



# Telenor One IoT – Start

- Villkår

Maj, 2021

telenor

# Generelle vilkår for One IoT – Start

## 1 Formål og omfang

- 1.1 **Nærværende Aftale (herefter "Aftalen")** regulerer de vilkår, der gælder særligt for Telenor One IoT – Start abonnementer.

## 2 Produkt

- 2.1 One IoT – **Start er Telenor's Erhvervsløsning rettet mod maskinkommunikation og nye kunder med et begrænset IoT engagement.** Se yderligere produktbeskrivelse under afsnit 36.

## 3 Aftale

- 3.1 Aftalen træder i kraft ved underskrift.
- 3.2 Aftalen løber indtil den opsiges af en af Parterne.

## 4 Misligholdelse

- 4.1 I tilfælde af væsentlig misligholdelse kan aftalen ophæves af en Part med øjeblikkelig virkning mod fremsendelse af en ophævelsesskrivelse til den misligholdende Part.
- 4.2 Forinden ophævelse iflg. ovenstående punkt kan finde sted, skal den ophævende Part have afgivet skriftlig reklamation, og den anden Part skal forgæves have forsøgt at afhjælpe forholdet inden rimelig tid efter modtagelsen af reklamationen.
- 4.3 Misligholdelse omfatter tillige en Parts manglende betaling, rekonstruktion og konkurs.
- 4.4 I tilfælde af væsentlig misligholdelse fra Kundens side kan Telenor hæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a., men ikke udelukkende, følgende:
- Kunden undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i pkt. 15.2 nævnte rykkerskrivelse,
  - Kunden undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net eller lign., der giver forstyrrelser i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom,
  - Kunden undlader at give Telenor meddelelse om adresseændring,
  - Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors net, efter Telenor har fremsendt påbud herom,
  - Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og evt. yderligere krav stillet af Telenor,
  - Telenor afskæres fra at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning,
  - Kunden groft uagtsomt eller med forsæt afsender og/eller distribuerer alle typer af spam,
  - Kunden groft uagtsomt eller med forsæt spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse.
- 4.5 Det kræver særlig tilladelse fra Telenor at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning. Dette gælder også videresalg af trafik, eller anden distribution, netværksdeling eller lignende med tredjemand. Ved overtrædelse heraf har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte Kunden at tegne yderligere aftaler hos Telenor.



## 5 Overdragelse

- 5.1 Telenor er berettiget til at overdrage og/eller placere rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen i ethvert selskab inden for Telenor koncernen. Koncern skal i denne forbindelse forstås som angivet i Selskabsloven §§ 6 og 7.
- 5.2 Telenor er berettiget til - helt eller delvist - at overdrage og/eller placere rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen i ethvert selskab, til hvilket Telenor helt eller delvist overdrages eller overdrager sin virksomhed – uanset overdragelsesmåde.
- 5.3 Kunden kan ikke uden Telenors skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge aftalen. En overdragelse er desuden betinget af, at både Kunden og den, som aftalen/abonnementet overdrages til (tredjemand), accepterer overdragelsen.
- 5.4 Telenor kan betinge overdragelsen af, at alle skyldige forfaldne beløb vedrørende aftalen, samt endnu ikke forfaldne beløb for konstateret forbrug under aftalen betales, samt at den nye kunde pålægges et kreditmaksimum.

## 6 Immaterialretligheder

- 6.1 Ved indgåelse af denne aftale overdrages ingen form for immaterialretligheder fra en part til den anden part, med mindre det specifikt fremgår andetsteds.

