



# Vilkår for mobil, mobilt internet, internet og TrueTalk

- BusinessGo, Mobilt Internet Business, Erhverv  
Internet og TrueTalk

Maj, 2025

# Generelle vilkår for mobil, mobilt internet, internet og TrueTalk

## 1. Generelt

De generelle vilkår regulerer de vilkår, der måtte gælde særligt for mobil-, mobilt internet- samt internet abonnementer. Vilkårene henvender sig til virksomheder og oprettelse forudsætter at kunden har et CVR-nummer.

## 2. Kreditvurdering og kreditmaksimum

Telenor foretager en kreditvurdering af kunden baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lign. Telenor kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum. Kunden hæfter for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til løbende at foretage kreditvurderinger af sine kunder og som følge heraf, at stille krav om acotobetaling 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 acotobetaling og/eller fastsættelse af et kreditmaksimum:

1. Kunden har ikke fast adresse i Danmark, Færøerne eller Grønland men f.eks. poste restante adresse, adresse på folkeregistret og lign.
2. Kundens betalingsforpligtigelse over for Telenor har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at Telenor har spærret kundens aftale
3. Kunden har forfalden gæld til Telenor
4. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning / betalingserfaring
5. 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
6. Telenor har begrundet formodning om, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt.
7. Kunden har intet CVR-nummer

Telenor kan endvidere vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse. Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til Telenor med henblik på at afklare, hvorvidt Telenor stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum. Telenor forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller andre for Telenor relevante registre.

## 3. Opsigelse

Opsigelsesvarslet for mobilabonnementer er 90 dage. For mobilt internet, 5G internet og internet er opsigelsesvarslet 30 dage. For specifikke tillægsservices kan der gælde andre opsigelsesvarsler, som vil fremgå af disse vilkår.

Alle abonnementer kan opsiges inden for bindingsperioden med ovenstående opsigelsesvarsel mod betaling af den til enhver tid gældende listepris for abonnementet for den resterende bindingsperiode. Medmindre andet er aftalt, skal opsigelse være skriftlig eller ske via kundens selvbetjening.

Ovenstående gælder ligeledes i det tilfælde, hvor kunden er nødsaget til at opsiges sit abonnement som følge af at kundens virksomhed ophører.

## 4. Priser og prisregulering

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Telenors tjenester fremgår af kundens aftale eller ordrebekræftelse samt de til enhver tid gældende priser og gebyrer på telenor.dk.

#### Nettoprisregulering

Priserne for produkter og ydelser i henhold til kundens aftale reguleres årligt på baggrund af nettoindekset PRIS114, som offentliggøres af Dansk Statistik. Reguleringen baseres på den procentvise ændring i nettoprisindekset PRIS114 over de seneste 12 måneder forud for reguleringstidspunktet. Den første prisregulering træder i kraft 12 måneder efter aftaleindgåelsen. Derefter foretages prisregulering årligt på samme dato i de efterfølgende år.

Uanset ændringen i nettoprisindekset PRIS114 reguleres priserne med minimum 2% om året. Hvis reguleringen baseret på nettoprisindekset overstiger 2%, anvendes den faktiske ændring i indekset.

Prisjusteringen fremgår af den næstkommende faktura fra Telenor, hvor de regulerede priser vil fremgå.

I tilfælde af, at Danmarks Statistik ændrer beregningsmetoden for nettoprisindekset PRIS114, eller indekset ophører med at eksistere, vil Telenor erstatte indekset med et andet passende indeks for fremtidige reguleringer.

Telenor gør opmærksom på, at manglende prisregulering i et givent år ikke medfører, at Telenor mister retten til at foretage prisregulering i de efterfølgende år. I tilfælde af, at Telenor undlader at foretage prisregulering et år, vil den næste regulering tage udgangspunkt i ændringen i nettoprisindekset PRIS114 siden sidste regulering eller, hvis ingen regulering tidligere er foretaget, siden aftaleindgåelsen.

#### Øvrig prisregulering

Udover hvad der fremgår af ovenstående om nettoprisregulering, er Telenor berettiget til at foretage ændringer i priser og/eller gebyrer, når dette sker som følge af (i) lovændringer eller anden regulering, (ii) ændrede priser og/eller gebyrer fra Telenors direkte anvendte underleverandører, og/eller (iii) i tilfælde af andre omstændigheder udenfor Telenors kontrol, der har medført en forøget omkostning for Telenor. Telenor er pligtig at informere kunden om enhver sådan prisændring samt implementeringsdato.,

Prisændringer efter dette afsnit 4 (nettoprisregulering og øvrig prisregulering) giver ikke kunden ret til at opsige aftalen.

## 5. Misligholdelse

I tilfælde af væsentlig misligholdelse fra kundens side kan Telenor hæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. følgende tilfælde:

1. Kunden undlader at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i pkt. 19 (afsnit om Betalingsforhold) nævnte rykkerskrivelse
2. Telenor har ret til at opsige kundens abonnement, hvis kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser.
3. 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
4. Kunden undlader at give Telenor og Folkeregistret meddelelse om adresseændring
5. Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom
6. Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og evt. yderligere krav stillet af Telenor
7. Telenor afskæres fra, at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning
8. Kunden groft uagtsomt eller med forsæt afsender eller distribuerer alle typer af spam.
9. Kunden groft uagtsomt eller med forsæt spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse.
10. Hvis kunden giver Telenor urigtige oplysninger.

## 6. Overdragelse – abonnement

Inden for abonnementsbindingsperioden kan enkelte abonnementer overdrages til tredjemand, såfremt den nye ejer har et CVR-nummer, kan kreditgodkendes af Telenor, samt at Telenor accepterer dette. Overdragelse af abonnementer til kunder uden CVR-nummer kan kun ske, hvis abonnementet samtidig konverteres til et Telenor privatabonnement, og såfremt den nye ejer kan kreditgodkendes af Telenor.

Ved overdragelse af internetabonnement flyttes linjen ikke til anden adresse. Overdragelse finder sted ved brug af en særlig overdragelsesblanket. Telenor forbeholder sig ret til at fakturere et overdragelses-gebyr til den, der overtager abonnementet. Hvis kunden vil skifte leveringsadressen, skal abonnementet opsiges og oprettes på ny med anden adresse.

## 7. Ændringer

Telenor kan til enhver tid ændre disse vilkår samt aftaler og eventuelle tillægsbetingelser, som er omfattet af kundens aftale.

Væsentlige ændringer til ugunst for kunden vil blive varslet før ændringerne træder i kraft, således at kunden har mulighed for at opsiges sin aftale med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft.

Sådanne væsentlige ændringer vil altid blive varslet direkte overfor kunden (eksempelvis via en tekst på kundens regning/PBS-oversigt, sms eller e-mail).

Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og/eller på telenor.dk. Er ændringen til kundens fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver ikke kunden ret til at opsiges aftalen.

## 8. Kundedata

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.

Telenor kan vælge at sende kunden produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Har kunden givet lov, kan Telenor sende kunden markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

### Brug af anonymiseret data

Telenor anvender anonymiseret data med henblik på at optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services til tredjeparter. Data som nævnt ovenfor er på ingen måde personhenførbare.

## 9. Afvisning og udfald

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 %.

## 10. Alarmering i Danmark

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. Alarmcentralen kan muligvis se din lokation, når du ringer 112. Dette afhænger af hvilken mobiltelefon du har, og hvilken indstilling du har valgt for mobiltelefonen på tidspunktet for et 112-opkald. Læs om 112 og om hvordan alarmmyndighederne indsamler og behandler personoplysninger i den forbindelse på [Hovedstadens Beredskab](#) [112].

## 11. SIM-kort og eSIM

Ved oprettelse af et abonnement hos Telenor stilles et SIM til rådighed for Kunden. SIM dækker både et fysisk SIM-kort og et digitalt eSIM.

Ved udlevering af et fysisk SIM-kort modtager Kunden en ottecifret sikkerhedskode, kaldet en PUK-kode, som i visse tilfælde anvendes til aktivering af SIM-kortet. Telenor anbefaler, at Kunden i forbindelse med aktivering vælger en personlig firecifret PIN-kode, og at PIN-koden derefter altid anvendes for at beskytte SIM og abonnement mod uautoriseret adgang. Kundens personlige adgangskoder til både enheden og dens styresystem er afgørende for at forhindre misbrug af SIM og det tilknyttede abonnement. SIM og tilhørende sikkerhedskoder skal opbevares adskilt og under betryggende forhold. Indgreb i eller forsøg på manipulation af SIM er ikke tilladt. Ved bortkomst af det fysiske SIM-kort skal Kunden straks kontakte Telenor Kundeservice.

