

# Generelle betingelser for erhverv

I det følgende benyttes "Telenor" om ethvert selskab i Telenor Danmark Holding A/S koncernen. Betegnelsen "Kunden" benyttes om enhver kunde, der har indgået aftale om levering af en erhvervstjeneste fra Telenor.

Disse betingelser omfatter alle aftaler om benyttelse af Telenors tele- og bredbåndsnet indgået mellem Kunden og et selskab i Telenor Danmark Holding A/S koncernen. Telenor kan placere aftalen i et selskab i Telenor Danmark Holding A/S koncernen efter eget valg.

## **1 Aftalens omfang**

1.1 Disse betingelser (inkl. vilkår for mobiltelefoni, vilkår for fastnet og vilkår for bredbånd) udgør en del af det samlede aftalegrundlag for Kundens aftale med Telenor.

## **2 Aftale om levering af tjenester fra Telenor**

2.1 Aftaler kan indgås direkte med Telenor eller via en af Telenor godkendt forhandler. Disse forretningsbetingelser vedrører Telenors levering af tele- og bredbåndstjenester til Kunden. Køb af telefon eller andet udstyr er et forhold mellem Kunden og forhandleren og er Telenor uvedkommende.

2.2 Kundens aftale med Telenor om den enkelte tjeneste indgås efter Telenors valg, ved at:

- Kunden underskriver en aftale/oprettelses-blanket senest samtidig med, at tjenesten stilles til rådighed, eller
- Telenor sender eller udleverer aftalen/blanketten til Kunden senest samtidig med, at tjenesten stilles til rådighed.

## **3 Kundedata**

3.1 Aftaler med Telenor kan indgås af myndige personer eller selskaber (juridiske personer), medmindre andet fremgår af vilkårene for den enkelte tjeneste. Kunden skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse og CVR-nummer. 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.

3.2 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.

## **4 Kreditvurdering og kreditmaksimum**

4.1 Telenor foretager en kreditvurdering af Kunden baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lign.

4.2 Telenor kan afvise indgåelse af de enkelte aftaler eller betinge indgåelse af aftalen af, at Kunden betaler evt. forfalden saldo for øvrige abonnementsforhold. Telenor kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum.

4.3 Kunden hæfter for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen.

4.4 Telenor kan kræve, at Kunden foretager en forudbetaling/acontobetaling af det totale skyldige beløb. Telenor forbeholder sig ret til løbende at foretage kreditvurderinger af sine kunder og som følge heraf, at stille krav om acontobetaling eller fastsætte kreditmaksimum, også efter at Aftalen er indgået. Hvis ét af nedenstående kriterier er opfyldt, kan Telenor afvise indgåelse af aftale eller stille krav om acontobetaling og/eller fastsættelse af et kreditmaksimum:

- Kunden har ikke fast adresse i Danmark, Færøerne eller Grønland men f.eks. poste restante adresse, adresse på folkeregistret og lign.
- Kunden har fem abonnemeter eller mere (et mobilnummer, et fastnetnummer eller en bredbåndsforbindelse betragtes i denne relation som et abonnement)
- Kundens betalingsforpligtigelse over for Telenor har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at Telenor har spærret kundens aftale

- Kunden har forfalden gæld til Telenor
- Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning / betalingserfaring
- Kundens samtaleforbrug og øvrige telefonomkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders forbrug, eller forbruget udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
- Telenor har begrundet formodning om, at Kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til Telenor med henblik på at afklare, hvorvidt Telenor stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum
- Kunden har intet CPR-nummer/CVR-nummer

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

## **5 Telefonnummer og hemmeligholdelse af telefonnummer**

5.1 Kunden har for hvert tegnet telefoniabonnement ret til en gratis kortfattet optagelse i Telenors nummeroplysningsdatabase. En sådan optagelse omfatter typisk navn eller evt. firmanavn, stilling, adresse og telefonnummer.

5.2 Kunden er ansvarlig for, at optagelsen heri ikke krænker tredjemands rettigheder. Kunden kan mod betaling få et telefonnummer ændret, hvis dette er muligt.

