

## Generelt

Når du køber et Telenor Bruttolønsprodukt, sker dette igennem din arbejdsgivers bruttolønsordning. Dette betyder, at der er en række forskelle i forhold til, når du selv som privatkunde køber et produkt hos Telenor.

En af de grundlæggende forskelle er, at det er din arbejdsgiver, og ikke dig selv, der ejer den eller de produkter, som du har valgt igennem bruttolønsordningen på din arbejdsplads. Undtagelser til dette er i de tilfælde, hvor du selv har betalt for dit produkt direkte til Telenor.

En anden forskel ved en bruttolønsordning er, at du som slutbruger betaler for dit produkt igennem din arbejdsgiver, som herefter betaler Telenor.

Det betyder, at de faste udgifter er omfattet af bruttolønsordningen og betales herigennem, men hvis du har forbrug ud over det faste abonnement, så skal du selv betale for dette direkte til Telenor, da dette forbrug ikke er en del af bruttolønsordningen.

# Bruttoløn Mobil

## Priser

Priser er angivet i DKK inkl. moms. Der tages forbehold for trykfejl. For oplysninger om udlandspriser, henvises til [www.telenor.dk/udland](http://www.telenor.dk/udland).

Grundpriser	Premium	Premium+	All-inclusive*
Fast månedlig betaling med Betalingsservice	<b>129,00</b>	<b>199,00</b>	<b>299,00</b>
Inkluderede timer	<b>Ubegrænset i DK (minuttakseret)</b>	<b>Ubegrænset i DK (minuttakseret)</b>	<b>Ubegrænset i DK (minuttakseret)</b>
Minutpris udover inkluderet minutter	<b>0,00**</b>	<b>0,00**</b>	<b>0,00**</b>
SMS takst	<b>Inkluderet i DK</b>	<b>Inkluderet i DK</b>	<b>Inkluderet i DK</b>
SMS pris til udenlandsk mobil	<b>4,00</b>	<b>4,00****</b>	<b>4,00****</b>
SMS kvittering	<b>0,31</b>	<b>0,31</b>	<b>0,31</b>
MMS takst	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
MMS pris til udenlandske Mobilnumre	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>	<b>3,50</b>
Videotelefoni minutpris	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
GPRS/4G inkluderet	<b>5 GB***</b>	<b>20 GB***</b>	<b>40 GB***</b>
Roam Away	-	<b>10 GB****</b>	<b>10GB****</b>
Opkaldsafgift	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Opkaldsforsøgsafgift	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Oprettelse	0,00	0,00	0,00
Forlængelse af eksisterende abonnementer	0,00	0,00	0,00
Bindingsperiode	<b>6 mdr.</b>	<b>6 mdr.</b>	<b>6 mdr.</b>

\* Til All-Inclusive abonnementet medfølger et ekstra data sim-kort.

\*\* De tre første timer af opkaldet er gratis - derefter takseres minuttaksten. Du kan afslutte opkaldet før de tre timer og ringe op igen, så er det gratis.

\*\*\* Hvis dit forbrug overskrider de inkluderede GB nedsættes din hastighed til 64/64 kbit.

\*\*\*\* Fri tale/sms til danske og lokale numre fra 36 lande og max. 10 GB/md. af din samlede datapakke (inkluderer ikke opkald til special- og overtakserede numre (se særlige vilkår for Roam Away på side 6 pkt. 10).

### Andre operatørers serviceydelser

Opkald foretaget fra en mobiltelefon til andre indenlandske operatørers servicenumre:

70-numre: Gældende minutpris for dit abonnement, bortset fra evt. overtakserede numre

80-numre: Gratis ved opkald fra Danmark

90-numre: Overtakserede kald til tjenester eller kald til indsamlinger med engangsbeløb f.eks. 150 kr. Undersøg derfor specifikt den til enhver tid gældende pris. Inkluderede minutter kan ikke benyttes til disse tjenester og vil blive takseret særskilt.

**Viderestilling af samtaler fra en mobiltelefon til**

- din telefonsvarer når du er i Danmark: 0 øre.
- en modtager i Danmark og særtjenester: 79 øre.
- en modtager udenfor Danmark: Telenors gældende udlandspris.

Opkaldsafgift pr. viderestilling: Følger dit abonnement

Øvrige afgifter	
Rykkergebyr	100,00
Genoprettelsesafgift	350,00
Ændring af mobilnummer	99,00
Nyt sim-kort	99,00

For priser på øvrige serviceydelser og afgifter henvises til telenor.dk.

## Produktspecifikke vilkår for Telenor mobil løsninger

### 1 Månedlig abonnementsbetaling for alle Bruttoløn abonnementer

For Bruttoløn Mobil abonnementerne gælder den månedlige abonnementsbetaling forbrug af samtaleminutter inden for Danmarks grænser til danske mobil og fastnetnumre. Forbrug til og fra Færøerne og Grønland er ikke omfattet og takseres som udlandspris. Det betyder, at opkald, sms og mms til udenlandske samt overtaksede numre, GPRS og sms kvitteringer mv. IKKE er inkluderet i den månedlige betaling.

### 2 Overførsel af resterende minutter

Vi overfører ikke resterende minutter fra én måned (fakturerperiode) til en anden, hvis du ikke bruger alle de inkluderede minutter pr. måned.

### 3 Skift mellem Telenor produkter

Du kan ændre dit abonnement til andre Telenor produkter, når bindingsperioden er udløbet, og hvis din arbejdsgiver overfører abonnementet til dig. Bemærk dog, at evt. ubrugte sms, mms og taletid vil bortfalde ved ændring til et andet produkt. De vil ikke blive overført til det nye produkt.

### 4 Samtalens varighed (All inclusive)

Din samtale må højst vare 3 timer ad gangen – men det er helt i orden, hvis du ringer op igen.

### 5 Tilmelding til Betalingservice

Såfremt abonnementet ikke betales via Betalings-service opkræves et fakturagebyr på 49 kr. pr. faktura. Du kan tilmelde dig Betalingservice hos forhandleren eller via din bank. Betalings via Betalings-service koster 9,75 kr. Indtil din faktura/regning fremgår af din betalingservice oversigt, skal du stadig betale den på samme måde som hidtil.

### 6 Automatisk betaling via betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Betalingsfristen er 15 dage efter regningsdatoen. Du kan tilmelde dig "betaling via betalingskort", der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via selvbetjeningssystemet "Mit Telenor". Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager "Betaling via betalingskort". Dette gør du via Mit Telenor eller ved at kontakte vores kundeservice. Du kan også til enhver tid ændre Betalingskortdata.

I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos NetAxept, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned.

Når du melder dig til, registrerer du din e-mail adresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende regninger og andre meddelelser til dig via e-mail eller sms. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde en kopi af dine regninger på selvbetjeningsystemet "Mit Telenor".