### *SIM Transfer*

Kunden har mulighed for selvstændigt at overføre sit SIM og det tilhørende abonnement til en ny enhed via funktionaliteten SIM Transfer, uden forudgående kontakt til Telenor. Dette kan ske enten under opsætningen af den nye enhed eller senere via enhedens indstillinger. Kunden kan desuden konvertere et fysisk SIM-kort til et eSIM på samme enhed ved hjælp af enhedens styresystem.

SIM Transfer-funktionaliteten forudsætter, at Kundens enhed er teknisk kompatibel med funktionen, og at de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger, herunder Apple ID og 2-faktor godkendelse (hvis relevant), er implementeret på enheden. Af hensyn til informationssikkerheden og for at reducere risikoen for såkaldt remote social engineering (fjernsvindel), er SIM Transfer som udgangspunkt spærret på Kundens abonnement. Det er muligt for Kundens administrator at fjerne spærringen via Telenors selvbetjeningsløsning og dermed aktivere SIM Transfer på det enkelte abonnement.

### *Hæftelse og ophør vedrørende SIM*

Kunden hæfter for tab, som følge af tredjemands uberettigede brug af SIM, medmindre Kunden godtgør, at tabet ikke skyldes uagtsomhed fra egen side. Det fysiske SIM-kort forbliver Telenors ejendom og skal destrueres uden ugrundet ophold ved Telenors anmodning eller i forbindelse med abonnements ophør. Tilsvarende gælder for eSIM, som skal slettet fra enheden ved abonnements ophør.

## 12. Overførsel af nummer

Kunden kan overføre sit nummer fra en anden operatør til Telenor. I forbindelse med overførslen af nummeret skal kunden udfylde en fuldmagt, som giver Telenor adgang til at opsiges abonnementet hos den anden operatør. En eventuel bindingsperiode starter først 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 kunden blive tildelt et andet Telenor nummer i stedet for og dermed benytte det valgte abonnement med Telenor nummeret. Det gælder også, hvis kunden ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Muligheden for overførsel af nummer gælder alene mobilnumre.

Viser det sig efter aftaleindgåelsen, at kundens nummer ikke kan overføres til Telenor inden for 12 måneder på grund af en bindingsperiode hos en anden operatør, og har kunden allerede har fået udleveret hardware med tilskud, forbeholder Telenor sig retten til at opkræve tilskuddet fra kunden inden nummeret overføres til Telenor.

## 13. Overførsel af internetforbindelse (SBBU)

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

Som juridisk ejer af en internetforbindelse med fast installationsadresse kan du give Telenor fuldmagt til at opsiges dit abonnement hos din nuværende udbyder. Telenor vil så vidt muligt koordinere datoen for dit skifte af bredbåndsudbyder med den udbyder, du skifter væk fra og på den måde minimere den periode, du kan risikere at stå uden internet eller

betaler for to abonnementer på samme tid. Dette kan dog ikke garanteres. Dog kan både din nuværende udbyder og Telenor opkræve for samme dato, da abonnement hos nuværende udbyder ophører samme dag som aktiveringsdatoen hos Telenor. Du skal vælge en ønsket aktiveringsdato i forbindelse med købet af din internetforbindelse hos Telenor, hvorefter du modtager en bekræftet dato. Vælger du en ønsket dato, der ligger før udløbet af din binding eller opsigelsesperiode hos din nuværende udbyder, har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode. Vær opmærksom på, at hvis du har andre ydelser/abonnementer, som hører sammen med dit nuværende internetabonnement, vil de også ophøre, når du opsiger dit nuværende internet.

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

Hvis du i forbindelse med skift af din bredbåndsudbyder har mere end 24 timer uden internet, kan du have ret til kompensation.

Du har krav på kompensation, hvis du har modtaget en bekræftet leveringsdato og en af følgende ting sker:

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

Du har ikke krav på kompensation, hvis forsinkelsen skyldes:

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

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

## 14. Hemmeligholdelse af telefonnummer

Telenor er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i kundedatabasen til alle, der fremsætter ønske herom, herunder eksempelvis udbydere af nummeroplysningstjenester som [krak.dk](http://krak.dk) eller [118.dk](http://118.dk).

Telenor vil som udgangspunkt oprette nummeret som *udeladt nummer*, og lade kunden selv vælge at ændre dette til enten *hemmeligt nummer* (navn og adresse videregives), *hemmelig adresse* (navn og nummer videregives) eller *synligt nummer* (navn, nummer og adresse videregives).

Videregivelse af nummeroplysningsdata vil dog jf. gældende lovgivning altid finde sted til 112-formål.

## 15. Tekniske ændringer, driftsforstyrrelser, fejlretning, erstatningsansvar mv.

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.

For servicemeddelelser og fejl, som skyldes Telenors netværk, kan kunden rette henvendelse til Telenors Kundeservice. Telenor er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i eget telenet og udstyr.

1. Telenor er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers telenet.
2. Foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager kan medføre forstyrrelser eller afbrydelser i Telenors netværk.

Telenor har intet ansvar for forstyrrelser, driftsafbrydelser m.m., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til kundens forhold, fx ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. I så fald forbeholder Telenor sig retten til at fakturere sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende.

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors net. Dette gælder såvel Telenors mobil- og bredbånds-netværk.

Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, samtaler bliver afbrudt eller dataoverførsler ikke gennemføres.

Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM, 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.

Telenor kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos kunden medmindre fejlen kan henføres til Telenors udstyr eller handlinger. Telenors erstatningsansvar er i alle tilfælde begrænset til kr. 10.000,00 pr. år, uanset omfanget af de skader, som måtte være indtrådt i løbet af året.

## 16. Kundens tilslutning af eget udstyr og telenet

Ansvar for kundens udstyr påhviler kunden. Telenor har ansvaret for kundens abonnement og trafik ind til nettermineringspunktet eller NT-boksen.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til Telenors faste netværk (herunder bl.a. telenettet og acces-nettet) benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken på disse net eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være - men er ikke begrænset til - at regulere mængden af indgående og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Telenors acces- og/eller telenettet. Udstyr, der tilsluttes Telenors faste netværk skal overholde den til enhver tid gældende lovbekendtgørelse om teleterminaludstyr, samt eventuelle særlige anvisninger fra Telenor. Kunden skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net m.v., der tilsluttes Telenors acces- og telenet, giver anledning til forstyrrelser i nettet, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

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.

Ved internet kan Telenor kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte, ikke længere lever op til gældende krav for access-udstyr. Fremsendes dette, forpligter kunden sig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

## 17. OneScreen Business - Service og support

Telenors service og support er opdelt således, at kundens administrator via de tilbudte selvbetjeningsværktøjer, på egen hånd varetager administrationen af opgaverne omkring abonnementerne BusinessGo, Mobilt Internet Business, Erhverv Internet og 5G Internet samt TrueTalk. Kundens slutbrugere serviceres og supporteres af kundens egen administrator.

Med [OneScreen Business](#) har kundens administrator adgang til selvbetjeningsplatformen 24/7. I [OneScreen Business](#) er det muligt for kundens administrator blandt andet at administrere, bestille og ændre i abonnementer. Med [OneScreen Business](#) er der mulighed for at have alt samlet ét sted og det er nemt at finde fakturaer og bilag, der dækker kundens abonnementer.

Ønskes konkrete opgaver løst og udført af Telenor, herunder ændringer, tilføjelser eller konfiguration kræves separat aftale herfor (se afsnit 46 'Serviceaftale' for mere information).

## 18. Vilkår for indholdstakserede tjenester

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

### Det kan være:

Apps, mobilspil, donationer, konkurrencer, afstemninger mv.  
Togbilletter, busbilletter, parkering mv.

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

### Bestilling af tjenesterne

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

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

### Fortrydelse

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

### Spærring og misbrug

Overleverer kunden sin enhed til andre - eksempelvis børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Kunden hæfter for dette forbrug. Hvis kunden har mistanke om misbrug, har kunden mulighed for at kontakte Telenor Kundeservice på 72 120 000. Det er muligt kun at spærre for de indholdstakserede tjenester og ikke normale sms'er og mms'er.

Kunden kan vælge at bruge en pinkode på sine telefon, så risikoen for at kundens mobiltelefon bliver brugt uberettiget mindskes.

### Ændringer af vilkår

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

### Registrering og anvendelse af data

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

### Kundeservice

Kunden kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 120 000. Hvis tjenesten er udbudt af tredjemand, skal kunden tage kontakt til tjenesteudbyderen.



### Klager

Vil kunden klage over et registreret forbrug eller tjeneste udbudt af Telenor, skal kunden kontakte Telenor Kundeservice på 72 120 000. Vil kunden klage over en tjeneste leveret af tredjemand, skal kunden tage kontakt til tjenesteudbyderen.

## 19. Betalingsforhold

Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med kundens abonnementer og forbindelser.

Betalingsbetingelserne er følgende: PBS: Fakturadato + 22 dage. Betalingskort: Fakturadato + 15 dage. Kontant: Fakturadato + 20 dage.