## 7 Erstatningsansvar

- 7.1 Parterne er erstatningsansvarlige i henhold til dansk rets almindelige regler. Ingen af Parterne er dog erstatningsansvarlige for den anden Parts indirekte tab (herunder men ikke begrænset til: driftstab, tabt fortjeneste, tab af data etc.).
- 7.2 Telenors erstatningsansvar er i alle tilfælde begrænset til hvad der måtte svare til Kundens samlede nettoforbrug pr. år, uanset omfanget af de skader, som måtte være indtrådt i løbet af året.
- 7.3 Telenor har intet ansvar for Kundens udstyr.
- 7.4 Kunden er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen, efter en brugssituation er tilendebragt. Telenor er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller teletjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- 7.5 Telenor kan vælge at udsende produktinformation via SMS, MMS, e-mail eller lign. På samme måde kan Telenor sende markedsføringsmateriale om produkter. Hvis Kunden ikke ønsker at modtage disse informationer, kan Kunden rette henvendelse til Telenor Kundeservice.

## 8 Ændringer

- 8.1 Telenor kan til enhver tid ændre betingelser, aftaler, vilkår og eventuelle tillægsbetingelser.
- 8.2 Ændringer til ugunst for Kunden vil blive varslet før ændringens ikrafttræden. Telenor kan vælge at varsle ændringer direkte over for Kunden (eksempelvis via en tekst på Kundens regning/PBS-oversigt, et fakturaindstik, SMS, MMS eller e-mail) eller ved indrykning af annoncer i dagspressen og via Telenors hjemmeside på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).



- 8.3 Kunden er i tilfælde af væsentlige ændringer til ugunst berettiget til at opsige aftalen, således aftalen ophører, før ændringen får virkning.
- 8.4 Telenor er berettiget til at foretage ændringer i priser og/eller gebyrer som følge af lovændringer eller anden regulering, ændrede skatter, gebyrer eller andre afgifter, og/eller i tilfælde af andre omstændigheder udenfor Telenors kontrol, der kan påvirke Telenors priser. Telenor er pligtig til uden unødigt ophold at informere kunden om enhver sådan prisændring samt implementeringsdato.

## 9 Fortolkning og ugyldighed

- 9.1 Parterne er enige om, at dokumentets indhold er udtryk for Parternes fælles vilje, og at ingen fortolkningsprincipper (herunder koncipistreglen) skal finde anvendelse imod nogen af Parterne.
- 9.2 I tilfælde af at en eller flere bestemmelser bliver anset for ugyldige, skal de(n) bestemmelse(r) ikke påvirke gyldigheden af den resterende del.

## 10 Tvister

- 10.1 Parterne skal så vidt muligt søge uoverensstemmelser løst ved forhandling.
- 10.2 Kan tvisten ikke løses i mindelighed, er begge Parter berettiget til at kræve tvisten afgjort i henhold til dansk lovgivning med værning ved Københavns Byret.
- 10.3 Det er også muligt at indbringe en tvist for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til den til enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler klagen, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Opkrævning af morarenter stilles dog ikke i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet.
- 10.4 Regningsklagenævnets afgørelse kan i øvrigt indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal Th., 1609 København V, såfremt uenigheden mellem Telenor og Kunden drejer sig om det forbrug, som Telenor har registreret.
- 10.5 Teleankenævnet kan desuden beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere vedrørende andet end det registrerede forbrug, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

## 11 Force majeure

- 11.1 Forhindres en Part helt eller delvist i at opfylde sine forpligtelser i henhold til aftalen på grund af omstændigheder uden for Partens kontrol (force majeure), skal denne Part omgående give skriftlig meddelelse herom til den anden Part. Partens forpligtelser suspenderes herefter indtil det tidspunkt, hvor Parten efter forhindringens ophør igen er i stand til at opfylde sine forpligtelser.

## 12 Fortrolighed

- 12.1 Parterne må ikke afsløre enkeltheder i dokumentet eller andre informationer, som denne måtte komme i besiddelse af vedrørende den anden Parts forretning.
- 12.2 Parterne forpligter sig til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som de måtte få kendskab til i forbindelse med indgåelsen af denne aftale, vilkår og tillæg.