5.3 Telenor er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabase til alle, der fremsætter ønske herom, herunder eksempelvis udbydere af nummeroplysningsdata, ved at rette henvendelse til Telenor. Telenor registrerer en ændring i Telenors nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter Kundens henvendelse. Telenor gør opmærksom på, at en sådan ændring ikke har virkning for tredjemands databaser mv. som Telenor på et tidligere tidspunkt måtte have videregivet nummeroplysningsdata til.

5.4 Kunden kan vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabase med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt og derved vælge, at ingen af Kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysningsdata eller lign. (udeladt nummer).

5.5 Telenor er berettiget til at tage betaling for hemmeligholdelse eller udeladelse af oplysninger. Har Kunden valgt at få hemmeligt nummer, vil Kunden ikke få overført sit telefonnummer til modtagerens telefondisplay (Vis Nummer), medmindre der udtrykkeligt anmodes herom. De dele, som måtte være hemmeligholdte, kan efterfølgende ikke benyttes af Telenor ved udbud af nummeroplysningsdata eller lign. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten, samt til andre udbydere af telenet og teletjenester i signaleringsøjemed. Ved Kundens brug af WAP-tjenester vil telefonnummeret blive overført til udbyderen af tjenesten.

## **6 Tekniske ændringer, forstyrrelser mv.**

6.1 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.

6.2 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 ubedring af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr tilhørende Telenor, som Kunden ikke har indflydelse på.

## **7 Nummeroplysning**

7.1 Kunden har adgang til nummeroplysningsdata i andre operatørers telenet, hvis den pågældende udbyder af oplysningstjenesten og Telenor har indgået aftale om dette.

## **8 Taksering og takseringsprincipper**

8.1 Kunden er underlagt de af Telenor til enhver tid fastsatte priser, som angivet i takstoversigten.

## **9 Betalingsforhold**

- 9.1 Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med aftalerne, jf. disse betingelsers pkt. 1. Hvis Kundens saldo ikke overstiger et minimumsbeløb, som er fastsat af Telenor, er Telenor berettiget til at overføre beløbet til den kommende fakturering.
- 9.2 Såfremt intet andet fremgår af vilkår, aftaler eller lignende er betalingsbetingelserne følgende: PBS: Fakturadato + 22 dage. Betalingskort: Fakturadato + 15 dage. Kontant: Fakturadato + 20 dage.
- 9.3 Kunden har accepteret at følgende bestemmelser i LBK nr. 365 af 26/04/2011, lov om betalingstjenester og elektroniske penge er fraveget: Kapitel 5 og 10, §§ 55, 57, stk. 3, 62, 64-66, 68, 73, 74, 75, 76, stk. 4 samt 85.
- 9.4 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 førstkomende faktura.
- 9.5 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 uden yderligere varsel. 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.
- 9.6 Ved genåbning efter spærring betales et genåbningsgebyr. Ved genåbning efter afbrydelse af Kundens forbindelse beregnes kvartalsafgifter 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.
- 9.7 Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling afholdes af Kunden. Betales forfalden saldo, vil Telenor efter aftale herom genoprette aftalen mod betaling af genoprettelsesafgift.
- 9.8 Telenor forbeholder sig ret til at fastsætte kreditmaksimum som betingelse for genoprettelse, jf. pkt. 4. 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.
- 9.9 Telenor har ret til at opsiges Kundens abonnement, hvis Kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser.
- 9.10 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 DebitorService. Kunden vil blive opkrævet gebyr i forbindelse med indgåelse af sådanne aftaler.

## **10 Tilmelding til Betalingservice**

- 10.1 Såfremt abonnementet ikke betales via Betalingservice opkræves et fakturagebyr på 39,20 kr. pr. faktura. Det er muligt at tilmelde sig Betalingservice hos forhandleren eller via banken. Bemærk, at der kan gå op til syv uger før Betalingservice har behandlet tilmeldingen, og at indtil betalingen via Betalingservice træder i kraft, skal kunden betale fakturagebyret på 39,20 kr. pr. faktura.
- 10.2 Fakturaen skal I selv sørge for at betale, indtil betaling fremgår af betalingsoversigten. Betaling via Betalingservice koster 7,80 kr. pr. regning. Det er også muligt at vælge at fortsætte med at få faktura tilsendt i papirform mod et tillæg på 39,20 kr. til abonnementet pr. faktura.