Kunden har accepteret at følgende bestemmelser i Lov nr. 652 af 08/06/2017 lov om betalinger er fraveget: Kapitel 5 og § 80, § 82, stk. 3, og §§ 97, 98, 100-102, 104, 111, 112, 117-119 og 125.

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. Ved første rykkerskrivelse vil der blive tillagt et kompensationsgebyr i overensstemmelse med renteloven, ligesom der ved efterfølgende rykkerskrivelser vil blive tillagt et rykkergebyr.

Meddelelsen om for sen betaling indeholder en ny frist for indbetaling. 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 kompensationsgebyr, 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. Ved genåbning efter spærring opkræves et genåbningsgebyr, som findes på den til enhver tid gældende gebyroversigt på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

Ved genåbning efter afbrydelse af kundens forbindelse beregnes kvartalsafgifter ligeledes for den periode, hvori afbrydelsen af kundens forbindelse har fundet sted. Efter afbrydelse overgår sagen til inkasso. 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. Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling afholdes af kunden.

Telenor forbeholder sig ret til at fastsætte kreditmaksimum som betingelse for genoprettelse, jf. pkt. 4.

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.

## 20. Tilmelding til Betalingsservice

Såfremt abonnementet ikke betales via Betalingsservice opkræves et fakturagebyr per faktura. Det er muligt at tilmelde sig Betalingsservice hos forhandleren eller via banken. Bemærk, at der kan gå op til syv uger før Betalingsservice har behandlet tilmeldingen, og at indtil betalingen via Betalingsservice træder i kraft, skal kunden betale fakturagebyret per faktura.

Fakturaen skal kunden selv sørge for at betale, indtil betaling fremgår af betalingsoversigten. Gebyrer til Betaling via Betalingsservice samt til evt. leveringsmetode af faktura fremgår på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk).

## 21. Tilmelding til Automatisk betaling via Betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "Betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer at kundens regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Kunden kan tilmelde "betaling via betalingskort" via selvbetjeningssystemet [OneScreen Business](http://OneScreen.Business). Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke til,

at Telenor foretager "Betaling via betalingskort". Dette gøres via [OneScreen Business](#) eller ved at kontakte Telenor kundeservice. Kunden kan også til enhver tid ændre Betalingskortdata.

I forbindelse med tilmelding til "Betaling via betalingskort" gives tilladelse til, at kundens betalingskortdata registreres hos NetAxept. Ved tilmeldingen accepteres også, at Telenor trækker et beløb fra kundens betalingskort hver måned.

Når kunden melder sig til, registreres kundens e-mailadresse og mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det en betingelse, at kunden giver Telenor lov til at sende regninger og andre meddelelser via e-mail eller sms. Det er kundens eget ansvar at opdatere sin mailadresse og telefonnummer. Kunden kan finde en kopi af sine regninger via [OneScreen Business](#).

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

Hvis kunden har behov for at afvise en enkelt betaling, er dette muligt via [OneScreen Business](#). 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 kunden en rykker inkl. Rykkergebyr jf. den til enhver tid gældende gebyroversigt, som findes på [telenor.dk](#).

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

## 22. Ansvar

Du er som kunde ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen. I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste m.v. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende. Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (f.eks. dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

## 23. Erstatningsansvar

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

## 24. Lovvalg

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

## 25. Tvister og klageadgang

Twister 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.

I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler klagen, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet.

Regningsklagenævnets afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1609 København, såfremt uenigheden mellem Telenor og kunden, drejer sig om det forbrug, som Telenor har registreret. Teleankenævnet kan 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.

## 26. Force majeure

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

# Produktspecifikke vilkår

## – Mobil & mobilt internet

### Mobilabonnementer – BusinessGo

| Abonnement                                                                  | BusinessGo<br>10 GB DK                             | BusinessGo<br>50 GB                                                  | BusinessGo<br>200 GB                                                               | BusinessGo<br>1000 GB                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Abonnementsafgift                                                           | Iht. ordrebekræftelse                              | Iht. ordrebekræftelse                                                | Iht. ordrebekræftelse                                                              | Iht. ordrebekræftelse                                                               |
| Abonnementsbinding                                                          | Iht. ordrebekræftelse                              | Iht. ordrebekræftelse                                                | Iht. ordrebekræftelse                                                              | Iht. ordrebekræftelse                                                               |
| Abonnementsbinding m/hardware <sup>1</sup>                                  | Ikke mulig                                         | 36 måneder                                                           | 36 måneder                                                                         | 36 måneder                                                                          |
| Data                                                                        | 10 GB<br>til benyttelse i<br>DK                    | 50 GB<br>til benyttelse i<br>DK og Go Europe lande                   | 200 GB<br>til benyttelse i<br>DK<br>+100 GB<br>til benyttelse i Go Europe<br>lande | 1000 GB<br>til benyttelse i<br>DK<br>+200 GB<br>til benyttelse i Go Europe<br>lande |
| Tale, sms og mms, når du er i Danmark                                       | Ubegrænset fra DK til<br>danske numre              | Ubegrænset fra DK til<br>danske numre                                | Ubegrænset fra DK til<br>danske numre                                              | Ubegrænset fra DK til<br>danske numre                                               |
| Tale, sms og mms <sup>2</sup> , når du er i udlandet                        | Ikke mulig                                         | Ubegrænset fra Go Europe<br>lande til DK og andre<br>Go Europe lande | Ubegrænset fra Go Europe<br>lande til DK og andre<br>Go Europe lande               | Ubegrænset fra Go Europe<br>lande til DK og andre<br>Go Europe lande                |
| Tale, sms og mms til udlandet fra<br>Danmark til lande tilhørende Go Europe | Ikke mulig                                         | Op til 20 timers tale, 1000<br>sms samt 1000 mms                     | Op til 20 timers tale, 1000<br>sms samt 1000 mms                                   | Op til 20 timers tale, 1000<br>sms samt 1000 mms                                    |
| Automatisk dataopfyld <sup>3</sup>                                          | 1 GB data i DK                                     | 5 GB data i DK og Go<br>Europe                                       | 20 GB data i DK<br>10 GB data i Go Europe                                          | 100 GB data i DK<br>20 GB data i Go Europe                                          |
| Smartnummer                                                                 | Inkluderet                                         | Inkluderet                                                           | Inkluderet                                                                         | Inkluderet                                                                          |
| Forbrug til/fra udland, ej inkl. i<br>abonnement                            | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a> | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                   | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                                 | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                                  |
| Forbrug til særtjenester og 90-numre                                        | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a> | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                   | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                                 | <a href="https://www.telenor.dk">Se telenor.dk</a>                                  |

<sup>1</sup> hardware vil sige telefon, tablet eller lignende. <sup>2</sup> mms i andre lande end Danmark afregnes som dataforbrug. <sup>3</sup> når inkluderet data er opbrugt kan automatisk data opfyld benyttes med max én opfyldning per fakturaperiode.

## Mobilt internet Business

| Abonnement <sup>1</sup>                            | Mobilt internet<br>2 GB                                                    | Mobilt internet<br>20 GB                                                   | Mobilt internet<br>50 GB                                                   | Mobilt internet<br>200 GB                                                  | Mobilt internet<br>1000 GB                                                 | Mobilt internet<br>1000 GB <sup>2</sup>                                      |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Abonnementsafgift                                  | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                   | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                   | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                   | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                   | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                   | Iht.<br>ordrebekræftelse                                                     |
| Abonnements-binding                                | ingen                                                                      | ingen                                                                      | ingen                                                                      | ingen                                                                      | ingen                                                                      | ingen                                                                        |
| Abonnements-binding<br>m/hardware                  | 12 mdr.                                                                    | 12 mdr.                                                                    | 12 mdr.                                                                    | 12 mdr.                                                                    | 12 mdr.                                                                    | 12 mdr.                                                                      |
| Data                                               | 2 GB<br>til benyttelse i Go<br>Europe lande inkl.<br>Danmark               | 20 GB<br>til benyttelse i<br>Go Europe lande<br>inkl. Danmark              | 50 GB<br>til benyttelse i<br>Go Europe lande<br>inkl. Danmark              | 200 GB<br>til benyttelse i<br>DK<br>50 GB<br>i Go Europe lande             | 1000 GB<br>til benyttelse i<br>DK<br>100 GB i Go Europe                    | 1000 GB<br>til benyttelse i<br>DK<br><b>Kan ikke benyttes i<br/>udlandet</b> |
| Sms og mms, når du er<br>i Danmark                 | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                   | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                   | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                   | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                   | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                   | Ubegrænset<br>fra DK til danske<br>numre                                     |
| Sms og mms <sup>3</sup> , når du<br>er i Udlandet  | Ubegrænset<br>fra Go Europe<br>lande til DK og<br>andre<br>Go Europe lande | Ubegrænset<br>fra Go Europe<br>lande til DK og<br>andre<br>Go Europe lande | Ubegrænset<br>fra Go Europe<br>lande til DK og<br>andre<br>Go Europe lande | Ubegrænset<br>fra Go Europe<br>lande til DK og<br>andre<br>Go Europe lande | Ubegrænset<br>fra Go Europe<br>lande til DK og<br>andre<br>Go Europe lande | <b>Kan ikke benyttes i<br/>udlandet</b>                                      |
| Forbrug til/fra udland,<br>ikke inkl. i abonnement | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                              | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                              | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                              | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                              | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                              | <a href="#">Se telenor.dk</a>                                                |

<sup>1</sup> Forventet hastighed i DK: via 4G/5G er hastigheden 17-1000 Mbit ved download og 5-92 Mbit ved upload. Hastigheden afhænger i øvrigt af afstand til mast og antal samtidige brugere samt den enhed, SIM benyttes i..<sup>2</sup> Dette abonnement kan ikke benytte 5G. Abonnementet kan kun benyttes i Danmark.<sup>3</sup> mms i andre lande end Danmark afregnes som dataforbrug.