- 12.3 Som fortrolig information anses enhver information om modpartens virksomhed eller forretningsforhold, som en Part har erhvervet direkte eller indirekte, det være sig mundtligt eller skriftligt, i forbindelse med denne aftale og/eller tilhørende Produktaftaler. Undtaget herfra er dog oplysninger, som er blevet eller bliver offentligt tilgængelige på anden måde end ved en af Parternes misligholdelse af nærværende aftale.
- 12.4 Parterne er enige om, at ethvert nuværende eller fremtidigt selskab i Telenor Danmark Holding gruppen, Telenors ejere eller hermed koncernforbundne selskaber, ikke skal betragtes som tredjemand i henhold til pkt. 12.2.
- 12.5 Parterne er berettigede til at videregive oplysninger til myndighederne til opfyldelse af lovmæssige forpligtelser.
- 12.6 Nærværende fortrolighedsforpligtelse gælder for begge Parter uden tidsbegrænsning, uanset at nærværende Aftale måtte ophøre.

## 13 Kundens hæftelse ved fejl

- 13.1 Kunden hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af operatørens net og installationer, medmindre Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.
- 13.2 Kunden hæfter for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af Kundens eget net, udstyr eller tilbehør. Såfremt fejlen eller misbruget skyldes forhold, som Telenor kendte eller burde kende, men ikke har orienteret Kunden om, og/eller har stillet rimelige og mulige foranstaltninger til rådighed for at forhindre eller begrænse, og derfor når det efter en samlet vurdering vil være urimeligt, at teleoperatøren gør krav gældende, hæfter Kunden ikke.

## 14 Flytning mv.

- 14.1 Ændringer af Kundens oplysninger (f.eks. adresseændringer, betalingsforhold og lign.) skal omgående meddeles til Telenor.

# BETALINGSFORHOLD

## 15 Betalingsforhold

- 15.1 Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med Aftalen. Hvis Kundens saldo ikke overstiger et minimumsbeløb, som er fastsat af Telenor, er Telenor berettiget til at overføre beløbet til den kommende fakturering.
- 15.2 Såfremt intet andet fremgår af vilkår, aftaler eller lignende er betalingsbetingelserne: Fakturadato + 20 dage.
- 15.3 Kunden har accepteret at følgende bestemmelser i Lov nr. 652 af 08/06/2017 lov om betalinger er fraveget: Kapitel 5 og § 80, § 82, stk. 3, og §§ 97, 98, 100-102, 104, 111, 112, 117-119 og 125.

## 16 Sen betaling

- 16.1 Hvis en regning ikke betales senest på den anførte forfaldsdato, giver Telenor meddelelse herom. Ved overskridelse af forfaldsdatoen betales morarenter, som fastsættes i henhold til den til enhver tid



gældende bestemmelse i Renteloven. Derudover tillægges et rykkergebyr, som opkræves på den førstkommende faktura.

- 16.2 Meddelelsen om for sen betaling indeholder en ny frist for indbetaling, samt advarsel om at Kundens forbindelse afbrydes, hvis den nye betalingsfrist ikke overholdes. Betales regningen ikke inden udløbet af denne frist, forbeholder Telenor sig ret til at afbryde Kundens forbindelse eller ophæve aftalen. Hvis Telenor har afbrudt Kundens forbindelse på grund af manglende betaling, kan genåbning ikke ske, før forfalden saldo til Telenor, herunder rykkergebyr og morarenter, er betalt. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre Kunden inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil opsigelsen træder i kraft.
- 16.3 Ved genåbning efter spærring betales et genåbningsgebyr. Ved genåbning efter afbrydelse af Kundens forbindelse beregnes afgifter ligeledes for den periode, hvori afbrydelsen af Kundens forbindelse har fundet sted. Hvis Kundens forbindelse har været afbrudt af Telenor i mere end 20 dage på grund af manglende betaling, overgår sagen herefter til Telenors inkassoafdeling, og Telenor har ret til uden yderligere varsel at ophæve aftalen. Betales den forfaldne saldo ikke straks herefter, er Telenor berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m.
- 16.4 Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling afholdes af Kunden. Betales forfalden saldo, vil Telenor efter aftale herom genoprette aftalen mod betaling af genoprettelsesafgift.
- 16.5 Telenor forbeholder sig ret til at fastsætte kreditmaksimum som betingelse for genåbning. Hvis Kunden misligholder sin betalingsforpligtelse over for Telenor ved ikke at betale forfalden saldo, kan Telenor betinge, at hele den forfaldne saldo betales, før der kan indgås nye aftaler hos Telenor.
- 16.6 Telenor har ret til at opsiges Kundens abonnement, hvis Kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser.
- 16.7 Ønsker Kunden at indgå en betalingsaftale, f.eks. ved udsættelse af betaling af regning eller deling af fakturabeløbet over flere måneder, kan Kunden kontakte Telenors Debtorservice. Kunden vil blive opkrævet gebyr i forbindelse med indgåelse af sådanne aftaler.