Betalingsløsningen er gratis, hvis du betaler med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort.

Hvis du har behov for at afvise en enkelt betaling er dette muligt via "Mit Telenor" på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

Det er vigtigt at dette bliver gjort før betalingsdatoen på fakturaen.

Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. Rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende over for din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter, betaling er gennemført.

### 7 Overordnet for abonnementet

Telenors produkter er kun til eget brug og må ikke udnyttes kommercielt eller videregives/sælges til tredjepart. Produkterne må ikke benyttes i forbindelse med andet hardware end mobiltelefoner, hvilket udelukker brug af produktet i eksempelvis GSM-gateways, automatiske opkaldsmaskiner, til overvågning af alarmer, tekniske installationer eller lignende. Overtrædelse heraf er en væsentlig misligholdelse af aftalen og dit SIM-kort vil derfor blive lukket uden varsel. Telenor fastholder betaling af abonnementsafgift mv. i en evt. bindingsperiode, uanset at SIM-kortet er lukket pga. overtrædelse af denne bestemmelse. Du har mulighed for at få genåbnet SIM-kortet, såfremt du fremover ikke anvender SIM-kortet i strid med disse betingelser. Ved oprettelse af eller konvertering til et Bruttoløn Mobilabonnement vil virksomheden komme til at stå som ejer af abonnementet. Det vil sige at overdragelse ud af aftalen eller opsigelse af abonnementet skal foretages af virksomheden. Det faste abonnement faktureres til virksomheden, der trækker beløbet i brugerens bruttoløn, hvorved skattefordel opnås. Forbrug ud over det faste abonnement faktureres direkte til brugeren af abonnementet.

### 8 Gratis Services

Alarmopkald (112), Telenor Tast-Selv-Service (80 29 50 50). Opkald fra udlandet til disse servicenumre er ikke gratis, men skal tillægges den til enhver tid gældende udlandspris.

### 9 Mobilpakke

Har du valgt at købe en Mobilpakke i forbindelse med køb af telefon, vil du blive opkrævet f.eks. 250, 300, 350 eller 400 kr. afhængig af dit valg per måned over 12 måneder via din bruttoløn. Herefter bortfalder opkrævningen automatisk.

### Bemærkninger til prislister

#### Inkluderet taletid

For alle Telenor mobil løsninger er det kun forbrug af samtaleminutter i Danmark til danske mobil- og fastnetnumre, der er inkluderet i abonnementsaf-

giften. Forbrug til og fra Færøerne og Grønland er ikke omfattet og takseres som udlandspris. Opkald til overtaksede numre og opkald til udenlandske numre.

#### Inkluderet data

Der er data inkluderet i alle abonnementerne, Premium (5GB), Premium+ (20GB) og All inclusive (40 GB). Du skal ikke betale for forbrug ud over det inkluderede. Til gengæld sætter vi hastigheden ned til 64/64 Kbit, når du har opbrugt det inkluderede data. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB, i udlandet dog med et minimum på 50 KB pr. session.

#### Specifikke vilkår

##### 1 Abonnementsaftalens omfang

Dit abonnement giver adgang til Telenors mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Telenor forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger mod eller helt at spærre for IP-telefoni tjenester. Dette gælder mVoip, video, sms og andre typer meddelelser, som giver mulighed for at tale, videosamtale eller sende sms/meddelelser via det mobile datanetværk, som Telenor stiller til rådighed på din mobiltelefon. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit simkort – sammen med de tjenester, du tilvælger. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til f.eks. call-center løsninger eller i en telemarketingafdeling. Du må heller ikke bruge løsningen på anden hardware end din mobiltelefon f.eks. i GSM-gateways, til automatiske opkaldsmaskiner og lign. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsig dit abonnement på grund af misligholdelse, og dit simkort 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 simkortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

##### 2 SIM-kortet

Ved oprettelsen af dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode ("PUK-kode"). Når du har aktiveret kortet ved hjælp af PUK-koden, kan du indtaste en personlig 4-cifret sikkerhedskode, kaldet "PIN-kode", som skal bruges hver gang, du tænder telefonen. Telenor anbefaler, at PIN-koden altid bruges. SIM-kortet og sikkerhedskoderne skal altid opbevares sikkert og hver for sig. Indgreb i SIM-kortet eller forsøg på dette er ikke tilladt. Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, skal Telenor Kundeservice straks underrettes på tlf. 72 100 100. Underretning kan derfor ikke ske i en Telenor Butik eller en Telenor forhandler, men kun til Telenor Kundeservice. Efter anmodning

fra Telenor skal det beskadigede SIM-kort sendes til Telenor, som herefter sender et nyt SIM-kort mod betaling. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 61 og 62 i Lov om Betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009), der følger nedenfor. SIM-kortet er Telenors ejendom. Du skal destruere SIM-kortet straks, hvis Telenor har fremsat krav om dette samt ved abonnementets ophør.

### 3 Overførsel af mobilnummer

Hvis du har råderet over dit mobilnummer kan du overføre dit nummer fra en anden operatør til Telenor. Du skal dog være opmærksom på at overfører du dit nummer til et abonnement omfattet af en bruttolønsordning, så vil det efter overførsel være din arbejdsgiver der ejer nummeret, med mindre I aftaler andet

Ifm. overførslen af nummeret skal du give Telenor fuldmagt til at opsige dit abonnement hos den anden operatør. Bemærk, at en evt. uopsigelsesperiode først starter den dag, Telenor får nummeret overført fra den tidligere teleoperatør. Viser det sig, at du ikke har råderet over nummeret, og nummeret derfor ikke kan overføres til Telenor, vil du få tildelt et Telenor nummer i stedet for overførslen. Dette gælder også, hvis du ikke retter eventuelle fejl eller mangler ved kontrakten inden for den af Telenor fastsatte frist. Øvrige vilkår, herunder bindingsperioden, er de samme som aftalt ifm. abonnementsindgåelsen. Muligheden for overførsel af nummer gælder alene mobilnumre. Såfremt du forsøger at overføre et fastnetnummer, vil ovenstående betingelser ligeledes gøre sig gældende.

Du har i visse tilfælde fortrydelsesret, jf. Telenors Generelle Betingelser for Privatprodukter. Hvis du fortryder overførslen, vil Telenor lukke nummeret, medmindre du forinden har oplyst, at du ønsker at få ført nummeret tilbage til din tidligere operatør. Ifm. overførsel af nummer fra andet teleselskab har Telenor behov for visse oplysninger. Hvis oplysningerne ikke fremgår af kontrakten, vil Telenor kontakte dig for at indsamle de manglende oplysninger. Oplys du ikke Telenor om de manglende oplysninger inden for den fastsatte frist, vil Telenor oprette et alternativt Telenor telefonnummer i stedet for at overføre dit nummer fra det andet teleselskab.