## 27. Abonnementsbinding

Bindingsperioden starter den dag, hvor abonnementet bliver aktivt hos Telenor. Ved køb af ny telefon eller andre enheder med rabat, skal kunden oprette et abonnement til den købte telefon eller enhed. Det tilknyttede abonnement, vil således være uopsigeligt i henhold til hardwarebinding som er beskrevet i ovenstående tabeller.

## 28. Ændring af abonnement

Kunden kan frit ændre sit mobil- eller mobilt internet abonnement, såfremt abonnementet ikke er i binding.

Hvis kunden vælger at ændre et mobil- eller mobilt internet abonnement inden for bindingsperioden til et andet abonnement med en højere månedlig abonnementsafgift, følger den resterende binding med over på det nye abonnement. Det er ikke muligt at ændre et abonnement, som er i binding til et abonnement med en lavere månedlig abonnementsafgift, medmindre kunden betaler abonnementsafgift for den resterende bindingsperiode.

## 29. Inkluderede services i mobilabonnementer

Til kundens mobilabonnement er følgende services inkluderet; Telefonsvarer, Gruppekald, Omstilling, Banke På, Lokalnummerplan, Vis Nummer, Ubetinget samt Betinget Viderestilling.

## 30. Forbrug inkluderet

### **Tale samt sms- og mms-beskeder i Danmark**

I alle mobilabonnementer indgår ubegrænset tale samt sms og mms fra Danmark til danske numre: opkald fra mobil til mobil, opkald fra mobil til fastnet, opkald fra mobil til telefonsvarer, viderestillinger til mobil, viderestillinger til fastnet samt viderestilling til telefonsvarer. Modtagelse af sms-beskeder samt sms-kvitteringer er inkluderet. Indholdstakserede tjenester og opkald til servicenumre samt til 90-numre er dog ikke inkluderet og takseres særskilt. Se mere på [telenor.dk](http://telenor.dk) samt pkt. 16 Vilkår for indholdstakserede tjenester.

I alle Mobilt Internet Business abonnementer indgår ubegrænset sms-beskeder fra Danmark til danske numre. Indholdstakserede tjenester er dog ikke inkluderet – læs mere pkt. 16 Vilkår for indholdstakserede tjenester.

### **Go Europe**

Go Europe inkluderer en række europæiske lande. Kunden kan til enhver tid finde en oversigt over de lande, som omfattes af Go Europe [på telenor.dk](http://telenor.dk).

### **Tale samt sms- og mms-beskeder i Go Europe lande**

I mobilabonnementer som kan benyttes i udlandet, indgår ubegrænset tale samt sms-beskeder fra Go Europe lande til andre Go Europe lande inklusive Danmark samt modtagelse af opkald i Go Europe lande – uanset hvorfra. Dette gælder dog ikke indholdstakserede numre og særtjenester, som takseres særskilt. Mms-beskeder afsendt fra Go Europe lande takseres som dataforbrug. Modtagelse af mms-beskeder i Go Europe lande takseres ligeledes som dataforbrug.

Tale, sms og mms (dataforbrug) udenfor Go Europe lande takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som også findes [på telenor.dk](http://telenor.dk).

I Mobilt Internet abonnementer, som kan benyttes i udlandet, indgår ubegrænset sms-beskeder sendt fra Go Europe lande til Danmark og Go Europe lande. Sms til lande uden for Go Europe/Go World takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som også findes [på telenor.dk](http://telenor.dk).

### **Tale, sms- samt mms-beskeder sendt fra Danmark til Go Europe**

Benyttelse af tale, sms og mms fra Danmark til Go Europe lande indgår i udvalgte mobilabonnementer iht. ovenstående tabel med en fair use grænse på 20 timer, 1000 sms og 1000 mms per måned. For de til enhver tid gældende udlandstakster se yderligere på [telenor.dk](http://telenor.dk).

### **Data i Danmark og Go Europe lande**

Data inkluderet i abonnementet fremgår af det enkelte mobil samt mobilt internet abonnement iht. ovenstående tabel. Når inkluderet data er opbrugt, fremsendes en sms med advisering herom til det pågældende nummer. Herefter sænkes hastigheden på dataforbindelsen til 64/64 Kbit/s i Danmark, mens der i udlandet afregnes til den til enhver tid gældende udlandstakst – se mere på [telenor.dk](http://telenor.dk). Anvender en bruger mere data end der er inkluderet i abonnementet, kan brugeren tilkøbe ekstra data. Denne ekstra datapakke vil kunne benyttes helt eller delvis i både Danmark og Go Europe lande afhængig af pakkens størrelse. Brugeren informeres automatisk, når grænsen nærmer sig for opbrug af den tilkøbte datapakke samt når brugeren har opbrugt 100%. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode. Ønsker kunden ikke mulighed for at brugeren skal kunne købe yderligere data, kan kunden spærre for muligheden for tilkøb. Se mere herom på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)

## 31. Tilkøb af tillægsprodukter

Det er muligt at tilkøbe tillægsprodukter. Se yderligere information under Produktspecifikke vilkår – Tillægsservices til Mobil og Mobilt Internet.

## 32. Begrænsninger, blokering af sms'er og spærring

Sms og mms må ikke anvendes kommercielt, videregives eller sælges til tredjemand.

Fri SMS i nærværende produkt er målrettet afsendelse af SMS-beskeder fra personbetjente mobile devices – dvs. beskedudveksling mellem personer, personlig afsendelse af beskeder til SMS-tjenester o.lign. Anvendelse af fri SMS i nærværende produkt til kommercielle formål, i maskinelle installationer, med henblik på videresalg til 3. part el.lign. anses som misbrug.

Misbrug betragtes som kontraktbrud og kan medføre øjeblikkelig suspendering af produkt samt opkrævning for SMS-forbruget modsvarende den pris Telenor ville have opkrævet for et abonnement med SMS forbrugstaksering, til de til enhver tid gældende takster på det tidspunkt misbruget har fundet sted.

Mobil SIM må ikke anvendes i en mobilt internet dongle, tablets, computere eller lignende samt i forbindelse med M2M (Machine to Machine).

#### **Blokering af svindel sms'er**

Telenor blokerer for svindel-sms'er med ondsindede links, der forsøger at franarre følsomme oplysninger som fx kort – eller Mit ID-info, når kunden er på Telenors netværk. Blokering af svindel-sms'er filtrerer kun standard sms'er sendt via mobilnetværket og ikke sms'er, som sendes med dataforbindelse via iMessage (iOS) eller RCS (Android). Blokering af svindel-sms'er er en software-baseret løsning, der udelukkende identificerer sms-svindel sendt til et stort antal slutkunder og som således ikke blokerer almindelige legitime person-til-person sms-beskeder.

Serviceen er ikke en garanti for, at en kunde aldrig vil modtage svindel-sms'er eller kan blive udsat for svindel via sms, og Telenor har derfor intet ansvar, hvis en kunde bliver ramt af virus eller svindel.

Det er ikke muligt for Telenor at udlevere oplysninger om, i hvilket omfang Telenor konkret har blokeret for svindel-sms'er på en kundes abonnement.

Det er ikke muligt at deaktivere serviceen. Men hvis kunden vælger at opsig sit abonnement, vil serviceen ophøre, når abonnementet lukkes hos Telenor.

#### **Spærring ved usædvanlig aktivitet**

Skulle Telenor opdage usædvanlig aktivitet på kundens telefon, tager Telenor forbehold for at spærre for tjenester for at standse svig. Det kunne f.eks. være i tilfælde af, at der sendes et unormalt højt antal sms'er fra kundens mobil over en kort periode. I sådan en situation tager Telenor forbehold for at spærre for afsendelse af flere sms'er. Kunden vil få besked om, at spærringen er foretaget. Vi anbefaler, at kunden i givet fald kontakter Telenor Erhverv kundeservice på telefonnummer 72 120 000 hurtigst muligt.

