



# Priser og vilkår for privatkunder

telenor

## Indhold

Det med småt. Så kort som muligt. ....	3
Mobil og Mobilt Internet .....	4
Børneabonnenter til børn og unge mellem 5 og 18 år.....	5
Vilkår for Roam Away og Roam Away+ .....	7
Dit Mobilabonnement i detaljer .....	9
Produktspecifikke vilkår for mobilabonnenter .....	10
Telenor Smart-Aftale - almindelige betingelser .....	16
Uddrag af lov om betalinger § 100 .....	17
Produktspecifikke vilkår for Mobilt Internet .....	19
Services til Mobil og Mobilt Internet.....	20
Internet og Telefoni: Dit abonnement .....	23
Produktspecifikke vilkår for Internet.....	23
Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Internet .....	26
Services til Internet .....	28
Services til Telefoni via Internet.....	29
Generelle vilkår .....	30

*Vilkårene er gældende fra 16.10.2019*

## Det med småt. Så kort som muligt.

**På denne side finder du de punkter i dine abonnementsvilkår, som du bør være særligt opmærksom på. Husk, at det er et uddrag, og at alle vilkår i Det med småt gælder for din aftale med Telenor.**

Du hæfter for alle ydelser, som Telenor leverer til dig i henhold til din abonnementsaftale. Dette gælder også, hvis du overlader din mobiltelefon til andre.

Hvis dit SIM-kort bliver væk, eller din telefon bliver stjålet, skal du straks kontakte Telenor på telefon 72 100 100. Hvis ikke du melder SIM-kortet stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug af telefonen op til 8.000 kr.

Der er 30 dages opsigelse på alle privatabonnementer, medmindre du har købt en telefon sammen med dit mobilabonnement – så er du bundet i 6 måneder.

Hvis du ønsker at betale via Betalingsservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kroner, hvilket dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger. Telenor forbeholder sig dog retten til at sende en papirfaktura til dig, hvis du fx afmelder dig automatisk betaling via Betalingsservice, eller hvis fx din elektroniske betaling bliver afvist af banken. Telenor vil i så fald opkræve 49 kr. i administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura, skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort eller Betalingsservice.

Du har 14 dages fortrydelsesret på køb, som du foretager via telefonen eller Telenors hjemmeside. Fristen løber fra den dag, du modtager ordrebekræftelsen. Ved køb af fysiske varer løber fristen fra den dag, du får varen i hænde.

Ved væsentlige ændringer af priser og vilkår, som er til ugunst for dig som kunde, kontakter Telenor dig skriftligt og varsler ændringerne. Mindre ændringer annonceres på vores hjemmeside eller i dagspressen.

For at blive kunde hos Telenor er det en forudsætning, at du giver samtykke til, at vi bruger dine personoplysninger (herunder navn, adresse, CPR-nummer) til blandt andet at administrere dit abonnement, samt foretage fakturering og løbende kreditvurdering.

Du har forskellige muligheder for at kontrollere dit forbrug. Du kan læse om mulighederne i afsnittet "Services til mobil og mobilt Internet"

## Mobil og Mobilt Internet

	<b>Mobil 15 GB**</b>	<b>Mobil 30 GB**</b>	<b>Mobil 60 GB**</b>	<b>Mobil Fri Data*</b>
Tale og SMS og MMS i Danmark	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Data i Danmark	15 GB	30 GB	60 GB	Ubegrænset
Roam Away tale og SMS	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Roam Away data	8 GB	10 GB	20 GB	20 GB
Roam Away + Tale og SMS	Ikke inkluderet	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Roam Away + Data	Ikke inkluderet	10 GB	20 GB	20 GB

	<b>Mobilt Internet 10 GB</b>	<b>Mobilt Internet 60 GB</b>	<b>Mobilt Internet 360 GB</b>
SMS og MMS i Danmark	Se priser på telenor.dk	Se priser på telenor.dk	Se priser på telenor.dk
Data i DK	10 GB	60 GB	360 GB
Roam Away tale og SMS	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt
Roam Away data	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt
Roam Away + Tale og SMS	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt
Roam Away + Data	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt

Gældende for ovenstående tabeller for både Mobil og Mobilt Internet abonnementer er der 1 måneds binding ved køb uden telefon og 6 måneder ved køb med telefon.