### 4 Telenors dækningsområde

I henhold til krav i offentligt udstedt mobiltilladelse opfylder Telenor til stadighed som minimum følgende krav til dækningen: Telenor dækker 98,85 % af det geografiske område målt på hele landet og 99,88 % af befolkningen. Telenor garanterer ikke for dækningen på specifikke steder eller enkelt-

adresser, idet radiosignalets styrke afhænger af landskabets (topografiens) aktuelle beskaffenhed.

### 5 Afvisning og udfald

Telenors mobilnet 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 %.

### 6 Alarmering i Danmark

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

### 7 Opkald når du befinder dig i udlandet

I Premium+ og All-Inclusive abonnementerne er der inkluderet Roam Away. Se særlige vilkår herfor på side 6 pkt. 10.

Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser.

Vær opmærksom på, at "frikaldsnumre" (f.eks. 800 numre) og opkald foretaget fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis, men opkræves som minimum lokal takst i landet via mobilregningen. Du bliver således opkrævet både via telekortet og via mobilregningen. Vær opmærksom på at ikke alle udenlandske netværk støtter frikaldsnumre for Telenors kunder.

Tast-Selv-Service (80 29 50 50). Opkald fra udlandet til er ikke gratis, men skal tillægges den til enhver tid gældende udlandspris.

### 8 Sms- og mms-beskeder når du befinder dig i udlandet

I alle Telenor abonnementer er der inkluderet modtagelse af sms beskeder i udlandet.

I Premium+ & All-Inclusive er der endvidere inkluderet fri afsendelse af sms beskeder fra de 36 lande til alle danske og udenlandske numre.

MMS er ikke inkluderet i nogen af Telenors abonnementer og takseres via dataforbrug efter de til enhver tid gældende udlandspriser. Sms-kvitteringer modtaget i udlandet takseres til 0 kr.

### 9 Data når du befinder dig i udlandet

Telenors abonnementer uden den Roam Away har Tryk surf i udlandet inkluderet.

I Premium+ & All-Inclusive er der inkluderet Roam Away, som giver adgang til brug af data i udlandet (se særlige vilkår side 6 pkt. 10).

Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. md. Når du 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 forbrugsmaxet på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at fravælge denne automatiske, gratis service, eller vælge en anden løbsgrænse, skal du ringe på 72 100 100.

#### **10 Særlige vilkår – Roam Away**

*Roam Away gælder i følgende lande*

Finland, Island, Norge, Sverige, Belgien, Bulgarien, Cypern, Estland, England (Gibraltar), Frankrig (Fransk Guyana, Guadeloupe & Saint-Martin (FR), Mayotte, Martinique og Reunion), Grækenland, Holland, Irland, Italien (San Marino), Kroatien, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Monaco, Montenegro, Nord Irland, Polen, Portugal (Azorerne, Madeira), Rumænien, Serbien, Skotland, Slovakiet, Slovenien, Spanien (Kanariske øer), Tjekkiet, Tyskland, Ungarn, Østrig, Wales.

*Opkald i Roam Away-lande*

Du kan modtage og foretage opkald til 0 kr., når du befinder dig i udlandet samt foretage opkald til og modtage opkald fra Danmark til 0 kr. (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). Andre former for udlandsopkald takses efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som findes på telenor.dk.

*SMS- og MMS-beskeder i Roam Away-lande*

I alle Telenor-abonnementer er der inkluderet modtagelse af SMS-beskeder i udlandet. Med Roam Away inkluderet i dit abonnement, kan du sende SMS'er fra de ovennævnte lande til 0 kr. til alle danske og ovennævnte lande numre. SMS-kvitteringer modtaget i ovennævnte lande takses til 0 kr. MMS beskeder faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede 10 GB, se nedenfor.

*Brug af data i Roam Away-lande*

Du kan bruge den mængde data, som er inkluderet i dit abonnement (se dog fair forbrugsbegrænsninger nedenfor). Herefter faktureres du til den enhver tid gældende pris for data. Prisen finder du på telenor.dk.

*Fair use-begrænsninger*

Du kan maksimalt bruge 10 GB data pr. abonnement pr. regningsperiode. Bruger du mere end 10 GB, vil du modtage en SMS med mulighed for at fortsætte med dataforbrug til gældende takst, som findes på telenor.dk.

Roam Away er udelukkende beregnet til periodevis brug i udlandet – f.eks. ved ferieophold. Såfremt

Telenor ser, at der i en periode på mere end 30 sammenhængende dage primært er forbrug på abonnementet i udlandet, forbeholder Telenor sig retten til at spærre for roaming i Roam Away-lande. 7 dage efter påbegyndt forbrug i Danmark, kan du igen have forbrug til Roam Away-landene.

#### **11 Betalingsforhold**

Din arbejdsgiver hæfter som slutbruger for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet med de begrænsninger, der følger af §§ 61 og 62 i lov om betalingstjenester (lov nr. 385 af 25. maj 2009). En samtale (hele samtalen) takses til den på opkaldstidspunktet gældende pris.

Endvidere hæfter din arbejdsgiver over for Telenor for alt dit forbrug.

#### **12 Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.**

For servicemeddelelser og fejl, som skyldes mobilnetværket (basisinstallationer, centraler, signalering m.v.) eller SIM-kortet (herunder kortets bortkomst), kan du kontakte Telenor Kundeservice på tlf. 72 100 100. Du kan også sende en e-mail via [www.telenor.dk/kontakt](http://www.telenor.dk/kontakt). For fejl, der kan henføres til selve mobiltelefonen, henvises til leverandøren.

#### **13 Skift mellem Telenor mobilprodukter**

Det er muligt at ændre dit abonnement til andre af Telenors mobilprodukter. Ændring af abonnementet forudsætter dog, at bindingsperioden er udløbet samt at din arbejdsgiver overdrager nummeret/abonnementet til dig. Først herefter kan du ændre dit abonnement.

Bemærk dog, at evt. bonus/ekstra sms, taletid m.v. vil bortfalde ved ændring til et andet produkt. Evt. bonus/ekstra sms, taletid m.v. vil derfor ikke blive overført til det nye produkt.

#### **14 Dobbelt Sim**

DobbeltSIM – 0 kr. til hovedabonnementet All inclusive.

Med DobbeltSIM surf får du et ekstra simkort – kaldet bikortet – til dit hovedabonnement. Bikortet kan bruges til data og sms og er derfor perfekt til dig, der har en bærbar eller tablet, som du gerne vil på nettet med. Forbruget på bikortet tæller med i dit samlede forbrug af hhv. data og sms - og giver dig dermed fuld fleksibilitet til at bruge inkluderet data og sms på tværs af dine devices. Der gælder samme vilkår for data som på dit hovedabonnement og hastigheden følger dit hovedabonnement. Du kan altid bruge data på begge simkort, også på samme tid og fuldstændigt uafhængigt af hinanden.



