voksne som lever sammen i ægteskab eller samlivsforhold, samt hjemmeboende børn. Hjemmeboende børn er børn med samme bopælsadresse som forsikringstager.

Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber

Køb af internet forudsætter, at Telenor har mulighed for at levere internet på installationsadressen. Telenors internet leveres via fiber eller kabel-tv (coax). Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. Du kan finde gældende priser for internet på telenor.dk.

Etablering af internet

Din internetforbindelse etableres enten som Gør-det-selv, Godt-i-gang (med tekniker) eller Gravearbejde. Ved oprettelsen vil du blive oplyst om hvilken etableringsmetode, vi kan tilbyde på din adresse.

> Gør-det-selv betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.
>
> Godt-i-gang betyder, at dit internet skal etableres af en tekniker, som betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk
>
> Gravearbejde betyder, at etablering af dit internet kræver arbejde uden for din bolig fx i form af nedgravning af tomrør og fremskydning af kabler. Herudover kommer der en tekniker og laver de endelige installationer indendørs. Gravearbejde samt tekniker betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk.

I visse tilfælde kan det blive nødvendigt med en tekniker eller gravearbejde, selvom der er bestilt Gør-det-selv. Teknikerbesøg og gravearbejde er en selvstændig ydelse, som betales af dig i henhold til gældende priser.

Skal internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg eller gravearbejde, er du forpligtet til at give den af Telenors anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af det nødvendige stik. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det aftalte tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende pris.

Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. – Hvis dette betyder en ekstra omkostning, vil du blive kontaktet af Telenor, som vil rådføre sig med dig om, hvorvidt du fortsat ønsker etablering mod egenbetaling. Ekstra installationsydelser i forbindelse med etablering kan aftales med Netoperatøren eller Telenor. I begge tilfælde accepterer du egenbetaling af disse ekstra omkostninger.

Hastighedsbegrænsning

Din hastighed siger noget om, hvilken kapacitet du har til rådighed i dit abonnement, Dette har betydning, for hvor hurtigt du kan downloade data, tilgå hjemmesider mv. Jo større hastighed du har, jo hurtigere vil du opleve din forbindelse. Oplevelsen af din hastighed/kapacitet kan blive påvirket af, hvor mange brugere der er på samtidig, og hvor mange der benytter de pågældende tjenester. Læs mere på telenor.dk. Den oplyste hastighed kan alene opnås ved kablede forbindelser i hjemmet.

Særligt vedrørende internetudstyr

Du låner udstyret som bruges til levering af Telenors internet. Telenor forbeholder sig ejendomsretten til alt udlånt udstyr, herunder routere og dertilhørende tilbehør. Du må derfor ikke disponere over udstyret som ejer; herunder udleje, pantsætte sælge eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse af ejendomsretten medfører øjeblikkelig nedlukning af din Internetforbindelse samt et evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab.

Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte, ikke længere lever op til Telenors krav. Fremsendes dette forpligter du dig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

Ved abonnementsaftalens ophør vil du blive informeret om, hvorvidt Telenor ønsker låneudstyret tilbage. Udstyret skal tilbageleveres i ordentlig stand. Såfremt udstyret er beskadiget og dette skyldes, at du har handlet uagtsomt, vil du blive opkrævet erstatning for skaden.

Hvis Telenor ønsker låneudstyret tilbageleveret, skal dette ske inden 28 dage fra abonnementets ophør. Udstyret kan tilbageleveres ved personlig henvendelse i Telenors butikker eller ved forsendelse med fragtfører. Du betaler selv eventuelle fragtomkostninger. Alle skader og bortkomst, som måtte forekomme under fragt, vil du blive opkrævet erstatning for, uanset om du selv er skyld i disse.

Tilbageleveres udstyret ikke inden 28 dage fra abonnementets ophør, vil Telenor konvertere kravet om tilbagelevering af udstyret til et krav om erstatning svarende til udstyrets anslåede værdi på tidspunktet for fristens udløb (dog ikke mere end 3000 kr.).

Du vil ikke blive opkrævet erstatning for skader på udstyret, som følger af eksempelvis lynnedslag, brand, tyveri eller andre hændelige skader, mens udstyret er i dit hjem.

Placering af udstyr (router)

Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el.lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger.