## 17 Faktureringsform og Betalingservice

- 17.1 Såfremt ingen anden faktureringsform er aftalt mellem parterne, modtager kunden automatisk fakturaer i papirform. Fakturaer i papirform pålægges et fakturagebyr på 39,20 kr. pr. faktura.
- 17.2 Betaling via Betalingservice koster 7,80 kr. pr. regning. Indtil betalingen via Betalingservice træder i kraft, skal kunden betale fakturagebyret på 39,20 kr. pr. faktura i papirform. Det er også muligt i tillæg til Betalingservice at fortsætte med at få faktura tilsendt i papirform mod et tillæg på 39,20 kr. til abonnementet pr. faktura.

## 18 Kreditvurdering og kreditmaksimum

- 18.1 Kunden hæfter for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen.
- 18.2 Telenor forbeholder sig ret til løbende at foretage kreditvurderinger af sine kunder og som følge heraf, at stille krav om aconto betaling eller fastsætte et kreditmaksimum hvis dette skønnes nødvendigt og Telenor efter påkrav fra Kunden kan dokumentere nødvendigheden for kreditmaksimum over for denne; eller såfremt ét af nedenstående kriterier er opfyldt:



- Kundens betalingsforpligtigelse over for Telenor har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at Telenor har spærret kundens aftale eller abonnementer,
- Kunden har forfalden gæld til Telenor,
- Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning/betalingserfaring,
- Kundens forbrug og øvrige omkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders forbrug, eller forbruget udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere

18.3 Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til Telenor med henblik på at afklare, hvorvidt Telenor stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum.

18.4 Telenor kan endvidere vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse.

## TEKNISKE FORHOLD

### 19 Tekniske ændringer, forstyrrelser mv.

19.1 Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors net. Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, samtaler bliver afbrudt eller dataoverførsler ikke gennemføres.

19.2 Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, som giver anledning til forstyrrelser i Telenors net. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af nettet, skal straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende. Telenor kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos Kunden, dog ikke omkostninger i forbindelse med udbedring af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr tilhørende Telenor, som Kunden ikke har indflydelse på.

### 20 Driftsafbrydelser og fejlafhjælpning

20.1 Telenor afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt og i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag-fredag fra kl. 08.00 til kl. 15.30). Kunden skal sikre, at Telenor eller en af Telenor udpeget tredjemand snarest kan få adgang til egne anlæg og installationer på installationsadressen med henblik på fejlsøgning og fejlretning. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i Kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

20.2 For servicemeddelelser og fejl, som skyldes Telenors netværk (basisinstallationer, centraler, signalering m.v.), kan Kunden rette henvendelse til Telenors Kundeservice. Telenor er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i eget telenet og udstyr, som alene skyldes Telenors forhold.

### 21 Særlige forhold

21.1 Telenor forbeholder sig ret til midlertidigt at ændre numre, installationer og øvrige forhold, når det er strengt påkrævet af hensyn til trafikken på Telenors netværk og/eller driften heraf.