### **33. Surfkontrol Udland**

Alle abonnementer, der kan benyttes i udlandet, har automatisk serviceen Surfkontrol Udland med et dataloft på 360 kr. ekskl. moms per måned, som sikrer at dataforbrug ikke overstiger det fastsatte loft. Dataloftet kan til enhver tid ændres – læs mere på <https://www.telenor.dk>.

### **34. WiFi opkald**

WiFi opkald er en tjeneste, som gør det muligt at foretage opkald via en mobiltelefon, der er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. Muligheden for at foretage WiFi opkald er inkluderet i alle Telenors mobilabonnementer. WiFi opkald takseres på samme måde som et opkald foretaget via mobilnettet.

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.

### **35. Misligholdelse**

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, kan Telenor kræve dokumentation for, at kundens hjemstedsadresse er i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark – f.eks. fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppig eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan kunden ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for forbrug af roaming i Go Europe og Go World lande.

Kunden er berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i Go Europe og Go World lande til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i Go Europe og Go World lande.

Ved kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World land (f. eks brug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande til andet end periodiske rejser i Go Europe og Go World lande), er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for kundens forbrug af roaming i Go Europe og Go World lande (herefter benævnt som Go Europe og Go World lande-tillæg) – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor.

Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande af kunden:

1. Forbrug af mobiltjenesten i Go Europe og Go World lande, med andre formål end til periodiske rejser i Go Europe og Go World lande.
2. Forbrug af Telenors mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kundens forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
3. Kundens tilknyttede SIM er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Kunden har aftale om flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende SIM benyttes successivt til roaming.

Telenor vil underrette kunden, hvis misbrug i henhold til ovenstående registreres. Telenor er berettiget til at opkræve Go Europe og Go World lande-tillæg fra det tidspunkt for Telenor underrettede kunden, såfremt kunden ikke ændrer forbrugsmønster, inden for to uger herefter, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve Go Europe og Go World lande-tillæg, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, dokumenterer, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark. Eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark.

Forbrug i udlandet afregnes på baggrund af opgørelser modtaget fra de udenlandske operatører. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobil-operatørers brug af Telenor abonnenters data.

## 36. Teknologi for Mobil og Mobilt Internet

Kunden har adgang til Telenors netværk med den maksimale hastighed som Telenor understøtter, der hvor netværket tilgås, via de tilgængelige netværksteknologier. Ikke alle abonnementer giver adgang til anvendelse af 5G. Se mere under de enkelte abonnementer på telenor.dk under henholdsvis Mobil og Mobilt Internet.

Telenor leverer mobiltjenester via 2G, 4G og 5G netværksteknologier. Det er dog en forudsætning for brugen af Telenors tjenester, at kunden benytter udstyr, der understøtter den enkelte netværksteknologi.

Information om dækning og udvikling af Telenors netværk – herunder opdatering til nye teknologier og udfasning af gamle – kan findes på Telenor.dk.

Udover netværksteknologi og benyttet udstyr, afhænger den oplevede hastighed af abonnementstype og en række andre faktorer, f.eks. lokation, afstand til masten samt belastning i netværket på det pågældende tidspunkt. Telenor kan derfor ikke garantere en bestemt datahastighed. I områder uden 5G/4G dækning anvendes 2G netværket. Taletelefoni har generelt den højeste prioritet i netværket, mens datatrafik er lavere prioriteret.

## 37. Telenors dækningsområde

Kunden har forud for tegning af abonnement mulighed for at gøre sig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet.



I henhold til krav i offentligt udstedt mobil-tilladelse opfylder Telenor til stadighed som minimum følgende krav til dækningen: 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.

## 38. Brug af Telenor SIM i udlandet

Telenor abonnementet giver, medmindre andet er beskrevet i abonnementsvilkårene, mulighed for brug af mobilen i udlandet (international roaming). Anvendelse af SIM 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 fremgår af telenor.dk. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobiloperatørers brug af Telenor abonnenters data.

# Produktspecifikke vilkår

## – Tillægsservices til Mobil og Mobilt Internet

### Tillægsservices

| Tillægsservices                   | Mobil og Mobilt Internet               | Abonnement pr. md.    | Oprettelsesgebyr      |
|-----------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Go World 5 GB                     | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Go World 20 GB                    | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Go World 50 GB                    | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Ekstra Data SIM                   | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Smartnummer (eSIM til smartwatch) | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| SafeZone                          | Mobil- og Mobilt Internet abonnementer | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| TrueTalk <sup>1</sup>             | Mobilabonnementer                      | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Fast IP til MBB 1 stk.            | Mobilt Internet abonnementer           | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |
| Erhvervs APN                      | Mobilt Internet abonnementer           | Iht. ordrebekræftelse | Iht. ordrebekræftelse |

<sup>1</sup> Se yderligere under produktspecifikke vilkår for TrueTalk.

### 39. Go World 5 GB, Go World 20 GB samt Go World 50 GB

Med disse tillæg til BusinessGo mobil abonnementer, kan kunden benytte enten 5 GB, 20 og 50 GB data i Go World samt foretage opkald og sende sms fra Go World lande til Danmark og andre Go World lande. Modtagelse af opkald og sms i Go World lande er også inkluderet med dette tillæg samt opkald, sms og mms fra Danmark til Go World lande. For opkald, sms og mms fra Danmark til Go World lande er der en fair use grænse på 20 timer, 1000 sms og 1000 mms per måned. Dataforbrug i Go World og forbrug udover det inkluderede takseres iht. de til enhver tid gældende takster, som findes på [telenor.dk](https://www.telenor.dk). Tillæggene kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 90 dages varsel.

### 40. Ekstra Data SIM

Der er mulighed for – i tillæg til hvert mobilabonnement – at bestille ét ekstra data SIM. Ekstra Data SIM bruger af den tilgængelige data, som er inkluderet i kundens hovedabonnement. Der gælder samme vilkår for data brugt via ekstra data SIM, som på kundens hovedabonnement, og hastigheden følger ligeledes hovedabonnementet. Tillægget kan bestilles via OneScreen Business og kan til enhver tid opsiges med 90 dages varsel.

### 41. Smartnummer

Med Smartnummer kan kunden tilkoble et mobilabonnement hos Telenor til smartwatches med eSIM. Smartnummer er inkluderet i alle mobilabonnementer. Med Smartnummer kan opkald og sms modtages på mobiltelefonen og det tilkoblede ur, selv når enhederne befinder sig på to forskellige lokationer. Begge enheder deler den samme taletid og data, der er inkluderet i det mobilabonnement, hvor Smartnummer tilføjes. Smartnummer kan ikke bruges til aktivering af eSIM på mobiltelefoner. Hvis kunden spærre sit mobilnummer, vil enheden med Smartnummer automatisk blive spærret. Smartnummer bestilles via OneScreen Business.

## 42. Automatisk dataopfyld

Alle mobilabonnementer inkluderer Automatisk dataopfyld. Det betyder, at Kunden automatisk får en mængde data, når det inkluderede data i det valgte mobilabonnement er opbrugt. Den ekstra mængde data kan frit benyttes indtil næste fakturaperiode, hvor abonnementet automatisk fyldes op til den mængde data, som mobilabonnementet giver adgang til. Der kan kun benyttes automatisk dataopfyld én gang per fakturaperiode. Se yderligere i tabel-oversigten for mobilabonnementer.

## 43. SafeZone

SafeZone forudsætter at kunden har mobil eller mobilt bredbåndsabonnement hos Telenor.

SafeZone beskytter mod malware-anmodninger, ransomware, phishing på de enheder, der er tilkoblet mobilenetværket. Tjenesten fungerer som et sikkerhedsfilter og blokerer automatisk for adgangen til hjemmesider, der er klassificeret som mistænkelige. SafeZone er et enkelt og effektivt supplement til Kundens andre sikkerhedsforanstaltninger som firewall, anti-virus mv.

SafeZone er baseret på Cisco Umbrella og har følgende funktionaliteter:

- Tjenesten opdateres dagligt i realtid
- Blokerer ca. 35 millioner mistænkelige sider
- Reducerer risiko for at enheder bliver misbrugt som botnets
- Reducerer risiko for at enheder udnyttes til kryptomining
- Reducerer risiko for Command and Control (C&C)

Tjenesten er aktiv, når brugeren surfer på Telenors mobilnetværk. Mobiltelefoner, der er forbundet til et WiFi-netværk vil ikke være beskyttet af SafeZone.

Tilsvarende Kundens hovedabonnement beskytter SafeZone Kundens brug af data på Ekstra Data simkort, såfremt de anvendes.

Kundens administrator kan slå SafeZone fra og til i OneScreen Business.