## Indholdstakserede tjenester

Disse vilkår finder anvendelse i forbindelse med forbrug af indholdstakserede tjenester, som er tilgængelige for Telenors mobilkunder. Indholdstakserede tjenester ikke er en del af mobilabonnementerne hvilket betyder, at du som slutbruger selv betaler for disse ydelser direkte til Telenor.

### A. Aftalens omfang

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via sms eller mms. Betalingen sker over dit mobilabonnement. Indholdstakserede tjenester er ikke en del af dit Bruttoløn mobilabonnement, og du hæfter direkte for dette forbrug, og skal betale direkte til Telenor udenom bruttolønsordningen.

Du hæfter dog ikke for betaling af varer eller tjenester leveret uden for mobiltelefonen ved misbrug/tyveri af SIM-kortet, medmindre misbruget skyldes din egen forsætlige eller svigagtige adfærd. Vilkårene gælder for: indholdstakserede sms/mms tjenester, der udbydes af Telenor samt adgang til tillægstakserede sms/mms/app/datatjenester, der udbydes af tredjemand.

### B. Bestilling af tjenesterne

Du bestiller en indholdstakseret tjeneste enten via internettet eller ved at afsende en specifik sms-kode til et firecifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, opkræves beløbet på din næste regning. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, ligesom du også er ansvarlig for, at telefonen har plads til den bestilte tjeneste, og at den gemmes korrekt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betaling, uanset om de fremsendte tjenester afvises.

### C. Fortrydelse

Ved bestilling af indholdstakserede tjenester via sms/mms/apps vil du modtage en oplysning om, at din fortrydelsesret bortfalder ved accept af tjenesten. Ønsker du at fortryde bestillingen, skal du undlade at downloade/acceptere tjenesten.

### D. Prisoplysninger

Oplysninger om prisen for en indholdstakseret tjeneste vil fremgå af annonceringen for tjenesten. Ud over prisen for den indholdstakserede tjeneste opkræver Telenor almindelig sms-pris for leveringen. Prisen for almindelig sms fremgår af denne aftale

### E. Betaling

Betaling for indholdstakserede tjenester sker ved opkrævning direkte til dig. Det samlede beløb fremgår særskilt på regningen. Prisen for indholdstakserede tjenester indgår i beregningen af din sal-

do i forbindelse med tillægstjenester som f.eks. Forbrugskontrol, Forbrugsalarm og lignende.

### F. Kvittering

Du modtager en kvittering i form af en sms, hvor prisen fremgår. Herudover fremgår prisen af din regningsspecifikation, som du kan få ved at kontakte Telenor.

### G. Spærring

Overlader du f.eks. mobiltelefonen til personer under 18 år, kan der være risiko for, at mobiltelefonen anvendes til bestilling af indholdstakserede tjenester. Du hæfter som slutbruger for dette forbrug. Ønsker du ikke adgang til indholdstakserede tjenester via din mobilaftale, kan du spærre for muligheden ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 120 000. Du har i dette tilfælde stadig adgang til at sende og modtage normalt takserede sms/mms/datatjenester.

### H. Misbrug

Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at aktivere din PIN-kode. Anvendelse af indholdstakserede tjenester er omfattet af de samme hæftelses- og ansvarsregler, som er gældende for mobiltelefoni, jf. pkt. \* For varer og tjenester, der leveres udenfor telefonen, hæfter du ikke ved misbrug/tyveri af SIM-kortet, medmindre 1) misbruget skyldes din forsætlige eller groft uagtsomme adfærd, eller 2) operatøren har sikret, at der er truffet yderligere driftsmæssige, tekniske, sikkerhedsmæssige og/eller andre foranstaltninger, som er nødvendige for, at der fortsat er tale om et sikkert og velfungerende betalingssystem, eller som i øvrigt er nødvendige til fortsat opfyldelse af lovgivningsmæssige krav.

### I. Indhold af tjenesterne

Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

### J. Ændringer

Telenor er berettiget til at ændre disse vilkår med 30 dages varsel

### K. Registrering og anvendelse af data

Med henblik på levering af indholdstakserede tjenester, overfører Telenor oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af tjenesten. Har du sat udløbstid på din mms, slettes de automatisk herefter.

### L. Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål vedrørende indholdet af indholdstakserede tjenester hos Telenor Kundeservice på tlf. 72 120 000 eller ved at sende en e-mail via [www.telenor.dk/kontakt](http://www.telenor.dk/kontakt). Hvis tjenesten

leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

### M. Klager

Klager vedrørende andre forhold end regningsforhold, rettes til udbyderen af indholdstjenesten. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk finder du på adressen: [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

Klager vedrørende regningsforhold i forbindelse med indholdstakserede tjenester sendes til: Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg.

### Forbrugsmax – indholdstjenester

Med Forbrugsmax – indholdstjenester er du sikret, at dine betalinger via mobilen ikke overstiger følgende grænser:

- 750 kr. pr. dag
- 1500 kr. pr. løbende uge
- 2500 kr. pr. regningsperiode

Du modtager en sms fra os, når du har brugt for 250 kr., og når du har nået grænsen for maksimalt køb via mobilen. Forbrugsmax – indholdstjenester vil ikke påvirke dit forbrug af almindelig tale og sms.

Du er automatisk tilmeldt Forbrugsmax- indholdstjenester. Det koster ikke noget, og du kan fravælge det ved at ringe til kundeservice på 72100100. Se mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### Uddrag af lov om betalingstjenester

**§ 61.** Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet.

**Stk. 2.** Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

**§ 62.** Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

**Stk. 2.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

**Stk. 3.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og 1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab, 2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller 3) at betaleren ved groft uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

**Stk. 4.** Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør, 1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller 2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

**Stk. 5.** Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

**Stk. 6.** Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren 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. 7.** Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.



**Stk. 8.** Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

**Stk. 9.** Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

**Stk. 10.** Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalers udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

**Stk. 11.** Stk. 1-6 finder anvendelse på e-penge, medmindre det ikke er muligt for betalers udbyder

af e-penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

#### Services

Med dit Telenor mobilprodukt følger der kvit og frit flere services med. Blandt andet:

- Automatisk saldotjek – hold styr på dit forbrug,
- Telefonsvarer
- Vis Nummer,
- Gruppekald,

Du kan læse mere om disse på Telenors hjemmeside eller kontakte Telenor Kundeservice.

# Bruttoløn Mobilt Bredbånd

## Priser

Der tages forbehold for trykfejl. Alle priser er oplyst i DKK inkl. moms.

Grundpriser	Bruttoløn Mobilt Bredbånd 99	Bruttoløn Mobilt Bredbånd 149	Bruttoløn Mobilt Bredbånd 299
Oprettelse	0,00	0,00	0,00
Abonnement pr. måned	99,00	149,00	299,00
Maksimal downloadhastighed	16 Mbit	71 Mbit	71 Mbit
Maksimal uploadhastighed	7 Mbit	43 Mbit	43 Mbit
Data inkluderet*	5 GB	20 GB	100 GB
Bindingsperiode	6 mdr.	6 mdr.	6 mdr.