### 22 Kundens tilslutning af eget udstyr og telenet

22.1 Ansvar for Kundens udstyr påhviler Kunden. Telenor har ansvaret for Kundens abonnement og trafik ind til nettermineringspunktet eller NT-boksen.



- 22.2 Kunden skal sikre, at forbindelsen til Telenors faste netværk (herunder bl.a. telenettet og access-nettet) benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken på disse net eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal Kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være - men er ikke begrænset til - at regulere mængden af indgående og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Telenors access- og/eller telenettet.
- 22.3 Udstyr, der tilsluttes Telenors faste netværk skal overholde den til enhver tid gældende lovbekendtgørelse om teleterminaludstyr, for tiden lovbekendtgørelse nr. 823 af 3. juli 2007 om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold, samt eventuelle særlige anvisninger fra Telenor.
- 22.4 Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net mv., der tilsluttes Telenors access- og telenet, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er Kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.
- 22.5 Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Telenor forbeholder sig også retten til at fakturere sædvanlig fast afgift, samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

## 23 Håndtering af trafik i net og produkter

- 23.1 Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder.
- 23.2 I mobile netværk indeles, 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, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.
- 23.3 I faste, kablede netværk indeles, 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. Signalerings trafik 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.**

## GENERELLE VILKÅR FOR MOBILABONNEMENTER

### 24 Generelt

- 24.1 Telenors mobilabonnementer omfatter tilslutning til Telenors offentlige mobilnet med adgang til tjenester og dertil hørende serviceydelser inden for dækningsområdet i Danmark. De tjenester, som er knyttet til ét SIM-kort, anses for omfattet af ét abonnement.

### 25 SIM-kortet

- 25.1 I forbindelse med oprettelse får Kunden udleveret SIM-kort. Sammen med SIM-kortet modtager Kunden PIN og PUK sikkerhedskoder. Aht. nem administration og fordi IoT enheder ikke har tastatur



eller skærm, er PIN1 kode slået fra på IoT SIM kort. IoT SIM kort skal derfor ikke ved modtagelse aktiveres med angivelse af PUK kode. Tilsvarende skal PIN kode ikke angives ved genstart af IoT enheder.

- 25.2 SIM-kortet og sikkerhedskoderne skal altid opbevares hver for sig og under betryggende forhold. Indgreb i SIM-kortet eller forsøg på dette er ikke tilladt.
- 25.3 SIM-kortet er Telenors ejendom og skal destrueres straks efter, at Telenor har fremsat krav om dette samt ved abonnementets ophør.

## 26 Overførsel af mobilnummer

- 26.1 Telenor tilbyder ikke importering af numre på IoT abonnementer.

## 27 Telenors dækningsområde

- 27.1 Kunden har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre sig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).
- 27.2 I henhold til krav i offentligt udstedt mobiltilladelse opfylder Telenor til stadighed som minimum følgende krav til dækningen:
- 27.3 Telenor dækker 95 % af det geografiske område målt på hele landet og 98 % af befolkningen. Telenor garanterer ikke for dækningen på specifikke steder eller enkeltadresser, idet radiosignalet styrke afhænger af landskabets (topografiens) aktuelle beskaffenhed.

## 28 Afvisning og udfald

- 28.1 Telenors net er underlagt visse af IT- & Telestyrelsen fastsatte grænser for afvisning og udfald. Afvisning for opkald i en travl time for opkaldsforsøg overstiger ikke 5 %. Udfaldsgrad for opkald i en travl time overstiger ikke 5 %.

## 29 Alarmering i Danmark

- 29.1 Alarmopkald til de offentlige alarmcentraler kan foretages gratis over Telenors net. Opkald til alarmnummer 112 kan ske, uanset om Telenor kortet er indsat i mobiltelefonen. Der kan dog i den enkelte mobiltelefon være begrænsninger i dette.