SafeZone fungerer på eSIM (digital).

SafeZone er ikke kompatibel med Erhvervs-APN og Fast IP.

Kunden er indforstået med og accepterer, at SafeZone er et effektivt værn mod cybertrusler, men at der kan være sikkerhedstrusler, der ikke blokeres af SafeZone. Telenor kan ikke gøres ansvarlig for direkte eller indirekte økonomiske tab forårsaget af sådan uønsket trafik, der kan have nået Kunden. Telenor er ikke ansvarlig for at undersøge kilden til den uønskede trafik.

Kunden er herudover ansvarlig for egne sikkerhedsforanstaltninger, herunder eksempelvis, men ikke begrænset til, installation af antivirus og firewall mv.

Telenor er ikke ansvarlig for skader på Kundens ejendom, der direkte eller indirekte er relateret til den uønskede trafik rettet mod Kundens egne tjenester eksempelvis firewalls, softwareapplikationer, udstyr mv.

Opsigelsesvarslet er på 30 dage, medmindre andet er aftalt. Opsigelse kan ske skriftligt eller mundtligt til Telenor Kundeservice. Aktive licenser bortfalder dog uden varsel, såfremt Kunden ikke længere har et mobilabonnement hos Telenor.

Taksering af SafeZone sker per måned, og Kunden opkræves for antal aktive licenser.

## 44. Fast IP til MBB

Fast IP giver kunden en såkaldt "statisk" IP-adresse. Det IP-nummer, computeren oplyser om, er tildelt, er med Fast IP til MBB, det samme som det IP-nummer, det pågældende device bruger til at gå på internettet med.

Det betyder, at andre computere eller hjemmesider på nettet modtager den "rigtige" IP-adresse. Det er i nogle tilfælde nødvendigt for at fx VPN-forbindelser mm. virker.

Det såkaldte APN skal ændres på det pågældende device, det være en mobil, dongle, router eller tablet. Som udgangspunkt hedder APN'et hos Telenor "internet.static.telenor.dk" (Uden "-tegnene) for Fast IP til Mobilt Internet.

Er du i tvivl om, hvordan du ændrer APN, så tjek brugsanvisningen til din mobil, dongle, tablet eller router.

## 45. Erhvervs APN

Erhvervs-APN giver kunden en såkaldt "offentlig" IP-adresse. Det IP-nummer, computer oplyser om, er tildelt, er med Erhvervs-APN, det samme som det IP-nummer, det pågældende device bruger til at gå på internettet med.

Det betyder, at andre computere eller hjemmesider på nettet får den "rigtige" IP-adresse. Det er i nogle tilfælde nødvendigt for at fx VPN-forbindelser mm. virker.

Kunden skal ændre det såkaldte APN på sit device. Som udgangspunkt hedder kundens APN hos Telenor "internet". Det skal ændres til "public" (Uden "-tegnene) for Erhvervs-APN.

IP-adressen ændrer sig fra gang til gang, når kunden tilgår internettet, hvilket kan gøre at opsætningen også skal ændres fra gang til gang.

## 46. Serviceaftale

Ud over Telenors gratis service og support (som omtalt under afsnit 17), tilbyder Telenor at kunden kan tilkøbe en månedligt betalt serviceaftale, som kan omfatte Telenors løsning af konkrete opgaver relateret til kundens aftale om BusinessGo, Mobilt Internet, Erhverv Internet og 5G Internet samt TrueTalk. Telenors service og udførelse af opgaver, i henhold til sådan en aftale, vil ske i samråd med administrator hos kunden i tidsrummet kl. 8-16 i hverdagene. Kundens slutbrugere serviceres og supporteres af kundens egen administrator.

Ønskes ikke en månedligt betalt serviceaftale, kan kunden kontakte Telenor for hjælp til udførelse af opgaver på ad hoc basis. Disse opgaver vil faktureres efter en stykpris.

Uanset om kunden ønsker en serviceaftale eller ej, vil der være adgang til og mulighed for at benytte selvbetjeningsværktøj.

# Produktspecifikke vilkår

## - Internet

### Internet

Køb af internet forudsætter, at Telenor har mulighed for at levere internet på installationsadressen. Telenors internet leveres enten via fiber eller via mobilnetværk. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder og priserne variere.

Kunden kan finde tilgængelige hastigheder og gældende priser på internet [Telenor.dk/erhverv](https://telenor.dk/erhverv)

#### Produktoversigt

| Produkt                          | Infrastruktur   | Binding | Hastighed           | Abonnement pr. md.   | Oprettelse |
|----------------------------------|-----------------|---------|---------------------|----------------------|------------|
| Erhverv 5G internet              | Telenor         | 12 mdr. | Op til 1000/92 Mbit | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 1000 Mbit | TDC             | 12 mdr. | 1000/1000 Mbit      | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 300 Mbit  | TDC             | 12 mdr. | 300/300 Mbit        | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 2500 Mbit | TDC             | 12 mdr. | 2500/2500 Mbit      | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 1000 Mbit | Energiselskaber | 12 mdr. | 1000/1000 Mbit      | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 500 Mbit  | Energiselskaber | 12 mdr. | 500/500 Mbit        | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |
| Erhverv Fiber Internet 200 Mbit  | Energiselskaber | 12 mdr. | 200/200 Mbit        | 1ht ordrebekræftelse | Telenor.dk |

## 47. Etablering af fysisk tilslutning til internettet

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

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

I visse tilfælde kan det blive nødvendigt med en tekniker eller gravearbejde, selvom der er bestilt Gør-det-selv. Ved alle ændringer ift. oprindeligt oplyst leveringsmetode, kontaktes Kunden med henblik på accept af ændringen. Accepteres ændringen ikke kan Kunden annullere ordren.

Teknikerbesøg og gravearbejde er en selvstændig ydelse, som betales af Kunden i henhold til gældende priser. Skal internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg eller gravearbejde, er Kunden forpligtet til at give den af Telenors anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af det nødvendige stik. Er det ikke

muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det aftalte tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres et gebyr for forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende pris.

Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. — Hvis dette betyder en ekstra omkostning, vil kunden blive kontaktet af Telenor, som vil rådføre sig med kunden om, hvorvidt etablering skal fortsætte mod egenbetaling. Ekstra installationsydelser i forbindelse med etablering kan aftales med Netoperatøren eller Telenor. I begge tilfælde accepterer Kunden egenbetaling af disse ekstra omkostninger. De til enhver tid gældende gebyrer kan ses på [www.telenor.dk/erhverv/gebyrer](http://www.telenor.dk/erhverv/gebyrer).

## 48. Abonnementsbinding

Abonnementsbinding for Erhverv internet abonnement ses i ovenstående tabeller. Bindingsperioden starter den dag, hvor abonnementet bliver aktivt hos Telenor.

## 49. Ændring af abonnement

Hvis man vælger at konvertere til et andet abonnement inden for bindingsperioden, følger den resterende binding med over på det nye abonnement.

## 50. Særligt vedrørende internetudstyr

Som en del af Kundens aftale med Telenor, har Kunden mulighed for at låne det udstyr som skal bruges til levering af Telenors internet. Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse af ejendomsretten medfører øjeblikkelig nedlukning af Kundens Internetforbindelse samt et evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det Kundens eller Kundens forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte, ikke længere lever op til Telenors krav. Fremsendes dette forpligter Kunden sig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret har tilstrækkeligt signal til nærmeste mobilmast. Kunden skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el.lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal Kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger.

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

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

Tilbageleveres udstyret ikke inden 28 dage fra abonnementets ophør, vil Telenor konvertere kravet om tilbagelevering af udstyret til et krav om erstatning svarende til udstyrets anslåede værdi på tidspunktet for fristens udløb (dog ikke mere end 2600 kr. eks. moms).

Kunden vil ikke blive opkrævet erstatning for skader på udstyret, som følger af f.eks. lynnedslag, brand, tyveri eller andre hændelige skader, mens udstyret er i Kundens hjem.

## 51. Levering

I samarbejde med Telenors net operatør undersøger Telenor muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen på kundens adresse. Er det muligt, får Kunden oplyst leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Køb af bredbånd forudsætter, at Telenor har mulighed for levering af bredbånd på installationsadressen. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder på installationsadressen.

## 52. Priser og gebyrer

Internetabonnementer faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud.

## 53. Inkluderede services i Erhverv Internet

Fast statisk IP-adresse og WiFi router med automatisk opsætning er inkluderet i alle Erhverv Internet abonnementer, med undtagelse af Erhverv 5G internet. Fast IP (Internet Protokol) adresse betyder, at routeren vil have den samme IP-adresse, når kunden er online. Ved centralopgradering el.lign., kan kunden risikere at få en ny fast IP-adresse.