For alle ovenstående tabeller gælder ligeledes en hastighed på 17/71 Mbit.

\*) Ved Fri Data er der en fair use grænse på 1000 GB pr. regningsperiode.

\*\*) Har du opbrugt dine inkluderede data på Mobil, kan du tilkøbe ekstra data til brug i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande. For yderligere information, se afsnittet "Tilkøb af ekstra data" i "Det med Småt" v42. For Mobilt Internet kan ekstra data kun tilkøbes for data til brug i Danmark.

Inkluderer ikke opkald til special- og overtakserede numre, se endvidere afsnittet "Særlige vilkår for Roam Away".

## Børneabonnenter til børn og unge mellem 5 og 18 år

### Aftalens omfang

Dette er de specifikke vilkår, som gælder for Telenors to børneabonnenter, som gælder sammen med Telenors øvrige vilkår. De specifikke vilkår går forud for Telenors generelle vilkår, hvor der måtte være uoverensstemmelser mellem de to.

Telenors to børneabonnenter er:

- Under 11 år, 2 GB
- Under 18 år, 30 GB

Abonnementet stopper ikke, når brugeren er fyldt 18 år, men løber indtil brugeren, der er fyldt 18 år, køber en ny mobiltelefon hos Telenor.

### Aftalens parter

Børneabonnenterne retter sig mod børn som er fyldt 5 år og til unge, som er under 18 år.

Et børneabonnement kan tegnes af en myndig person, som har forældremyndigheden over barnet.

Til brug for oprettelsen kræves det, at den juridiske ejer af abonnementet oplyser barnets fulde navn, fødselsdag og adresse. Det er endvidere et krav, at barnet registreres som bruger på abonnementet.

Det er kun muligt at bestille ét abonnement pr. barn.

### Inkluderet tale

Din taletid er begrænset til det antal timer, som er inkluderet i dit abonnement. Du kan dog ringe ubegrænset til andre Telenor-kunder ved opkald i Danmark. Ved taletid i Danmark ud over det inkluderede i abonnementet, bliver du opkrævet 79 øre pr. påbegyndt minut, og der er ingen opkaldsafgift.

### **Spærringer som ikke kan fravælges:**

#### Brug af data

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

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

#### Køb af ekstra data

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

#### Internationalt farvand

Med børneabonnementet følger også en automatisk spærring for brug af data, opkald og sms i internationale farvande.

Dette betyder, at brugeren ikke kan bruge sit abonnement i de zoner, hvor der skal bruges en satellitforbindelse. Dette vil typisk være ombord på færger i internationalt farvand. Det er ikke muligt at fravælge denne service.

### **Spærringer, som senere kan fravælges, hvis de ikke ønskes:**

#### Indholdstakserede tjenester

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

### **Spærringer, som ikke er inkluderet i abonnementet, men som kan tilvælges:**

#### Opkald til udlandet

Du har mulighed for at tilvælge denne tjeneste således, at brugeren af telefonen ikke kan ringe til udlandet. Brugeren vil ikke kunne foretage opkald til udenlandske numre fra Danmark. Derudover vil brugeren ikke kunne modtage opkald, når brugeren befinder sig i udlandet. Brugeren vil fortsat kunne modtage og sende sms'er.

**Forbrugskontrol**

Du har mulighed for at vælge forbrugskontrol til abonnementet. Det betyder, at du har kontrol med alt forbrug udover dit abonnement. Hvis brugeren rammer grænsen for forbrugskontrol, vil man kun kunne modtage opkald og sms i Danmark. Derudover kan du altid ringe 112 samt ringe til 80 29 50 50 og få oplyst din saldo.