## 30 Brug af Telenor SIM-kortet i udlandet

- 30.1 Telenor abonnementet giver mulighed for brug af abonnementet i udlandet (international roaming). Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prislister for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt.
- 30.2 Kundens brug af SIM-kortet i udlandet afregnes med Telenor på baggrund af opgørelser over forbrug modtaget fra de udenlandske operatører. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobiloperatørers brug af Telenor abonnenters data.

## 31 Betalingsforhold for SIM-kort

- 31.1 Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet med de begrænsninger, der følger af §§ 99 -100 i lov om betalinger (LBK nr. 1024 af 03/10/2019). Kunden



hæfter også for alle tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 99-100 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge.

- 31.2 Et givet forbrug (al forbruget) takseres til den på tidspunktet for forbrugets påbegyndelse gældende takst.

## 32 Fejlmelding mv.

- 32.1 For servicemeddelelser om fejl, som skyldes mobilnetværket (basisinstallationer, centraler, signalering mv.) eller SIM-kortet (herunder kortets bortkomst), kan Kunden rette henvendelse til Telenor Kundeservice på [www.telenor.dk/kontakt](http://www.telenor.dk/kontakt) eller ved at ringe 72 120 000.

- 32.2 For fejl, der kan henføres til kundens udstyr, henvises til leverandøren af denne.

## 33 Indholdstakserede tjenester

- 33.1 IoT abonnementer er default spærrede for anvendelse af indholdstakserede tjenester. Kunden hæfter for forbrug, hvis kunden fjerner spærringen.

## PRODUKTINFORMATION

## 34 Vilkår

- 34.1 Opsigelse  
Det enkelte abonnement kan opsiges med et varsel på løbende fakturamåned plus en måned. Faktureringsperioden løber månedligt fra den 11. til den 10.

## 35 Fakturering

- 35.1 Fakturering sker månedligt  
Abonnementsafgift opkræves bagud og baseres på dataforbruget for faktureringsperioden. Nye abonnementer oprettet i en faktureringsperiode opkræves abonnement forholdsmæssigt for aktive dage i perioden baseret på dataforbruget ved fakturaperiodens afslutning.  
Ikke inkluderet forbrug faktureres tilsvarende bagud ved fakturaperiodens afslutning. Faktureringsperioden løber fra den 11. til den 10.

## 36 Produktinformation

- 36.1 One IoT – Start  
I udgangspunktet er One IoT – Start et nationalt produkt, der ved tilvalg af Roaming kan udvides til anvendelse i udlandet.
- 36.2 Opstartstest via inkluderede enheder  
Ved levering af Sim kort indeholder One IoT – **Start produktet 25KB data, 3 sms'er og 30 sekunders tale**, der kan anvendes til opstart test. Når én af de 3 forbrugstyper er opbrugt, overgår One IoT – Start produktet til aktiv tilstand, hvorefter fakturering påbegyndes, jf. pkt. 35.1. One IoT – Start produktet overgår dog senest til aktiv tilstand 12 måneder efter at det er oprettet.
- 36.3 Forbrug  
Forbrug af data udenfor DK og Europa, **sms'er og taleopkald er ikke inkluderet i One IoT – Start** og takseres efter de til enhver tid gældende takster, som findes nedenfor under "Priser". Taleopkald er en tilvalgstjeneste.



### 36.4 Go Blue IoT

Go Blue IoT er et zone-koncept, inkluderet i One IoT – Start produktet, der opdeler en række lande i tre zoner:

- **"Go Denmark IoT" inkluderer Danmark**
- **"Go Europe IoT" inkluderer landene i Europa udenfor Danmark**
- **"Go World IoT" inkluderer en række lande udenfor Europa**

Området uden for Go Blue IoT er opdelt i 5 grupper:

- Low zone
- Medium zone
- High zone
- MCP / skibe
- Satellit

Kunden kan til enhver tid finde en oversigt over landeinddelingen på [www.telenor.dk/go-blue](http://www.telenor.dk/go-blue).