## **11 Tilmelding til Automatisk betaling via Betalingskort**

- 11.1 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 selvbetjeningsystemet "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.
- 11.2 I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos NetAcept, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned.
- 11.3 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".
- 11.4 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.
- 11.5 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.
- 11.6 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.
- 11.7 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.

## **12 Håndtering af trafik i net og produkter**

- 12.1 Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder.
- 12.2 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.
- 12.3 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.
- 12.4 Mængdebegrænsninger:  
Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 64/64 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 64/64 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.
- 12.5 Hastighedsbegrænsninger:  
Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo

større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

12.6 Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme. Læs mere herom under de specifikke produkter og på [www.telenor.dk/bredbaandsfakta](http://www.telenor.dk/bredbaandsfakta).

12.7 WiFi-opkald:

WiFi-opkald, som gør det muligt at foretage opkald via mobiltelefonen via et tilsluttet WiFi-netværk, er inkluderet i alle Telenors abonnementer. WiFi-opkaldene takseres på samme måde som et opkald via mobiltelefonen og virker kun på WiFi-netværk i Danmark. Det er en forudsætning, at Kundens mobiltelefon understøtter WiFi-opkald.

Opkaldskvaliteten afhænger af WiFi-netværket. Bevæger Kunden sig udenfor rækkevidde af netværket - kan der fortsættes på 4G netværk. Er der ikke 4G dækning afbrydes kaldet og der skal ringes op på ny.

### **13 Driftsafbrydelser og fejlafhjælpning**

13.1 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.

13.2 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.

13.3 Telenor er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers telenet eller tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.

13.4 Telenor har intet ansvar for forstyrrelser, afbrydelser m.m., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til Kundens forhold.

### **14 Kundens tilslutning af eget udstyr og telenet**

14.1 Ansvar for Kundens udstyr – herunder bl.a. PABX og interne net – påhviler Kunden. Telenor har ansvaret for Kundens abonnement og trafik ind til nettermineringspunktet eller NT-boksen

14.2 Kunden skal sikre, at forbindelsen til Telenors faste netværk (herunder bl.a. telenettet og accesnettet) 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 acces- og/eller telenettet.

14.3 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.

14.4 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.

14.5 Hvis udstyr eller interne net m.v., der tilsluttes Telenors acces- og telenet, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er Kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

14.6 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.

## **15 Kundens hæftelse ved fejl**

- 15.1 Kunden hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af operatørens net og installationer (til og med nettermineringspunktet), medmindre Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.
- 15.2 Kunden hæfter for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af Kundens eget net, udstyr eller tilbehør (efter nettermineringspunktet). 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.

## **16 Erstatningsansvar**

- 16.1 Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er dog i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes Telenors forsættelige eller groft uagtsomme handlinger.
- 16.2 Kunden 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 teleettet 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.

## **17 Særlige forhold**

- 17.1 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.

## **18 Begrænsning i adgang til mobile data- og indholdstjenester**

- 18.1 Telenor har ikke mulighed for at begrænse adgangen til mobile data- og indholdstjenester, herunder Telenors egne tjenester samt tjenester, der downloades eller afvikles fra Internettet. Telenor anbefaler løsningen 'Mobil Kontrol' til styring af brugeres adgang til mobile data- og indholdstjenester samt generel sikring mod misbrug af følsom forretningsinformation på ansattes mobiltelefoner.

## **19 Flytning mv.**

- 19.1 Eventuelle ændringer af Kundens oplysninger (f.eks. adresseændringer, betalingsforhold og lign.) skal omgående meddeles til Telenor.

## **20 Overdragelse**

- 20.1 Kundens aftale kan ikke overdrages til tredjemand, medmindre Telenor giver skriftligt samtykke her til. Overdragelsen er desuden betinget af, at både Kunden og den, som aftalen/abonnementet overdrages til (tredjemand), accepterer overdragelsen.
- 20.2 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. Endvidere kan Telenor opkræve Kunden et gebyr for overdragelse til tredjemand på kr. 99,- excl. moms.
- 20.3 I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning mv. gælder særlige overdragelsesvilkår.
- 20.4 Det kræver særlig tilladelse fra Telenor at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning. Dette gælder også videresalg af trafik. Ved overtrædelse heraf har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte Kunden at tegne yderligere aftaler hos Telenor.