Andre tjenester kan først bruges igen, når grænsen ophæves. Når den nye regningsperiode starter, vender dit maksbeløb tilbage til det oprindelige.

Du tilmelder Forbrugskontrol på Mit Telenor eller i Mit Telenor App.

**Udeladt nummer**

Udeladt nummer betyder, at hverken dit nummer, navn eller adresse vil blive vist på sider som fx 118.dk eller når man ringer til nummeroplysningen på 118. Denne spærring kan senere tilvælges.

## Vilkår for Roam Away og Roam Away+

### Hvor gælder Roam Away og Roam Away+?

Du kan til enhver tid finde en opdateret oversigt over de lande, som gælder for Roam Away og Roam Away+ på [www.telenor.dk/roaming](http://www.telenor.dk/roaming).

### Opkald i Roam Away og Roam Away+

Du kan foretage kald til Danmark og Roam Away lande samt modtage opkald til 0 kr., når du befinder dig i et Roam Away land (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som findes på [telenor.dk](http://telenor.dk). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away og Roam Away+.

### Opkald i Roam Away+ lande

Du kan foretage kald til Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande samt modtage opkald til 0 kr. når du befinder dig i et Roam Away eller Roam Away+ land (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid gældende udlandspriser, som findes på [telenor.dk](http://telenor.dk). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away+.

### SMS- og MMS-beskeder i Roam Away og Roam Away+ lande

I alle Telenor-abonnementer er der inkluderet modtagelse af SMS-beskeder i udlandet, medmindre andet fremgår. Med Roam Away og Roam Away+ inkluderet i dit abonnement, kan du sende SMS'er fra Roam Away lande til 0 kr. til hele verden (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). SMS-kvitteringer modtaget i ovennævnte lande takseres til 0 kr. MMS-beskeder faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB.

### SMS- og MMS-beskeder i Roam Away+ lande

I alle Telenor-abonnementer er der inkluderet modtagelse af SMS-beskeder i udlandet, medmindre andet fremgår. Med Roam Away+ inkluderet i dit abonnement, kan du sende SMS'er fra Roam Away og Roam Away+ lande til 0 kr. til hele verden (gælder ikke overtaksede numre og særtjenester). SMS-kvitteringer modtaget i ovennævnte lande takseres til 0 kr. MMS-beskeder faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB.

### Brug af data i Roam Away og Roam Away+ lande

Du kan bruge den mængde data, som fremgår af abonnementsoversigten ud af det samlede antal GB, der er inkluderet i dit abonnement (se også fair use begrænsninger nedenfor). Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive låst, og du vil modtage en SMS med yderligere instruktioner.

### Fair use begrænsninger

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

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

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

Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

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

Telenor vil rette henvendelse til dig, hvis vi registrerer misbrug i henhold til ovenstående. Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tidspunkt hvor vi underrettede dig, hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster inden for to uger

efter underretningen, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når dit forbrugs-mønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, dokumenterer, at du hovedsageligt har forbrug i Danmark. Eller at du hoved-sageligt opholder dig i Danmark.

Hvis dit abonnement inkluderer en eller flere datapakker, er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for dit forbrug af mobildata i de inkluderede lande, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i Roam Away eller og Roam Away+ lande (fair use-grænse).



## Dit Mobilabonnement i detaljer

### 1. Inkluderet tale i Danmark

Det er kun samtaleminutter inden for Danmarks grænser til danske numre, der er med i dit abonnement. Disse minutter kan både bruges til almindelig tale og videotelefon. Opkald og samtaler til 70-numre (se mere på telenor.dk) er også inkluderet i dit abonnement, dog undtaget nummer 70 10 11 55 (Klokken). Opkald til øvrige overtakserede numre og udenlandske numre er altså ikke inkluderet, og Færøerne og Grønland er i denne sammenhæng udlandet. Du kan ikke spare ubrugte samtaleminutter sammen og overføre dem til en ny periode. Et samtale-minut tæller pr. påbegyndt minut. Der er ingen øvre grænse for den inkluderede taletid. Men vi kontakter dig, hvis du har et unormalt taleforbrug flere måneder i træk. Det kan nemlig indikere, at din mobil evt. bliver misbrugt. Er det tilfældet, forbeholder vi os ret til at lukke eller ændre dit abonnement.