### 36.5 Begrænsning af databrug uden for Danmark

One IoT – Start produktet indeholder 3 zone spærringstjenester – en for hver af områderne

- Lande i Go Europe IoT
- Lande i Go World IoT
- Resten (Low, Medium, High, MCP/Skibe, Satellite)

Gruppe-spærringstjenesterne er individuelle og pålægges/fjernes per abonnement alt efter kundens ønske. Medmindre andet er aftalt, oprettes nye abonnemeter uden mulighed for dataforbrug udenfor Danmark. Ønskes at anvende data roaming oprettes abonnemeterne med denne mulighed.

### 36.6 Tillægsprodukter og services

Følgende tillægsprodukter og services er inkluderet i One IoT – Start:

- Roaming i Go Europe IoT lande  
One IoT – Start er i udgangspunktet aktiveret for brug i Danmark. Roaming i Go Europe IoT lande kan tilvælges.
- Roaming i Go World IoT lande  
IoT – One Start er i udgangspunktet aktiveret for brug i Danmark. Roaming i Go World IoT lande kan tilvælges, hvorefter anvendelse og forbrugstaksering aktiveres i disse lande.
- Roaming udenfor Go Blue IoT lande  
One IoT – Start er i udgangspunktet aktiveret for brug i Danmark. Roaming udenfor Go Blue IoT lande kan tilvælges, hvorefter anvendelse og forbrugstaksering aktiveres i disse lande.
- Taleopkald  
Taleopkald er i udgangspunktet ikke aktiveret på One IoT – Start. Taleopkald kan aktiveres ved tilvalg.

Se yderligere information på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

### 36.7 Øvrige tillægsprodukter og services

#### 36.7.1 Forbrugskontrol

Forbrugskontrol er en gratis tilvalgstjeneste. Med Forbrugskontrol kan du gratis sætte loft på dit forbrug. Du vælger selv et maksbeløb, som dit forbrug af tale, sms, mms og data ikke må overstige på en måned. Abonnementsprisen tæller ikke med i dit maksbeløb. Overskrider du maksbeløbet, bliver din enhed automatisk spærret inden for 24 timer. Det betyder, at enheden kun kan ringe til



112, men andre kan fortsat ringe til enheden. Du kan altid ringe gratis og få oplyst din saldo på 80 29 50 50 - også selvom din telefon er spærret.

#### 36.7.2 Surfkontrol Udland

Surfkontrol Udland er en gratis tilvalgstjeneste, som default ikke er aktiveret ved oprettelse. Surfkontrol Udland har et dataloft på 360 kr. ekskl. moms per måned, som sikrer at dataforbrug ikke overstiger det fastsatte loft. Dataloftet kan til enhver tid ændres – læs mere på <https://www.telenor.dk/Mobil>.

#### 36.7.3 Data Access (MDA)

Med MDA kan IoT simkort kommunikere med virksomhedens IT-systemer i en lukket gruppe, uanset hvor de er i det mobile netværk. Når simkort samles i en lukket gruppe, giver den indbyggede sikkerhed i Telenors mobilnetværk den nødvendige beskyttelse, så kunden trygt kan overføre data mellem et IoT simkort og virksomhedens IT-systemer. Løsningen rummer også en IP SEC tunnel mellem kundens og Telenors netværk. Det giver en ekstra sikring af følsomme data.

## 37 Øvrige vilkår

#### 37.1 Produktkombination

Telenors IoT produkt giver adgang til IoT optimerede netværk og kan ikke konverteres til andre abonnements typer. One IoT – Start kan efter aftale med Telenor konverteres til datadelingsproduktet One IoT, hvis antallet af abonnemeter overstiger 100 stk.