## **21 Opsigelse og ophør af aftaler**

- 21.1 Medmindre andet er aftalt, skal opsigelse være skriftlig og kan kun ske ved brev, fax eller e-mail. Når opsigelsen er modtaget, sender Telenor en skriftlig bekræftelse herpå. Telenor lukker abonnementet ved udløb af opsigelsesvarslet. Bemærk, at der ved aftalens indgåelse kan være aftalt en uopsigelighedsperiode for aftalen/abonnementet. Det er dog muligt at foretage en nummerflytning til et andet

selskab uagtet aftaleperiode og uopsigelighedsperiode i Telenors vilkår og produktaftaler for mobilprodukter.

- 21.2 I tilfælde af misligholdelse fra Kundens side kan Telenor hæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. følgende tilfælde:
- Kunden undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i pkt. 10 nævnte rykerskrivelse
  - 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 og Folkeregistret meddelelse om adresseændring
  - Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors net, efter at 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 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.
- 21.3 I tilfælde af Kundens grove tilsidesættelse af forpligtelser i henhold til disse forretningsbetingelser, herunder afgivelse af urigtige oplysninger til Telenor, grov uagtsom og/eller forsætlig afsendelse af eller distribution af spam eller spredning af vira, er Telenor berettiget til at afbryde Kundens forbindelse eller til at bringe aftalen til ophør uden varsel.
- 21.4 Telenor er berettiget til at opsige Kundens aftale helt eller delvist med et skriftligt varsel på 14 dage hvis særligt vægtige grunde taler herfor. Telenor er desuden berettiget til, at opsige Kundens aftale eller dele heraf med et skriftligt varsel på 3 måneder, hvis Telenor vælger at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementstype eller tjeneste.
- 21.5 På grund af opgørelsesmetoden for slutafregningen kan det forekomme, at der opkræves et beløb for en periode, der strækker sig længere end til aftalens ophør. Blicher der i denne forbindelse opkrævet et for stort beløb, betales dette tilbage til Kunden ved slutafregning. Telenor gør parternes mellemværende op på tidspunktet for aftalens udløb og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb, forudsat dette overstiger kr. 50,00.

## **22 Ændringer**

- 22.1 Telenor kan til enhver tid ændre disse forretningsbetingelser, aftaler, vilkår og eventuelle tillægsbetingelser. Væsentlige ændringer vil blive varslet. 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).

## **23 Tvister**

- 23.1 Tvister over registreret forbrug og lignende bør i første omgang søges løst mellem Kunden og Telenors KundeService. I tilfælde af uenighed mellem Kunden og Telenors KundeService, kan tvisten indbringes for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til den til enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.
- 23.2 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.
- 23.3 Regningsklagenævnets afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48 st., 1359 København K, såfremt uenigheden mellem Telenor og Kunden, drejer sig om det forbrug, som Telenor har registreret.
- 23.4 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.

## Vilkår for mobilabonnement

### **24 Abonnementsaftalens omfang**

24.1 Telenor 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 af abonnementet får Kunden udleveret et personligt identifikationskort (SIM-kort) snarest muligt efter tegning af abonnementet. Sammen med SIM-kortet modtager Kunden en 8-cifret sikkerhedskode kaldet "PUK-kode". Når Kunden har aktiveret kortet ved hjælp af PUK-koden kan Kunden indtaste en personlig 4-cifret sikkerhedskode, kaldet "PIN-kode", som skal bruges hver gang Kunden tænder telefonen. Telenor anbefaler, at PIN-kode altid bruges.

25.2 SIM-kortet og sikkerhedskoderne skal altid opbevares hver for sig og under betryggende forhold. Indgrib i SIM-kortet eller forsøg på dette er ikke tilladt. Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, skal Telenor KundeService straks underrettes. Underretning kan ikke foretages til de af Telenor udpegede forhandlere. Efter anmodning fra Telenor skal det beskadigede SIM-kort sendes til Telenor, som herefter sender et nyt SIM-kort mod betaling af et gebyr.