## 54. Ændring af abonnement

Kunden kan op- og nedgradere sin bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Det kan betyde, at skiftet tager nogle uger. Telenor fremsender ny router til kunden, hvis det er nødvendigt, og kunden skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement % og bliver oplyst senest en måned før. Dette kan ske på fakturaen og giver ikke kunden ret til opsigelse.

## 55. Hastighedsbegrænsninger

Kundens bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet der er til rådighed i abonnementet. Dette har en betydning for, hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed kunden har valgt i abonnementet, jo hurtigere vil kundens adgang til internettet være. Hastighed / kapacitet kan blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikationer, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan adgangen til tjenester og applikationer forekomme.

## 56. Driftssikkerhed

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i bredbåndshastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Yderligere information om den forventede hastighed kan findes på <http://speedtest.telenor.dk>. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

## 57. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr

Samtidig med oprettelse af bredbåndsabonnement fremsender Telenor bredbåndsudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens bredbåndsforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller kundens 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. Kunden vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav. Det af Telenor udleverede udstyr er godkendt af Erhvervsstyrelsen og overholder eksisterende standarder for trådløse routere. Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at kunden som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde og hastighed på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

## 58. Erstatningsansvar

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.

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 krænkelse 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.

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.

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.

## 59. Parter

Parterne i denne aftale om bredbåndsabonnement er kunden og Telenor. Kunden må ikke, uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må således ikke anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes virksomhed/medarbejder.

## 60. Brug af kapacitets- og forbindelseskvalitets-data

Telenor monitorerer kundens bredbåndsforbindelses kvalitet og kapacitetsbelastning med henblik på at kunne optimere kundeoplevelsen, sikre udvikling af nye produkter og levere services der understøtter dette for kunden.

## 61. Vedrørende netværket

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.

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.

Telenor påtager sig ikke at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig fulgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af Telenor.

## 62. Flytning

Kunden kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på den nye installations-adresse, ophører abonnementsaftalen. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den ny adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. 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. Kunden 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.



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

## 63. 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. 16.00). Hvis kunden er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere kunden 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 viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.

Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal kunden sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal kunden desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for brug af tjenesten. Fungerer kundens udstyr ikke, skal kunden kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal kunden efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten. Fungerer kundens udstyr ikke, er det kundens pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. 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.

## 64. Kundens misligholdelse

I tilfælde af, at kunden væsentligt misligholder aftalen, er Telenor berettiget til at afbryde eller begrænse adgangen til kundens bredbåndsforbindelse

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

1. Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
2. Misbrug af kundens forbindelse aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv
3. kunden anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
4. kunden undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i Telenors net

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

## 65. Produktspecifikke vilkår – Erhverv Internet 5G

Erhverv internet 5G abonnementet kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester. Abonnementet kan kun anvendes i Danmark, på et dansk netværk. Mængden af inkluderet data fremgår af Kundens kontrakt/aftale/ordrebekræftelse.

Det er Kundens eget ansvar at undersøge om Kunden kan få adgang til 4G/5G på den adresse hvor Kunden ønsker at benytte abonnementet. Hastigheden på produktet er afhængig flere forskellige faktorer så som afstand til nærmeste mobilmast, antal samtidige brugere, placering af router, samt hvor mange fysiske elementer signalet skal gennemtrænge. Eksempelvis betongvægge og termoglas har negativ effekt på signalet.

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

# Produktspecifikke vilkår

## – Tillægsservices til Internet

### Tillægsservices

| Produkt                        | Abonnement pr. md. | Oprettelse    |
|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Global IP <sup>1</sup>         | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| Global IP+ <sup>2</sup>        | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| Statisk IP <sup>3</sup>        | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| DSL Linje Service <sup>4</sup> | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| Special Konfiguration          | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| WiFi 6-router <sup>5</sup>     | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |
| WiFi forstærker                | Se telenor.dk      | Se telenor.dk |

<sup>1</sup> 2 stk. Faste IP-adresser.

<sup>2</sup> Valgfrit antal IP-adresser i et IP-range.

<sup>3</sup> Kan kun tilvælges på en 5G internetforbindelse.

<sup>4</sup> Giver påbegyndt fejlretning indenfor 4 timer fra oprettet fejlmelding – kun via TDC. Gælder kun hvis fejlen er på selve linjen og ikke router eller andet udstyr.

<sup>5</sup> Kan kun tilvælges på en Fiberforbindelse.

## 66. Statisk IP til internet via 5G

Med Statisk IP får 5G forbindelsen tilknyttet en fast IP-adresse. Servicen kan bestilles via OneScreen Business.

Det betyder, at andre computere eller hjemmesider på nettet modtager den "rigtige" IP-adresse. Det er i nogle tilfælde nødvendigt for at fx VPN-forbindelser mm. virker.

## 67. WiFi 6-router

Kunden kan tilvælge en WiFi 6-router til dit fiber-internetabonnement i stedet for vores standard-router. Herved får Kunden en "Icoteria i4882"-router for et ekstra månedligt beløb. WiFi 6-routeren giver maximal udnyttelse af WiFi forbindelsen i Kundens hjem med forbedring af både signalstyrke og rækkevidde.

## 68. WiFi-forstærker

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

## 69. Gældende for WiFi router og forstærker

Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke, da vægge – især beton - kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan påvirke signalet. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk. Telenor har ejendomsretten til udstyret, og Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse kan medføre et erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det Kunden eller Kundens 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. Kunden vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav.

Ønsker Kunden at opsige, kan Kunden læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår.

Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

## 70. Opsigelsesperiode

Kunden kan opsig tillægsservices med 30 dages varsel. Ved opsigelse skal kunden selv betale for returnering af evt. udstyr. Alternativt kan det afleveres i nærmeste Telenor Butik. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

# Produktspecifikke vilkår

## – TrueTalk

### 71. Produktinformationer om Telenor TrueTalk

TrueTalk består hovedsageligt af tre produkter; (1) et grundabonnement til en administrator, der dækker de overordnede virksomhedsrelaterede funktioner (TrueTalk Firma), (2) et abonnement til receptionister og/eller call center agenter (TrueTalk Agent) og (3) et abonnement til den almindelige bruger/medarbejder (TrueTalk Kollega). Derudover er der mulighed for tilkøb af tillægsproduktet TrueTalk Wallboard. De forskellige produkter beskrives nærmere nedenfor under afsnit 78-81.

### 72. Teknisk idriftsættelse

Såfremt kunden har mobilabonnementer hos andre udbydere, kan TrueTalk produkterne tidligst aktiveres, når samtlige af kundens abonnementer er nummerflyttet til Telenor.

Telenor tilstræber, at alle kundens abonnementer bliver nummerflyttet til Telenor på samme dato. Det kan dog ikke garanteres, at dette kan ske, idet forskellige forhold kan umuliggøre dette – herunder, men ikke begrænset til, hvis en nummerflytning blokeres af den afgivende udbyder.

Hvis kundens abonnementer ikke kan flyttes samme dag, udskydes den tekniske idriftsættelse af TrueTalk løsningen indtil samtlige numre er nummerflyttet til Telenor, medmindre andet specifikt er aftalt i en leverance/projektplan.

### 73. Opsigelse

Kunden kan opsig sine TrueTalk produkter med 90 dages varsel i overensstemmelse med pkt. 3 i de generelle vilkår ovenfor.

### 74. TrueTalk Firma

Med Firma-abonnementet får Kundens administrator adgang til en web portal, hvorfra løsningen kan administreres, konfigureres og hvor diverse ændringer i forhold til løsningens adfærd kan ændres. Her kan man opsætte hovednumre med velkomsthilser, åbningstider, tast-selv IVR-mener og vælge sprog (dansk og engelsk), samt oprette og administrere køer, brugere, agenter, svargrupper, ringemønstre, call back på køer og opsætte regler for nummervisning for brugere og kø-medlemmer/agenter.

Der tildeles ét abonnement pr. virksomhed/CVR-nummer. Firma-abonnementet omfatter ovennævnte funktioner uden begrænsning, men leveres i standardopsætning med 1 x IVR menu samt 3 x køer/svargrupper med standard Telenor ventemusik og kø-beskeder. Yderligere menuer og køer er gratis, men skal bestilles via OneScreen Business (link hertil findes i admin portalen). Alle menuer, køer, beskeder, fraser og velkomsthilsner kan frit ændres med egne indspilninger efter behov, hvis man ønsker at afvige fra den leverede standard.

Det er desuden muligt at se og designe Kundens egne "call flows" vha. en brugervenlig grafisk fremstilling, og nemt få et overblik over de førnævnte komponenter/funktioner og hvordan de relaterer til hinanden.

I admin portalen kan Kunden også opsætte regler for hvad der skal ske i tilfælde af nedbrud eller andre uforudsete eller midlertidige hændelser, samt opsætte integration med Microsoft Sync, hvormed brugere fra Azure AD, kalenderaftaler fra Outlook samt status fra Teams kan synkroniseres med TrueTalk platformen.