\* Hvis dit forbrug overskrider de nævnte GB så nedsættes din hastighed til 64/64 kbit

## Produktspecifikke vilkår for Bruttoløn Mobilt Bredbånd

### 1 Aftalens omfang

Aftalen omfatter brug af Telenors mobile bredbånd. For yderligere specifikationer se [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

### 2 Ansvar

Telenor er udelukkende ansvarlig for data i eget telenet og udstyr. Telenor udøver ingen indflydelse på eller kontrol med internettet eller kundens eget netværk (eksempelvis kundens Intranet). Telenor er derfor ikke ansvarlig for skader og tab, som kunden måtte lide som følge af opkoblingen til og anvendelsen af internettet.

### 3 Teknologi og hastighed

Hastigheden på Mobilt Bredbånd kan svinge alt afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten m.m. Læs mere på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

### 4 Anvendelse af Bruttoløn Mobilt Bredbånd i udlandet

Abonnementet omfatter forbrug på Telenors net i Danmark, og ligesom med mobiltelefoni kan det være dyrt at bruge det mobile bredbånd i udlandet. Dit abonnement er som udgangspunkt udstyret med et Forbrugsloft i forhold til dataforbrug i udlandet. Forbrugsloftet vil være på 450 kr. pr fakturamåned. Du kan også få spærret helt for brug i udlandet ved at ringe til Kundeservice på tlf. 72 100 100. Ikke alle Telenors samarbejdspartnere i udlandet (roamingpartnere) tilbyder samme datatjenester, som det er tilfældet hos Telenor. Hos enkelte partnere kan det desuden være nødvendigt at ændre GSM-dataterminalens

opsætning for at kunne gennemføre en data-transmission. Vi holder løbende vores hjemmeside opdateret med denne information og sikrer os jævnligt, at vores tjenester kan anvendes hos de partnere, som vi har aftale med. Prisen for dataforbrug i udlandet følger Telenors generelle priser for samtale, sms, mms og data i udlandet. Du kan på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk) altid se de aktuelle priser. I forbindelse med Turbo 3G og 4G gør vi opmærksom på, at hvis du roamer på et netværk uden for Telenors kontrol - dvs. kobler datakanaler op for at sende og/eller modtage informationer, er nettets hastighed af en sådan størrelse, at du meget hurtigt kan flytte store mængder data og efterfølgende modtage betydelige regninger. Vi gør specielt opmærksom på, at anvendelsen af Turbo 3G og 4G i udlandet kan have betydelige omkostninger for dig. Brug af mobilt bredbånd i udlandet er ikke inkluderet i bruttolønsordningen, hvorfor du som slutbruger selv skal betale for dette forbrug. Du vil blive opkrævet direkte af Telenor uden om din bruttolønsordning, og dette forbrug er derfor ikke Bruttoløn.

### 5 Forbrug og fakturering

Ved forbrug af data som aflægges ved roaming i udlandet, faktureres du for den mængde data, du modtager og sender. Der afregnes pr. byte. 1 MB = 1.048.576 bytes. Prisen afhænger af, hvilken kategori den anvendte operatør tilhører. Den samlede pris for brug af det mobile bredbånd i udlandet består af den danske pris + kategoriprisen. Læs mere om operatører og det mobile bredbånd på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk). Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på reg-

ningen afvige fra forbrug i MB x MB pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem benytter 2 decimaler på MB-forbruget, men naturligvis medregner det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Eksempel: Hvis et enkeltstående Mobilt Bredbånd "opkald" bruger mindre end 5 KB (ca. 5 sider/- opslag = 0,005 MB), vil forbruget blive afrundet til 0 i MB forbrugsregistreringen. Selv om forbrugsangivelsen bliver rundet ned til 0, og dermed ikke tælle med i MB-forbrugsregistreringen, vil det faktiske forbrug alligevel blive medregnet i beløbsregistreringen

(0,005 x MB-pris). Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger 5 GB for Bruttoløn MBB 99 eller 20 GB for Bruttoløn MBB 149 forbeholder vi os retten til at begrænse, afbryde eller opsige abonnementet uden ansvar og varsel.

# Bruttoløn Bredbånd og Telefoni

## Priser

Generelt for alle priser:

Priserne er gældende ved brug på Telenors net i Danmark og er angivet i danske kroner inkl. moms. Abonnementspriser er pr. måned, hvor intet andet er angivet. Der tages forbehold for trykfejl. For yderligere oplysninger om priser, gebyrer, udlandstelefoni henvises til [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

Telenor Bredbånd (DSL)			
	Op til 20 Mbit/ 2 Mbit Bredbånd 199	Op til 30 mbit/ 5 Mbit Bredbånd 259	Op til 50 Mbit / 10 mbit Bredbånd 299
Oprettelse	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Abonnement pr. måned	<b>199,00</b>	<b>259,00</b>	<b>299,00</b>
Garanteret minimumshastighed	<b>11 Mbit</b>	<b>21 Mbit</b>	<b>31 Mbit</b>
Bindingsperiode	<b>6 mdr.</b>	<b>6 mdr.</b>	<b>6 mdr.</b>

Telefoni via din bredbåndsforbindelse (VoIP)		
Abonnement pr. måned *1)	<b>78,00</b>	
Grundpakke *3)	<b>Inkluderet i abonnement</b>	
International pakke *4)	<b>Inkluderet i abonnement</b>	
Trafik til: *2)	<b>Minutpris</b>	<b>Opkalds-afgift/ Opkaldsforsøgsafgift</b>
Opkald til fastnetnumre i Danmark	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Opkald til mobilnumre (mandag til lørdag kl. 8.00-19.30)	<b>1,40</b>	<b>0,25</b>
Opkald til mobilnumre (mandag til lørdag kl. 19.30-8.00 samt weekend og helligdage)	<b>0,80</b>	<b>0,25</b>
Opkald til 70-numre (mandag til lørdag kl. 8.00-19.30)	<b>0,25</b>	<b>0,25</b>
Opkald til 70-numre (mandag til lørdag kl. 19.30-8.00 samt weekend og helligdage)	<b>0,125</b>	<b>0,25</b>
Opkald til alarm	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Opkald til udenlandske numre	<b>Se <a href="http://www.telenor.dk">www.telenor.dk</a> for gældende priser</b>	
Oprettelse	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

\*1) Beløbet trækkes i din bruttoløn af din arbejdsgiver

\*2) Telenor fakturerer dig direkte hver måned. (Hvis du vil betale via regning, koster det 49 kr. pr. regning, via betalingservice er prisen 9,75 kr)