#### 37.2 Permanent IoT Roaming

Enkelte mobiloperatører har indført restriktioner og/eller forbud mod international permanent roaming på deres netværk, og Telenor kan derfor ikke garantere permanent netværksadgang på disse operatørers netværk, hvis disse operatører vurderer, at der er tale om international permanent roaming. Visse af de mobiloperatører, som har indført restriktioner eller forbud mod permanent roaming tilbyder dog mulighed for permanent roaming mod en merpris. Såfremt Kunden er interesseret i adgang til permanent roaming i de berørte lande mod betaling af denne merpris, vil Telenor og Kunden drøfte denne mulighed. Den konkrete merpris kan variere mellem forskellige mobiloperatører og i løbet af Aftalens løbetid.

#### 37.3 Tilvalg af taleopkald

One IoT – Start abonnemeter tildes som udgangspunkt et 12-cifret telefonnummer. Ved tilvalg af taleopkald kræves et 8-cifret telefonnummer. Tilvalg af taleopkald skal derfor ske ved oprettelse.

## 38 Priser

38.1 Følgende priser er gældende for One IoT – Start. Alle priser er i danske kroner og ekskl. moms.

PRODUKT	TYPE	PRIS pr. stk.
Oprettelse – Abonnement	Engangspris per abonnementsoprettelse	10,00
Ordre administration – Bulk ordrer	Engangspris per bulk ordretype	1.000,00

Disse gebyrer kan ændre sig.



Data i Danmark og Europa (MB)		Abonnement (DKK)
Start	Slut	
0	1	9,00
1	2	12,00
2	4	15,00
4	10	19,00
10	20	23,00
20	40	25,00
40	100	29,00
100	200	35,00
200	400	42,00
400	1000	49,00
1000	2000	59,00
2000	4000	89,00
Derefter (DKK/MB)		0,0139

Overstiger dataforbrug højeste trin, faktureres dette udover abonnement. Data taksers per MB og oprundes i zonerne Go Denmark IoT og Go Europe IoT til nærmeste 50KB. Hver data session taksers til minimum til 0,01 kr.

Data		Pris pr. MB
Go Blue IoT	Denmark	Se trappemodel
	Europe	Se trappemodel
	World	2,00
Low		4,00
Medium		8,00
High		40,00
MCP / Skibe		8,00
Satellit		40,00

Data taksers per MB. Data oprundes til nærmeste 10KB i Go World IoT, og 25KB i områderne Low, Medium, High, MCP / Skibe og Satellit. Hver data session taksers som minimum til 0,01 kr.

Priserne per MB er faste udenfor Danmark og Europa zonerne.

	Sms til zone							
	Danmark	Europe	World	Low	Medium	High	MCP Skibe	Satellit
Sms fra Danmark til	0,12	1,00	1,50	2,00	4,00	6,00	6,00	6,00

Sms fra roaming zone	Pris per sms
Europe	0,12
World	1,50
Low	2,00
Medium	4,00
High	6,00
MCP Skibe	6,00
Satellit	6,00

SMS er taksret per stk.



Taleopkald		Taleopkald til zone/min.								
Taleopkald fra zone/min.		Go Blue IoT			Low	Medium	High	MCP Skibe	Satellit	Opkald modtaget
		Danmark	Europe	World						
Go Blue IoT	Denmark	1,00	2,00	3,00	4,00	6,00	10,00	20,00	30,00	0,00
	Europe	1,00	1,00	3,00	4,00	6,00	10,00	20,00	40,00	1,00
	World	3,00	3,00	3,00	4,00	6,00	10,00	20,00	40,00	2,00
Low		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	4,00
Medium		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	6,00
High		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	10,00
MCP Skibe		12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	10,00
Satellit		40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	40,00	10,00

Taleopkald er minuttakseret afregnet per sekund. Prisen er gældende for kald til både fastnet og mobil.





Telenor A/S  
72 120 000  
Frederikskaj 8  
1780 København V  
[telenor.dk/erhverv](http://telenor.dk/erhverv)