Tredjeparts udstyr

Telenor udbyder internet via forskellige tredjeparter. Hvis der f.eks. sker skade på din fiberboks, som skal udbedres, er det således den relevante tredjepart, som foretager udbedringerne. Regningerne herfor går imidlertid gennem Telenor, hvorefter de viderefaktureres til dig.

Hvis skade på din fiberboks skyldes ikke-normalt brug af udstyret (f.eks. hvis du har flyttet boksen eller malet på den) og skaden udbedres af tredjepart og/eller tredjepart opkræver erstatning herfor via Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at opkræve dig det pågældende beløb.

Opgradering og nedgradering

Du kan op- og nedgradere din internetforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Hvis Telenor fremsender en ny router til dig, du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

Driftssikkerhed

Der kan forekomme udsving i internethastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Du kan læse mere om den forventede hastighed på http://speedtest.telenor.dk.

Fejlretning

Fungerer dit internet eller udstyr ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og melde fejlen. Telenor forpligter sig herefter hurtigst muligt til at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid iht. Telenors åbningstider. Hvis du er tydeligt skyld i unødig fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten.

Returnering af udstyr ved opsigelse

Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 28 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr efter gældende priser, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 28 dage. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse. Ønsker du at opsige, kan du læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår.

Returnering af router kan ske gratis til en af vores Telenor butikker. Du kan også vælge at sende routeren retur; her skal du selv betale fragten.

Services til internet via kabel-tv og Fiber

Statisk IP
Med Statisk IP får din internetforbindelse en fast tilknyttet IP-adresse. Servicen kan du bestille på Mit Telenor.

WiFi-forstærker
Med et abonnement på WiFi-forstærker får du mulighed for at forstærke signalet og udvide rækkevidden på dit WiFi. WiFi-forstærkeren virker udelukkende med den router, du har fået tilsendt fra Telenor.

Gældende for WiFi-forstærker
Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke, da vægge – især beton - kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan påvirke signalet. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk.

Telenor har ejendomsretten til udstyret, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse kan medføre et erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Du vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav.

Ønsker du at opsige, kan du læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår.
Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

Produktspecifikke vilkår – Internet via 5G
Internet via 5G-abonnement kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester. Abonnementet kan kun anvendes i Danmark, på et dansk netværk.

Det er dit eget ansvar at du kan få adgang til 5G på den adresse, hvor du ønsker at benyttet abonnementet.

Hastighedsbegrænsning
Hastigheden på produktet er afhængig flere forskellige faktorer så som afstand til nærmeste mobilmast, antal samtidige brugere, placering af router, samt hvor mange fysiske elementer signalet skal gennemtrænge. Eksempelvis betonvægge og termoglas har negativ effekt på signalet.

Hvis der er 5G-dækning på brugsadressen er den forventede hastighed via mobilnetværket 17-1000 Mbit download og 5-92 Mbit upload. Er der ingen 5G-dækning, men kun 4G-dækning, er den forventede hastighed 17-200 Mbit download og 5-50 Mbit upload.

Særligt vedrørende internetudstyr
Se afsnit for "Særlig vedrørende Internetudstyr" – Internet via kabel-tv og Fiber

Placering af udstyr (router)
Se afsnit for "Placering af udstyr (router)" under Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber

Driftssikkerhed
Se afsnit for "Driftssikkerhed under Produktspecifikke vilkår" – Internet via kabel-tv og Fiber

Fejlretning
Se afsnit for "Fejlretning" – Internet via kabel-tv og Fiber

Returnering af udstyr ved opsigelse
Se afsnit for " Returnering af udstyr ved opsigelse" – Internet via kabel-tv og Fiber

Services til internet via 5G

Statisk IP
Med Statisk IP får din internetforbindelse en fast tilknyttet IP-adresse. Servicen kan du bestille på Mit Telenor.

Behandling af personoplysninger

Telenors behandling af personoplysninger sker i overensstemmelse med gældende lovgivning. For yderligere information om Telenors behandling af personoplysninger henvises til vores databeskyttelsespolitik på telenor.dk
Telenor anvender dine personoplysninger til en række formål, som primært er med henblik på at opfylde vores kontrakt med dig. Vi anvender hovedsageligt dine personoplysninger for at kunne administrere dit abonnement samt levere de ønskede tjenester til dig. Dette omfatter blandt andet, at vi indhenter kreditoplysninger, skaber og vedligeholder abonnement- og regningsinformationer, behandler trafik- og lokaliseringsdata i forbindelse med overføring af kommunikation og debitering heraf.

Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

Vi behandler også dine oplysninger for at opfylde vores retlige forpligtelser, blandt andet til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information, og videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af hvilken tjeneste, din aftale vedrører. Vi registrerer blandt andet navn, adresse, IP-nummer, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget, samt hvor meget data, der forbruges. For mobilabonnementer registreres også simkort-nummer, IMEI-nummer på terminalen og lokationsdata.

Vi registrerer dit telefonnummer, når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage. Vi anvender også dit telefonnummer til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse på vores netværk, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Dit telefonnummer bliver tilfældigt udvalgt, og vi registrerer ikke din lokation, før du giver samtykke. Vi beder om dit samtykke i sms'en. Hvis du ikke giver samtykke, registrerer vi ikke din lokation.

Registrering af bruger

Det er muligt for en juridisk ejer at registrere brugere på de enkelte abonnementer. Dette vil give brugeren ret til at disponere over abonnementet selv, herunder foretage ændringer, bestille services mv. Det vil fortsat være den juridiske ejer, der hæfter for abonnementet. Registrering af bruger kan ske via Mit Telenor. Du skal være opmærksom på, at du som udgangspunkt ikke har ret til indsigt i andres personlige oplysninger. Derfor anbefales det, at du som juridisk ejer registrerer den reelle bruger af abonnementet, hvis du ikke selv er både juridisk ejer og den reelle bruger.

Ret til indsigt

Du har med visse lovmæssige begrænsninger ret til at få indsigt i de oplysninger, vi behandler om dig. Både ejer af mobilabonnementet og den registrerede bruger kan bede om indsigt i den persondata, der er registreret i relation til abonnementet og brugen af de tjenester mv., der er omfattet af abonnementet. Ejeren vil typisk få indsigt i faktureringsoplysninger og mere generelle persondata, der relaterer sig til abonnementet. Den registrerede bruger vil få adgang til mere specifikke persondata i relation til brugen af den tjeneste, som brugeren er registreret på. I mange tilfælde vil ejer og bruger være én og samme person. I andre tilfælde vil ejer have registreret en bruger på abonnementet. Da persondata ikke må udleveres til andre end den person, som oplysningerne angår, er det væsentligt, at ejer sikrer, at den egentlige bruger er registreret, hvis retten til indsigt i persondata ønskes udøvet. Det kan være udtryk for væsentlig misligholdelse af kontrakten med Telenor, hvis der anmodes om indsigt i persondata, der angår andre end én selv.

Børns rettigheder

Børn kan selv udnytte deres rettigheder, når de er fyldt 15 år, hvis de er registrerede som brugere. Forældrene vil i så fald blive orienteret om barnets rettighedsanmodning. Der kan dog forekomme tilfælde, hvor Telenor konkret vurderer, at forældresamtykke kræves. Børn under 15 år kan ikke udnytte deres rettigheder uden forældresamtykke. Forældre til børn mellem 15 og 18 år kan som udgangspunkt udnytte rettigheder på vegne af barnet. Barnet vil efter omstændighederne, hvis det er registreret som bruger, blive orienteret om rettighedsanmodningen samt få mulighed for at modsætte sig denne. Forældre til børn under 15 år kan udnytte rettigheder på vegne af barnet.
Du har en række rettigheder i henhold databeskyttelseslovgivningen.

Du kan læse om disse i Telenors databeskyttelsespolitik på telenor.dk

Telenor A/S

Frederikskaj 8

2450 København S

kundeservice@telenor.dk

Fortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Jeg/vi meddeler herved, at jeg/vi ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores købsaftale om følgende produkt(er)/abonnement(er):

_____

_____

Dato for bestilling: _____

Dato for modtagelse: _____

Navn: _____

Adresse: _____

Underskrift (hvis du sender formularen via post/indleverer den i papirform)_____

Dato: _____

Frederikskaj 8
2450 København SV
CVR: 19433692

Kundeservice:
Hverdage kl. 8-20
Tlf.: 72 100 100