\*3) Grundpakken omfatter mulighed for Vis Nummer, Banke På, Viderestilling og Afvisning Af Anonyme Opkald

\*4) International pakke giver mulighed for at ringe billigere til en række internationale destinationer

## Vilkår for Bruttoløn Bredbånd

### 1 Aftalens omfang

Følgende specifikke vilkår gælder for bredbåndsabonnementer og tilhørende tjenester hos Telenor. Et bredbåndsabonnement omfatter: Adgang til internettet via Telenors internettjenester. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor. Mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

### 2 Levering

I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen. Er det muligt, får du leveringstidspunktet tilsendt i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Levering af bredbånd forudsætter, at Telenor har det nødvendige udstyr på den central, leveringsadressen er tilknyttet. Endvidere er det en forudsætning, at Telenor kan få adgang til kobber af en tilstrækkelig kvalitet til leveringsadressen. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen, som Telenor leverer, påvirkes negativt af bl.a. længden og kvaliteten af kobberet på din forbindelse. I disse tilfælde leverer Telenor den bedst opnåelige hastighed, som er tættest på din oprindelige bestilling.

### 3 Sikkerhed for bredbåndstjenesten

Du vil efter vores behandling af din bestilling få fremsendt brugernavn og password til brug for adgang til internettet. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand. Du bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

### 4 Etablering af fysisk tilslutning til internettet

Du kan typisk vælge mellem en Gør Det Selv-løsning eller etablering ved hjælp af en tekniker. I enkelte tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, selv om du har bestilt en Gør Det Selv-løsning, og du vil blive faktureret for besøget. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installations-

adressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik.

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 og lignende. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste 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 for teknikerbesøg, installation af bredbånd og for forgæves teknikerbesøg. Hvis du har valgt at oprette en bredbåndsforbindelse med overdragelse af en eksisterende linje, kan Telenor ikke stilles til ansvar for en evt. overdragelse til tredje part. Kontrakten vil stadig være bindende, og omkostninger til reetablering af telefonlinje eller ISDN-forbindelse er Telenor uvedkommende. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af bredbånd. Se [ww.telenor.dk](http://ww.telenor.dk) for specifikke ydelser, der gives support på.

### 5 Særligt vedrørende bredbåndsudstyr

Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er skriftligt aftalt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over udstyret (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) eller foretage indgreb i dette. Tilførselsmedfører øjeblikkelig nedlukning af din bredbåndsforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure og lignende 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 et girokort pålydende Telenors erstatningskrav. Ved abonnementsaftalens ophør skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage betaling for manglende returnering af router, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Ved returnering kan der rekvireres en forudbetalt portoslip fra Telenor, i fald du ikke længere har den oprindelige.



## 6 Særligt vedrørende bestilling med fastnettelefon

Hvis du ved etableringen af Telenor Bredbånd har en analog fastnettelefon (PSTN), vil der, hvis du opsiges denne senere, være risiko for, at det ikke længere er muligt for Telenor at levere bredbånd. Hvis det sker inden for bindingsperioden vil du dog stadig være bundet til den aftale, som er indgået. Efter bindingsperiodens udløb vil Telenor i disse tilfælde være tvunget til at opsiges din bredbåndsforbindelse. Hvis din analoge fastnettelefon (PSTN) lukkes af PSTN udbyderen pga. misbrug, manglende betaling el. lign., forbliver forholdet mellem dig og Telenor bindende som beskrevet ovenfor.

## 7 Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug

Du skal sikre, at forbindelsen til access-nettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el. lign. for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankomende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-nettet. Udstyr, der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked. Du skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

## 8 Driftssikkerhed

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissionshastigheden via bredbåndsforbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Endvidere går en del af båndbredden til ATM overhead. Overhead er den del af internethastigheden, der bruges til at udveksle trafikken på internettet, og som Telenor ikke har indflydelse på. Telenor kan derfor ikke holdes ansvarlig for, hvor stor del af

båndbredden, der går til overhead. Du kan læse mere om den forventede hastighed på Telenors hjemmeside. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

## 9 Fejlretning

Telenor forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 20.00 samt lørdag kl. 8.00 til kl. 16.00). Hvis du er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af, at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at vide-refakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

## 10 Flytning

Du kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af flytning af forbindelse til ny adresse. Prisen herfor kan du se på Telenors hjemmeside. Flytning af forbindelse til ny adresse vil blive opkrævet direkte af dig.

Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Telenor opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke selv om der ikke kan etableres en bredbåndsforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen.

## Vilkår for Bruttoløn Telefoni (DSL)

### 1 Aftalens omfang

Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefoni-tjenester via bredbånd i Danmark. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniprodukt "Fri Telefoni". Telenor sørger for at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. Du kan desuden abonnere på supplerende tjenester. Bestilling og opsigelse af supplerende tjenester sker ved henvendelse til Telenor. De enkelte tjenester er beskrevet i produktspecifikationen for Telenor Telefoni, som du finder på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

### 2 Indgåelse og oprettelse

Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at det er omfattet af din arbejdsgivers bruttolønsaftale med Telenor. Du skal enten have en eksisterende bredbåndsforbindelse hos Telenor, eller at du skal bestille en bredbåndsforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en bredbåndsforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav, at bredbåndsforbindelsen har den fornødne hastighed, for at vi kan garantere kvaliteten af telefonien. Telenor er forpligtet til snarest muligt at meddele dig om det. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en egnet access-forbindelse frem til installationsadressen.

### 3 Priser og betaling

Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 samt opkald til internettet med modem-opkobling afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for bredbånds- og/eller telefoniabonnementet ligger hos 3. part, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefoni-tjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden.

### 4 Tilmelding til Betalingservice

Såfremt abonnementet ikke betales via Betalings-service opkræves et fakturagebyr på 49 kr. pr. faktura. Du kan tilmelde dig Betalings-service hos forhandleren eller via din bank. Betalings via Betalings-service koster 9,75 kr. Indtil din faktura/regning fremgår af din betalings-service oversigt, skal du stadig betale den på samme måde som hidtil.

### 5 Automatisk betaling via Betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Betalingsfristen er 15 dage efter regningsdatoen. Du kan tilmelde dig "betaling via betalingskort", der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via selvbetjeningssystemet "Mit Telenor". Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager "Betaling via betalingskort". Dette gør du via Mit Telenor eller ved at kontakte vores kundeservice. Du kan også til enhver tid ændre Betalingskortdata.

I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos DIBS, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned.

Når du melder dig til, registrerer du din e-mail adresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende kvitteringer, regninger og andre meddelelser til dig via e-mail eller sms. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde en kopi af dine regninger på selvbetjenings-systemet "Mit Telenor", så længe dit abonnement eller din Smartaftale er aktiv hos Telenor. Betalingsløsningen er gratis, hvis du betaler med et Dankort eller Visa/Dankort. Ved brug af andre betalingskort kan der blive faktureret et gebyr.