25.3 Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 61-62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge (LBK nr. 365 af 26/04/2011), der følger sidst i disse vilkår. 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 Kunden kan overføre sit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor. I forbindelse med overførslen af nummeret skal Kunden give Telenor fuldmagt til at opsig abonnementet 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 kunden ikke har råderet over nummeret, og nummeret derfor ikke kan overføres til Telenor, vil Telenor kræve erstatning af kunden i form af den mindste betaling, Telenor ville have fået, såfremt nummeret kunne være overført til Telenor. Kunden har også mulighed for i stedet at vælge et andet Telenor nummer og dermed benytte det valgte abonnement. Muligheden for overførsel af nummer gælder alene mobilnumre.

26.2 Såfremt Kunden forsøger at overføre et fastnetnummer, vil ovenstående betingelser ligeledes gøre sig gældende.

### **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 hos de forhandlere, der er udpeget af Telenor.

27.2 I henhold til krav i offentligt udstedt mobil-tilladelse 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, medmindre andet er beskrevet i abonnementsvilkårene, mulighed for brug af mobilen i udlandet (international roaming). Anvendelse af SIM-kortet i udlandet med Telenor abonnement er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste kan rekvireres ved henvendelse til Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk.
- 30.2 Kundens brug af SIM-kortet i udlandet afregnes med Telenor på baggrund af opgørelser over dit forbrug modtaget fra de udenlandske operatører.
- 30.3 Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobil-operatørers brug af Telenor abonnenters data.

### **31 Brug af alternativ udbyder i udlandet – tale, sms og data**

- 31.1 Det er muligt for Kunden at vælge alternative udbydere af mobiltelefoni i EU/EØS lande. Kunden kan kun benytte sig af denne mulighed, hvis en anden udbyder har indgået en aftale med Telenor.

Alternative Roaming Provider (tale, SMS og data)

- a) Aftalen vil indeholde services: udgående kald, som er foretaget i EU/EØS lande til et telefonnummer, som tilhører et EU/EØS land, indgående kald modtaget i et EU/EØS land, uanset hvor det kommer fra. Udgående SMS, sendt fra et EU/EØS land til et mobilnummer, som tilhører et EU/EØS land samt indgående SMS modtaget i et EU/EØS land, uanset hvor den kommer fra. Alle datatransaktioner inklusive MMS, foretaget i et EU/EØS land. Hvis Kunden ringer til et telefonnummer eller sender en SMS til et mobilnummer, som ligger udenfor EU/EØS, afregnes disse af Telenor i henhold til Telenors til enhver tid gældende priser for udlandstelefoni.

Local Break Out (kun data)

- b) Aftalen vil indeholde følgende services: alle datatransaktioner undtaget MMS foretaget i et EU/EØS land. MMS afsendelse er fortsat mulig og data forbruget for afsendelse afregnes af Telenor.

- 31.2 Kunden bruger sit Telenor SIM-kort og kan beholde sit eget telefonnummer. Information om tilmelding findes på telenor.dk. Når Kunden indgår en aftale med en alternativ udbyder, forbliver Kundens abonnement med Telenor aktivt.
- 31.3 Kunden modtager en faktura fra den alternative udbyder. Hvis Kunden befinder sig i et land udenfor EU/EØS eller ringer/sender SMS til destinationer udenfor EU/EØS, vil Kunden bruge Telenor som udbyder, og forbrug afregnes af Telenor til de til enhver tid gældende priser for udlandstelefoni.
- 31.4 Såfremt Kundens abonnement er blevet spærret hos Telenor, som følge af misligholdelse af aftalen eller Kunden har nået max på sin forbrugskontrol, kan der ikke indgås en aftale med en alternativ udbyder. Såfremt Kunden har et Telenor abonnement med spærring for brug af data i udlandet, et dobbelt sim abonnement, Travel tale tillægsabonnement, Mobil Data Access (MDA) abonnement eller Multiplan abonnement kan Kunden ikke indgå en aftale med en alternativ udbyder.
- 31.5 For begge typer af udbydere, tilbyder Telenor at der kan spærres for køb af denne type aftaler. Kontakt Kundeservice på 72 100 100.
- 31.6 For information om opsigelse af aftale med alternativ udbyder henvises til telenor.dk Når Kunden op-siger sin aftale med den valgte udbyder, forbliver Kundens abonnement med Telenor aktivt og Kunden vil kunne bruge Telenor SIM-kortet i udlandet – både indenfor og udenfor EU/EØS. Her gælder Telenors til enhver tid gældende priser for udland.
- 31.7 Telenor har ingen indflydelse på og intet ansvar for, hvordan alternative udbydere i EU/EØS lande sammensætter tjenester og priser samt markedsfører disse.