### 2. Når SMS og MMS er inkluderet

Abonnementerne omfatter SMS'er og mms'er sendt i Danmark til danske mobilnumre. SMS'er og mms'er til overtakserede numre, eller sendt fra udlandet, er ikke inkluderet. Til gengæld er SMS-kvitteringer inkluderet. En SMS indeholder maksimalt 160 tegn. Og selvom de fleste mobiler kan håndtere beskeder på mere end 160 tegn, vil de stadig blive takseret som to eller flere beskeder alt efter antallet af tegn. Du kan ikke spare ubrugte SMS eller mms sammen og overføre dem til en ny periode.

### 3. Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af mobiler og services. I minimumsbetalingen indgår 1 måneds betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 1 måneds abonnement og evt. mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

### 4. Når data er inkluderet i Danmark

Data inkluderet i dit abonnement gælder kun det data, du forbruger i Danmark. For alle abonnementer skal du ikke betale for forbrug ud over det inkluderede. Til gengæld sætter vi hastigheden ned til 64/64 Kbit, når du har opbrugt de inkluderede data. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode.

### 5. Tilkøb af ekstra data i DK og Roam Away lande

Bruger du mere data, end der er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data. Ekstra data kan anvendes både i Danmark, Roam Away samt Roam Away + lande. I løbet af måneden bliver du automatisk informeret, når du nærmer dig grænsen for dine inkluderede data. Når du har opbrugt 100 %, sender vi dig en SMS. Hvis du befinder dig i Danmark, når grænsen er nået, bliver du omdirigeret til en internetside, som giver dig mulighed for at købe ekstra data. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug, til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Befinder du dig i et Roam Away land, når din datagrænse er nået, vil din dataforbindelse blive låst, og du skal selv låse den op. Du vil modtage en SMS med instruktioner. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode.

#### 5.A. Tilkøb af ekstra data uden for Roam Away

Du har mulighed for at tilkøbe "Rejsedata 7 dage" som giver dig en mængde ekstra data uden for Roam Away lande. Den ekstra mængde data er gældende i 7 dage, og den data som du ikke får brugt bortfalder. Læs mere om produktet og zonerne på telenor.dk/roaming.

### 6. Spærring for køb af ekstra data

Ønsker du ikke mulighed for at kunne købe yderligere data, når du har brugt dem, som allerede er inkluderet i dit abonnement, kan du bruge denne service til at spærre for yderligere tilkøb. Du kan finde denne mulighed på Mit Telenor eller ved at kontakte os på 72 100 100.

### 7. Inkluderet forbrug og Forbrugskontrol

Har dit abonnement inkluderet forbrug, og har du samtidig tilvalgt Forbrugs-kontrol, lukker vi for al udgående trafik inklusiv det inkluderede forbrug, hvis du når din forbrugskontrolgrænse. Du hæver grænsen ved at ringe til 72 12 99 77. Så bliver alt forbrug muligt igen.

Pris for viderestilling af samtaler fra en mobiltelefon	
Til din telefonsvarer	0 øre
Til en modtager i Danmark og til særtjenester	75 øre/min.

## Produktspecifikke vilkår for mobilabonnemeter

### 1. Abonnementsaftalens omfang

Dit abonnement giver adgang til Telenors mobilnet og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit SIM-kort – sammen med de tjenester, du tilvælger. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til f.eks. call center løsninger eller i en telemarketingafdeling. Du må heller ikke bruge løsningen på anden hardware end din mobiltelefon f.eks. i GSM-gateways, til automatiske opkaldsmaskiner, tablets, GSM router og lign. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og dit SIM-kort vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet SIM-kortet, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