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, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyr. Telenor kan desuden ophæve aftalen om "Betaling via Betalingskort", hvis en betaling afvises.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter, betaling er gennemført.

### 6 Anvendelsen af tjenesten

Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til callcenter løsninger, telemarketingafdelinger el. lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsigte abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommerci-

elle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

### **7 Levering**

Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette.

### **8 Sikkerhed for Telefoni-tjenesten**

Når du bestiller et abonnement, får du fremsendt brugernavn og password til brug ved internetadgang. Du bærer selv ansvaret for, at brugernavn og password opbevares sikkert, så de ikke er tilgængelige for uvedkommende. Du bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

### **9 Etablering af forbindelsen**

Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende nettermineeringspunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner kan ikke benyttes. Tilslutning af fax og modem vil i de fleste tilfælde være muligt.

### **10 Særligt vedrørende telefoni-udstyr**

Samtidig med oprettelse af telefoniabonnement fremsender Telenor udstyr, som skal anvendes til både bredbånds- og telefoniforbindelsen (splitter, router/modem etc.). Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over udstyret (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) eller foretage indgreb i dette. Til sidesættelse heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af din forbindelse og evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Telenor er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold, som kan tilskrives dig. Du skal senest 14 dage efter aftalens ophør returnere fremsendt udstyr til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve betaling for manglende returnering af router, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Vi anbefaler, at du gemmer kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

### **11 Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug**

Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser

el. lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankomende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access- og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du 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, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

### **12 Fejlretning**

Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 20.00 samt lørdag kl. 8.00 til kl. 16.00). jf. Telenors åbningstider på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk). 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. Hvis du forårsager unødigt fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig direkte herfor. 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 teletjenester 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. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

### **13 Flytning**

Du kan inden for Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af bredbåndsabonnementet eller ved nyoprettelse af bredbånd på den nye adresse mod betaling af flytning af forbindelse til ny adresse. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere bredbånd på den pågældende adresse, eller om

Telenor godt kan levere bredbånd men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen

regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen.

## Generelle Betingelser for Telenors Bruttolønsprodukter

Disse generelle betingelser omfatter alle aftaler om din benyttelse af Telenors tjenester indgået mellem dig og din arbejdsgiver på den ene side og på den anden side Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V.

### 1 Aftalens omfang

Disse generelle betingelser udgør sammen med Produktspecifikke Vilkår, hvor disse findes, det samlede aftalegrundlag for din aftale igennem din arbejdsgivers bruttolønsordning med Telenor. Produktspecifikke vilkår går forud for Telenors Generelle Betingelser for Privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

### 2 Særligt Aftalens parter

Aftale om brug af Telenors ydelser kan kun indgås af myndige personer, medmindre andet fremgår af den særskilte oprettelsesblanket for den enkelte ydelse. Du kan ved aftaleindgåelsen blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobiltelefonnummer og e-mailadresse. CPR-nummeret bruges til kreditgodkendelse, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret og det hemmeligholdes over for andre parter. Virksomheder skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse, telefonnummer, og navn(e) på brugere. Den person, der indgår aftale med Telenor på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt hertil. Telenor kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lignende. Telenor kan sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail, hvis du har givet os dit samtykke.

### 3 Aftale om levering af ydelser fra Telenor

Efter at du har underskrevet aftalen om bestilling af Telenors Bruttoløns produkter eller har bestilt Bruttoløns produkter via interface og bestillingen er sendt videre af din arbejdsgiver, kan der gå op til 10 uger før produktet bliver leveret og kan tages i brug.

### 4 Supplerende services

Din aftale med Telenor giver blandt andet adgang til følgende supplerende services:

- Oplysning om priser
- Forbrugsspecifikation
- Henvielse til andet nummer
- Viderestilling til andet nummer
- Forbrugsalarm/Udsvingkontrol
- Forbrugskontrol/Saldo Maksimum
- Spærring
- Hemmeligt/Udeladt nummer

Du kan få mere at vide om indholdet af de supplerende services på Telenors hjemmeside eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

### 5 Telenors dækning

Du har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet på Telenors hjemmeside eller ved at kontakte Telenor Kundeservice.

### 6 Betalingsforhold

Det er din arbejdsgiver der betaler de faste abonnementsudgifter til Telenor, og din arbejdsgiver trækker dig for bruttobeløbet via din arbejdsgivers bruttolønsordning.

Din arbejdsgiver hæfter derfor for alle beløb, der registreres i forbindelse med aftalen, herunder abonnementsafgift, forbrugsafgifter og eventuel oprettelsesafgift samt evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste.

Men det er dig som slutbruger der betaler direkte til Telenor for ethvert forbrug ud over dit faste abonnement. F.eks. skal du bl.a. selv betale for brug af indholdstakserede tjenester, opkald i udlandet og alle gebyrer der ikke er indeholdt i det faste abonnement.

Ovenstående gælder uanset, om du låner dit SIM-kort eller forbindelse ud til en anden person. Forbrugsafgifter m.v. opkræves bagud baseret på forbrug og opdeles på baggrund af de forskellige prissætningskategorier. Telenor er berettiget til at overføre beløbet til den kommende fakturering eller samle regninger til kvartalsvis regning. På din regning vil der hver gang være påført betalingsdatoen.

Telenor forbeholder sig ret til at beregne rente i henhold til Renteloven eller pålægge et rykkergebyr, hvis forfaldsdatoen overskrides. Herefter vil Telenor opkræve det skyldige beløb inklusiv rente og rykkergebyr ved din arbejdsgiver. Telenor kan også vælge ved fortsat manglende betaling at afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen for dit abonnement uden yderligere varsel. Genåbning kan først ske, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Ved genåbning efter spærring betales et genåbningsgebyr. Ved genåbning beregnes abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor din forbindelse har været afbrudt. Telenor



kan kræve, at hele den forfaldne saldo betales, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Hvis dit abonnement lukkes på grund af manglende betaling, og du fortsat er i binding, vil du blive opkrævet abonnementsafgifter m.v. for den resterende del af bindingsperioden. Du kan tilmelde dig Betalingservice i forbindelse med aftaleindgåelse eller via din bank. Du skal betale din regning via girokort, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

### 7 Flytning m.v.

Har du et fastnet- eller et bredbåndsabonnement skal flytning oplyses til Telenor Kundeservice. Hvis der er indsat en anden bruger, og denne skifter adresse, skal Telenor ligeledes informeres direkte om flytningen. For øvrige ydelser skal adresseændring meddeles til Folkeregistret, hvorefter Telenor automatisk opdaterer din adresse. Telenor er berettiget til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Hvis der er uoverensstemmelse mellem de oplysninger, som er angivet i din oprettelse og de oplysninger, som er registreret i Folkeregistret, kan Telenor benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

### 8 Overdragelse

Det er din arbejdsgiver, der har retten til abonnementet, og overdragelse af abonnementet forudsætter, at din arbejdsgiver har overdraget abonnementet til dig. Endvidere kan overdragelse af abonnement ikke finde sted i bindingsperioden.