Inkluderet i Firma-abonnementet er også en statistikfunktion, hvor man kan se diverse opkaldslistor for hovednumre og køer, med antal ind- og udgående opkald, besvarede og ubesvarede, diverse nøgletal som svarprocenter og service levels, samt gennemsnit og totaler for hovednumre, menuvalg, køer og agenter. Disse rapporter kan også eksporteres i csv-format for videre behandling.

## 75. TrueTalk Agent

Agent-abonnement giver navngivne brugere mulighed for at tage imod opkald fra relevante køer, tælle med i agentstatistikken samt adgang til et webbaseret omstillingsbord. Der tildeles et abonnement pr. navngiven agent, som ikke kan deles mellem flere brugere end den/de navngivne agenter.

Omstillingsbordet gør det muligt via en browser med internetforbindelse at fremsøge alle Kundens (oprettede/indlæste/synkroniserede) medarbejdere, se deres kontaktdetaljer, ringe dem op, omstille opkald (blindt eller konfereret) til dem, sætte opkald på hold mod en optaget bruger, samt se deres aktuelle telefonstatus (hvis de har Telenor Erhverv mobilabonnementer og TrueTalk Kollega-abonnement) og kalenderaftaler fra deres Outlook.

I omstillingsbordet kan man desuden se tilgængelige detaljer på den person der ringer ind, se hvem de sidst har talt med, samt eventuelle noter indskrevet på den pågældende. Alle interne brugere/kolleger fremgår i et søgbart katalog som, udover de førnævnte tilgængelighedsinformationer og kontaktdetaljer, også inkluderer medarbejderen afdeling/organisationsenhed og manuelt opsatte viderestillinger.

Agenten/receptionisten kan i omstillingsbordet se aktuel status på relevante køer, herunder max ventetid, antal i kø, hvor mange andre agenter der er indmeldte i køen, melde sig ind/ud af disse køer samt se en liste over personer/kunder i køen, hvorvidt en af disse er markeret som VIP og eventuelt håndplukke og besvare en af disse som den næste, uanset aktuel plads i køen. Det er også muligt for receptionisten at sende SMS beskeder vha. skabeloner til en eller flere brugere samtidig.

Agenten har desuden også adgang opkaldshistorik som viser opkald, herunder besvarede indgående, mistede og udgående opkald over dagen med tidsstempel og tilgængelige detaljer om indringeren. Opkald til agenter kan distribueres vha. skill-based routing-metoden blandt flere.

Er man agent, kan man også melde sig ind/ud af køer, se aktuel status, opkaldslistor og omstille opkald via TrueTalk mobil-app, hvorfor man i princippet kan arbejde hvor som helst fra.

Agenterne har adgang til at se overordnet og detaljeret statistik for de hovednumre og køer de selv svarer opkald på, samt statistik over sin egen performance som agent i disse. Derudover stilles en opkaldshistorik for egne køer og agenten selv til rådighed.

## 76. TrueTalk Kollega

En almindelig medarbejder hos Kunden får med et Kollega-abonnement stillet flere værktøjer til rådighed, herunder henholdsvis en webapplikation og en mobil app, samt en automatiseret "personlig assistent", som kan hjælpe personer der ringer forgæves til brugeren med omstilling til relevante kolleger mv. Brug af mobil app forudsætter den til hver en tid nyeste eller næst-nyeste version af hhv. Android og iOS. Der tildeles ét abonnement pr. navngiven aktiv bruger, som ikke kan deles mellem flere brugere.

Med TrueTalk mobil-appen, kan kollegaen slå sine kolleger op, se om de er optagede på telefonen/i teams eller måske sider i møde. I mobil-appen kan brugeren også oprette og administrere sit fravær og eventuelle viderestillinger. Mobil-appen sørger også for opslag af indgående numre i ekstern nummeroplysnings-service, og viser således navn/firma på skærmen, hvis der findes et match. Det samme gælder for opkald fra kolleger man ikke har gemt i sin telefons telefonbog, hvor appen vil vise på skærmen hvem der ringer.

Webapplikationen "Min side" tilbyder samme funktionalitet som mobil-appen, men via en browser på en computer.

Kollegaen deler udover sine kontaktdetaljer også alle sine tilgængelighedsinformationer, herunder status på mobiltelefon, i teams og kalenderaftaler med resten af virksomheden, ikke mindst omstillingsbordet.

Den Personlige Assistent opsættes af kollegaen selv, som dermed selv afgør hvilke muligheder personer der ringer forgæves skal tilbydes vha. simple tastetryk. Mulighederne man kan tilbyde den der ringer forgæves, dækker over at kunne blive omstillet til receptionen, til en kollega/sekretær, bryde igennem alligevel eller lægge en besked på telefonsvareren. Disse muligheder kan opsættes og differentieres i forhold til om det er en ekstern eller intern kontaktperson der ringer forgæves.

## 77. TrueTalk Wallboard

Wallboard er et tillægsprodukt der kan tilkøbes og er velegnet til at supplere særligt agenter i et call center eller en receptionsfunktion, idet man på en storskærm, vil kunne vise real time status på relevante køer og agenter. Der tildeles ét abonnement pr. virksomhed, som kan deles af flere skærme.

Wallboard viser for hver enkelt valgte kø hvor mange, der aktuelt venter i kø, længste ventetid, antal indmeldte agenter, antal agenter på pause, samt antal tilbudte opkald, svarprocent og gennemsnitlig samtaletid. TrueTalk Wallboard tilgås via browser og kan derfor vises på enhver skærm tilknyttet en computer med internet.

## 78. Selvbetjening

Alle brugere på TrueTalk har ret til ubegrænset brug af selvbetjeningsværktøjerne OneScreen Business, TrueTalk's administrations portal og for de almindelige medarbejdere; "Min Side" og TrueTalk mobil app.

## 79. Servicevilkår

Inkluderet i TrueTalk Firma, medfølger retten til at TrueTalk administratorer, kan benytte selvbetjeningsværktøjerne til løsningen og dens funktionalitet. Opleves der tekniske fejl\*, kan disse afleveres til Telenor via telefon eller ticket via OneScreen Business, indenfor normal kontortid (hverdage mellem 8-16).

Brugere af TrueTalk Kollega-abonnementet, dvs. de almindelige medarbejdere, har kun mulighed for at betjene sig selv via "Min Side" og/eller søge hjælp hos virksomhedens administratorer/superbrugere.

*\* Ved tekniske fejl forstås fejl af teknisk karakter, og fejl, der ikke er initieret af Kunden.*

Ønskes konkrete opgaver løst og udført af Telenor, herunder ændringer, tilføjelser eller konfiguration af løsningen, kræves separat aftale herfor (se afsnit 46 for 'Serviceaftale' for mere information). Alternativt kan opgaver løses ad hoc på en fast stykpris pr. defineret opgave eller på timepris efter medgået tid efter forudgående aftale med Telenor herom.

## 80. Fejlmelding

Fejlmelding af SIM-kort for brugere der er inkluderet i TrueTalk løsningen, TrueTalk produkterne generelt eller driftsforstyrrelser af inkluderet funktionalitet skal ske via Telenor Hotline (telefon 72127100) eller OneScreen Business. Fejlretning vil ske på hverdage mellem kl. 8.00 til 16.00. Såfremt Telenor identificerer, at kunden ikke anvender nyeste tilgængelige software version af TrueTalk mobil app og/eller en af de gældende OS-versioner, forbeholder Telenor sig retten til at indstille fejlretningen indtil det fra kunden er bekræftet, at der er foretaget software opdatering til nyeste version af appen og/eller gyldig OS-version.

## 81. Kundens ændringer

Kunden kan frit opgradere sine TrueTalk abonnementer via OneScreen Business. Opgraderinger kan ske fra dag til dag.

Såfremt Kunden ønsker at nedgradere sine TrueTalk abonnementer, skal det også ske via OneScreen Business, dog med opsigelsesvarslet som nævnt i punkt 3.4.

## 82. Databehandling

Telenor agerer databehandler for kunden i relation til produktet TrueTalk. Databehandleraftalen for TrueTalk kan findes på Telenors hjemmeside [[www.telenor.dk/erhverv/databehandlervilkar/](http://www.telenor.dk/erhverv/databehandlervilkar/)] og regulerer behandlingen af personoplysninger i forbindelse med Telenors levering af TrueTalk-produktet til kunden.

Databehandleraftalen finder anvendelse på tidspunktet for aktivering af kundens TrueTalk-produkt.

Telenor forbeholder sig retten til at foretage ændringer i databehandleraftalen i kundens aftaleperiode, dog altid i overensstemmelse med eventuel regulering i databehandleraftalen herom.

Parterne forpligter sig til at overholde gældende databeskyttelseslovgivning, herunder Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 (GDPR-forordningen).



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