## **32 Betalingsforhold**

32.1 Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet med de begrænsninger, der følger af §§ 61 -62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge (LBK nr. 365 af 26/04/2011),

32.2 En samtale (hele samtalen) takseres til den på opkaldstidspunktet gældende takst.

## **33 Fejlmelding mv.**

33.1 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 [telenor.dk/kontakt](http://telenor.dk/kontakt) eller ved at ringe 72 100 100.

33.2 For fejl, der kan henføres til selve mobiltelefonen, henvises til leverandøren af denne.

## Vilkår for indholdstakserede tjenester

Disse vilkår finder anvendelse ifm. brug af indholdstakserede tjenester, som er tilgængelige for Telenors mobilkunder.

### 34 Aftalens omfang

- 34.1 En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste, som en bruger kan købe via sin mobiltelefon og betale via telefonregningen. Det kan f.eks. være apps, musik, spil, film, tv-serier, bøger eller magasiner udbudt igennem App Store, Google Play eller andre udbydere. Der kan også være tale om afstemninger eller indsamlinger, hvor der ud over tjenestens pris eller donationen også betales almindelig sms takst i henhold til abonnementet. Indholdstakserede tjenester kan være udformet som enkeltudlaster eller abonnemeter.
- 34.2 Betalingen for en indholdstakseret tjeneste kan enten ske via telefonregningen eller via et privat tilknyttet betalingskort.
- 34.3 Kunden hæfter over for Telenor for betalingen af indholdstakserede tjenester (inklusive forbrug), købt af brugere, som opkræves via telefonregningen jf. pkt. 9 i forretningsbetingelserne. Der kan sættes en spærring op for indholdstakserede tjenester, jf. neden for punkt 39.

### 35 Bestilling af tjenesterne

- 35.1 Kunden bestiller en indholdstakseret tjeneste enten via internettet eller ved at afsende en specifik SMS-kode til et fire-cifret nummer.
- 35.2 Når den bestilte tjeneste er leveret til Kundens mobiltelefon, opkræves beløbet på Kundens næste faktura eller trækkes på Kundens forudbetalte konto.
- 35.3 Det er Kundens ansvar at sikre, at telefonen understøtter den bestilte tjeneste, ligesom Kunden også er ansvarlig for, at telefonen har plads til den bestilte tjeneste, og at den gemmes korrekt. Bestiller Kunden en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter Kunden for betaling uanset om de fremsendte tjenester afvises.
- 35.4 Ved bestilling af en indholdstakseret tjeneste på Telenors hjemmeside, modtager Kunden en 4-cifret bestillingskode via SMS. Denne kode skal bruges til at bekræfte bestillingen på Telenors hjemmeside.

### 36 Fortrydelse

- 36.1 Såfremt Kunden ønsker at fortryde en bestilling foretaget på Telenors hjemmeside, kan Kunden blot undlade at indtaste den, med SMS sendte, 4-cifrede bestillingskode på Telenors hjemmeside. Når bestillingskoden er indtastet, starter levering af tjenesten straks, og Kunden kan derfor ikke længere fortryde sin bestilling.

### 37 Prisoplysninger

- 37.1 Oplysninger om prisen for en indholdstakseret tjeneste vil fremgå af annonceringen for tjenesten. Udover prisen for den indholdstakseret tjeneste opkræver Telenor almindelig SMS eller MMS takst for afsendelse af SMS/MMS. Prisen fremgår af Kundens aftale med Telenor. Kunden finder prisoplysninger på de, af Telenor udbudte, indholdstakserede tjenester på telenor.dk

### 38 Betaling

- 38.1 Betaling for indholdstakserede tjenester sker ved opkrævning på Kundens faktura, såfremt Kunden er abonnementskunde. Det samlede beløb fremgår særskilt på fakturaen. Prisen for indholdstakserede tjenester indgår i beregningen af Kundens saldo i forbindelse med tillægstjenester som f.eks. Forbrugskontrol, Forbrugsalarm o.l.
- 38.2 Er Kunden Taletidskunde vil tjenesten blive takseret efter levering af den indholdstakserede tjeneste. Som Taletidskunde skal Kundens saldo minimum være på kr. 25,00, på det tidspunkt Kunden afsender SMS/MMS anmodningen. Hvis Kundens saldo er under kr. 25,00 vil Kunden få en SMS retur med besked om, at den indholdstakserede SMS kræver en saldo på minimum kr. 25,00.