Såfremt en overdragelse er godkendt af din arbejdsgiver, vil en overdragelse til en af dig valgt tredjepart forudsætte et skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer underlægges samme godkendelsesbehandling som øvrige kunder jf. pkt. 6. Telenor kan betinge en overdragelse af, at endnu ikke forfaldne beløb betales inden overdragelsen. Telenor kan opkræve betaling for overdragelse jf. prislisten. Overdragelsen betinges af, at du som nuværende kunde og den, som abonnementet overdrages til (den nye kunde), accepterer overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, vil han få tilbudt et andet abonnement. Hvis den nye kunde ikke ønsker dette abonnement, kan overdragelse ikke finde sted, og abonnementet lukkes. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder særlige overdragelsesvilkår. Det kræver ligeledes særlig tilladelse fra Telenor at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, herunder også videresalg af trafik. Ved overtrædelse af reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at tegne yderligere aftaler hos Telenor.

### 9 Opsigelse og ophør af aftaler

Da det er din arbejdsgiver, der står som ejer af produkterne ved Telenor, kræver enhver opsigelse at din arbejdsgiver godkender dette, og at din arbejdsgiver opsiges over for Telenor. Hvis dit ansættelsesforhold ved arbejdsgiveren ophører, kan din arbejdsgiver med 30 dages varsel opsiges dit abonnement til udløb af 6. måned fra abonnementskets oprettelsesdato. Du har ret til at få dit nummer 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.

I tilfælde af at du misligholder aftalen væsentligt, kan Telenor spærre abonnementet for udgående opkald, spærre for din adgang til internettet eller ved skriftlig meddelelse bringe aftalen til ophør med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse fra din side anses bl.a. følgende tilfælde:

- Du undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i punkt 6 nævnte rykkerskrivelse.
- Du undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net el. lign., der giver forstyrrelser i Telenors telenet, efter at Telenor har fremsendt påbud herom.
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret.
- Du undlader at træffe foranstaltninger for at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet, efter at Telenor har fremsendt påbud herom.
- Du tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og eventuelle yderligere krav stillet af Telenor.
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Telenor afskæres fra at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning.
- Hvis du afgiver urigtige oplysninger til Telenor.

På grund af opgørelsesmetoden for slutafregningen kan det forekomme, at der opkræves beløb for en periode, der strækker sig længere end til aftalens ophør. Bliver der i denne forbindelse opkrævet et for stort beløb, betales det for meget opkrævede tilbage til dig ved slutafregning. Telenor gør parternes mellemværende op på tidspunktet for aftalens udløb og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb, forudsat dette overstiger 50 kr.

Fra Telenors side kan abonnementsaftalen altid opsiges med et varsel på minimum 30 dage. Telenor er desuden berettiget til at opsiges din aftale

eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på minimum 30 dage, hvis Telenor vælger at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementsstype eller tjeneste.

#### 10 Lejet eller lånt udstyr

Udstyr, der er lejet eller lånt af Telenor, er Telenors ejendom, og udstyret skal returneres til Telenor ved aftalens ophør, ellers opkræver Telenor betaling for manglende returnering af router, jf. [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)

#### 11 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 forsættelige eller groft uagtsomme handlinger. Du er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen efter en samtale er tilendebragt. Telenor er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne herved.

#### 12 Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors telenet. Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, eller at samtaler bliver afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der giver anledning til forstyrrelser i Telenors telenet. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af telenettene, skal straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende. Telenor kan kræve omkostninger til fejlsøgning dækket af dig. Telenor forbeholder sig ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, når det er påkrævet af hensyn til trafikken på Telenors telenet og driften heraf.

#### 13 Servicemeddelelser/fejlmeldinger

For servicemeddelelser og fejl, som skyldes Telenors telenet (basisinstallationer, centraler, signalering m.v.) kan du rette henvendelse til Telenor Kundeservice på tlf. 72 120 000 eller sende os en e-mail på mailadressen som du finder på [www.telenor.dk/kontakt](http://www.telenor.dk/kontakt). Telenor søger at afhjælpe eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller gennem Telenor Kundeservice.

#### 14 Ændringer i vilkår og betingelser

Telenor kan til enhver tid ændre disse generelle betingelser og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter samt gebyrer m.v. Ændringer vil blive varslet direkte over for dig (f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms-besked eller e-mail). Ændringer vil blive varslet, så du har mulighed for at opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Varsling vil ske mindst 30 dage før ikrafttræden. Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indrykning af annoncer i dagspressen og via Telenors hjemmeside på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk). Ændringer til fordel for dig vil ikke nødvendigvis blive varslet.

#### 15 Tvister

Tvister over dit registrerede forbrug ud over abonnementet, bør i første omgang søges løst mellem dig og vores Kundeservice. I tilfælde af uenighed, kan tvisten indbringes for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold 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 moranter stilles dog ikke i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet. I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regningsklagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1359 København K. Teleankenævnet kan dog tillige beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

#### 16 WiFi-opkald

WiFi-opkald er en tjeneste, som gør det muligt at foretage opkald via en mobiltelefon, forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. Muligheden for at foretage WiFi-opkald er inkluderet i alle Telenors mobil-abonnementer. WiFi-opkald takseres på samme måde som et opkald foretaget via mobilnettet. WiFi-opkald kræver en mobiltelefon, som understøtter WiFi-opkald. WiFi-opkald skal aktiveres på den enkelte mobiltelefon. WiFi-opkald virker kun på WiFi-netværk i Danmark. Være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-opkald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som mobiltelefonen er forbundet til. Er WiFi-signalet f.eks. svagt eller er der andre bru-

gere på WiFi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-opkaldet.

Hvis du starter et WiFi-opkald mens du er forbundet til et WiFi-netværk, men i løbet af samtalen bevæger dig uden for rækkevidde af WiFi-netværket, vil du kunne fortsætte dit opkald på 4G netværket, såfremt der er 4G dækning, og såfremt din mobiltelefon understøtter 4G-tale (VoLTE). Er der ikke 4G dækning vil dit opkald

blive afbrudt, og du vil være nødsaget til at ringe op igen.

Telenor forbeholder sig retten til, til enhver tid, at begrænse muligheden for at foretage WiFi-opkald.

Telenor A/S  
Skelagervej 9  
9000 Aalborg  
CVR 19433692

Telefon: 72 120 000  
Fax: 72 127 832  
E-mail: [telenor.dk/kontakt](mailto:telenor.dk/kontakt)  
Web: [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)