### 39 Kvittering

- 39.1 Kunden modtager en kvittering i form af en SMS, hvor prisen fremgår. Herudover fremgår prisen af Kundens fakturaspecifikation, som kan rekvireres ved at rette henvendelse til Telenor.

#### **40 Spærring**

40.1 Overlader Kunden sin mobiltelefon til tredjepart, hæfter Kunden for eventuel bestilling af indholdstakserede tjenester, herunder også bestillinger foretaget af børn og unge. Ønsker Kunden ikke adgang til indholdstakserede tjenester via Kundens mobilaftale, kan Kunden spærre for muligheden ved at ringe til Telenor KundeService. Kunden har i dette tilfælde stadig adgang til at sende og modtage normalt takserede SMS/MMS.

#### **41 Misbrug**

41.1 Kunden kan beskytte sin mobiltelefon mod uberettiget brug ved at aktivere sin PIN-kode. Anvendelse af indholdstakserede tjenester er omfattet af de samme hæftelses- og ansvarsregler, som er gældende for Kundens aftale om mobiltelefoni, jf. Vilkår for mobilabonnementet, pkt. 9.

#### **42 Indhold af tjenesterne**

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

#### **43 Ændringer**

43.1 Telenor er berettiget til at ændre disse vilkår jf. pkt. 20 i forretningsbetingelserne.

#### **44 Registrering og anvendelse af data**

44.1 Med henblik på levering af indholdstakserede tjenester, overfører Telenor oplysninger om Kundens mobilnummer til leverandøren af tjenesten. Har Kunden sat udløbstid på Kundens MMS, slettes de automatisk herefter.

#### **45 Kundeservice**

45.1 Spørgsmål vedr. indholdet af indholdstakserede tjenester rettes til Telenor KundeService eller [telenor.dk/kontakt](http://telenor.dk/kontakt). Såfremt tjenesten leveres af tredjemand rettes kontakt til tjenesteudbyderen.

#### **46 Klager**

46.1 Klager over registreret forbrug, samt klager over tjenester udbudt af Telenor, rettes til Telenor KundeService, og følger i øvrigt klageproceduren som beskrevet i forretningsbetingelserne pkt. 19. Klager vedr. andre forhold end regningsforhold, rettes til udbyderen af indholdstjenesten. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk findes på adressen: [www.Telenor.dk](http://www.Telenor.dk). Klager sendes til: Telenor KundeService, Skelagervej 9, 9000 Aalborg.

# Vilkår for Fastnet

## **47 Abonnementsaftalens omfang**

47.1 En aftale om Telenor Fastnet omfatter tilslutning til Telenors faste telenet via en aftale om Forvalgs-kode 1015 (manuel indtastning) Automatisk Forvalg (Fast Operatørforvalg) Fastnetabonnement med adgang til grundlæggende telefontjenester og dertil hørende serviceydelser i Danmark. Der kan endvidere abonneres på særlige serviceydelser.

## **48 Overførsel af fastnetnummer**

48.1 Kunden kan overføre sit fastnettelefonnummer fra en anden operatør til Telenor. Kunden har råderet over telefonnummeret.

48.2 Ved overførsel fra en anden operatør sker opsigelsen hos denne automatisk, når Kunden overføres til Telenor. Kunden skal dog være opmærksom på, at der kan være en bindingsperiode hos den tidligere operatør. Hvis der måtte være en bindingsperiode, kan dette medføre, at Kunden opkræves abonnementsafgift både fra den tidligere operatør og fra Telenor dækkende samme periode.

## **49 Tilslutning**

49.1 Hvis Kunden ikke i forvejen er tilsluttet det offentlige telenet, udpeger Kunden en installationsadresse, hvor Telenor foranlediger, at der etableres et såkaldt nettermineringspunkt. Hvis der i forvejen er etableret et nettermineringspunkt på adressen anvendes dette. Telenor fastsætter den nærmere placering af nettermineringspunktet, dog sådan at placeringen i videst muligt omfang sker efter Kundens ønske.

49.2 Hvis Kunden ønsker en placering af nettermineringspunktet eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssig (f.eks. skjult fremføring, placering af nettermineringspunktet i vådrum o.lign.), udføres dette efter regning. Hvis Kunden på et senere tidspunkt ønsker nettermineringspunktets placering og ledningsføring ændret, udføres dette efter regning.

49.3 Efter aftale med Telenor sørger Kunden for, at der er uhindret adgang for Telenor eller en af Telenor udpeget tredjemand til at etablere nettermineringspunktet og ledningsføring.

49.4 Gives der ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Telenor berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden sørger efter aftale med Telenor for eventuel forskriftsmæssig elforsyning til brug for tilslutningen og drift af denne. Eventuelle udgifter hertil påhviler Kunden.

## **50 Installationer**

50.1 Kunden kan ikke ved salg, udlejning, pantsætning og lign. disponere over fysiske installationer. Kunden må ikke foretage indgreb i disse.

# Vilkår for Bredbånd

## 51 Fortrolige oplysninger

- 51.1 Oplysninger udleveret til Kunden i forbindelse med oprettelse af abonnementet er personlige og må ikke videregives til tredjepart. Bortkommer disse fortrolige oplysninger, skal Kunden straks kontakte Telenor. Kunden bærer selv ansvaret for misbrug af disse oplysninger.
- 51.2 Materiale til og fra Kundens e-mail adresse er personligt og fortroligt. Telenor er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive nogen form for information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til Kundens abonnement, medmindre dette kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel.

## 52 Kundens hæftelse

- 52.1 Kunden hæfter for alt forbrug på abonnementet. I tilfælde af tredjemands misbrug af Kundens abonnement, påhviler det Kunden at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal Kunden straks underrette Telenor.

## 53 Afhjælpning og Support

- 53.1 Telenor er ikke ansvarlig for, at Kundens opsætning, installation og opsætning af udstyr er korrekt. Telenor er alene ansvarlig for, at der er forbindelse på linjen, samt at tilsendt udstyr virker korrekt. Såfremt Kunden vælger at kontakte Telenor for telefonisk support og vejledning til opsætning mv., frigøres Kunden ikke for betaling, hvis opsætningen af udstyret ikke lykkes. Telenor kan opkræve gebyr for support, når supporten er et resultat af Kundens selvforskyldte fejl.

## 54 Generelt vedrørende netværket

- 54.1 Telenor gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af misbrug af internettet.
- 54.2 Kunder der misbruger e-mail-systemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l. er erstatningsansvarlige overfor de omkostninger, dette måtte påføre Telenor. Telenor er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af Telenors netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i Telenors netværk.
- 54.3 Det påhviler Kunden selv at kontrollere, at alt materiale, der placeres på Telenors servere, overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.
- 54.4 Telenor påtager sig ikke at kontrollere Kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til Kundens rådighed. Kunden påtager sig fulgtidigt ethvert ansvar for alle informationer, som Kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af Telenor.

## 55 Erstatningsansvar

- 55.1 Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer, der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Telenor kan ikke drages til ansvar for Kundens tab som følge af downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer, der modtages som e-mail, inficering af Kundens hardware eller software med virus.
- 55.2 Telenor kan ligeledes ikke drages til ansvar ved anden anvendelse af produkt, ydelse eller service end forudsat, eller tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelser o.l. opstået som følge af brug af information fundet på internettet. Telenor er ikke erstatningsansvarlig, hvis Kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand.
- 55.3 Telenor påtager sig ikke ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer. Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem Kunden og Telenor, erhverver Kunden ikke noget krav imod Telenor. Telenor er ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med Kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.

- 55.4 Telenor er ikke ansvarlig for, at Kundens besøg på en given hjemmeside bevirker, at der med eller uden Kundens kendskab bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til højt takserede telefonnumre i udlandet.

## Bilag til vilkår for mobilabonnement

§ 61 i lov om betalingstjenester (LBK nr. 365 af 26/04/2011) har følgende ordlyd:

§ 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.

Telenor A/S  
Skelagervej 9  
9000 Aalborg  
CVR 19433692  
Telefon: 72 120 000  
Web: [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)