### 2. SIM-kortet

Sammen med dit abonnement får du et SIM-kort og en 8-cifret sikkerhedskode - PUK-koden. Du aktiverer SIM-kortet med PUK-koden, og derefter indtaster du en personlig 4-cifret sikkerhedskode – PIN-koden. Det er den, du skal bruge hver gang, du tænder telefonen. For din sikkerheds skyld anbefaler vi dig at bruge PIN-koden hver gang. Ligesom SIM-kort og koder altid skal holdes hver for sig. Du må ikke forsøge at ændre noget på SIM-kortet. Men skulle SIM-kortet gå i stykker – eller bliver det væk eller stjålet - skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vi kan i den forbindelse bede dig om at sende os det beskadigede SIM-kort. Du hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 100 i Lov om Betalinger (lov nr. 652 af 25. juni 2017). SIM-kortet er Telenors ejendom. Hvis vi kræver, at du tilintetgør dit SIM-kort, også når dit abonnement ophører, er du forpligtet til at gøre dette.

### 3. Overførsel af mobilnummer

Hvis du vil overføre dit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsige dit abonnement. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig, korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer. Ellers er vilkårene, herunder bindingsperioden, de samme, som vi aftalte, da abonnementet blev indgået. Du har i nogle tilfælde ret til at fortryde overførslen, jf. pkt. 4 i Generelle vilkår for privatprodukter. Hvis du fortryder at have overført dit mobilnummer, lukker Telenor nummeret, med mindre du først har oplyst, at du ønsker at få nummeret tilbage til din tidligere operatør. Bemærk, at din tidligere operatør ikke er forpligtet til at tage dig tilbage.

Hvis du fortsat er i binding hos dit tidligere selskab, når du flytter dit nummer over til Telenor, har dit tidligere selskab ret til at kræve betaling af dig for resten af din bindingsperiode. Du risikerer derfor at skulle betale for abonnement både til Telenor og dit tidligere selskab i en periode.

Hvis nummeret ikke er flyttet over til Telenor på den aftalte dag, har du ret til kompensation som følge af forsinkelsen. Kompensationen udgør 50 kr. for den første dag og derefter 5 kr. pr. efterfølgende dag hvor overflytningen er forsinket. Hvis dit nummer er blevet overflyttet, uden at du har anmodet om det, har du ret til en kompensation på 500 kr.

### 4. Telenors dækningsområde

Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastepacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores dækningskort i Telenor butikkerne eller på telenor.dk

### 5. Afvisning og udfald

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

### 6. Alarmering i Danmark

Alarmopkald til 112 er gratis over Telenors mobilnet og kan også ske, selv om Telenor SIM-kortet ikke sidder i telefonen – med mindre det er en af de få mobiltelefoner, der har begrænsninger i denne henseende.

### 7. Brug af Telenor SIM-kortet i udlandet

Normalt kan du bruge din mobil med Telenor SIM-kort i udlandet. Det hedder international roaming, ofte bare kaldet roaming. Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prisliste for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prisliste fås hos Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk. Når vi afregner dit forbrug i udlandet, sker det på baggrund af opgørelser fra de udenlandske operatører. Telenor skal gøre opmærksom på, at når du roamer på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud

af tjenester m.v. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land. Når du besvarer et opkald i udlandet, vil du blive opkrævet den gældende udlandspris til det besøgte land. Husk også at to danske mobiltelefoner, der ringer til hinanden i udlandet, begge betaler udlandspris: Den ene betaler for opkald til Danmark - den anden for modtagelse fra Danmark
- De fleste telefoner vælger automatisk det netværk, som er stærkest, også når du er tæt på en landegrænse. Du kan altså risikere at ringe via et udenlandsk netværk, selv om du befinder dig i Danmark. Det vil altid stå i displayet, hvilket netværk du er på. Og du kan manuelt vælge Telenors netværk, hvis du vil undgå dette. I så fald skal du blot huske at vælge 'automatisk netværk', når du faktisk er i udlandet og vil bruge mobilen
- Husk, at 'frikaldsnumre' (f.eks. 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet ikke er gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Husk også, at ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre
- Opkald fra udlandet til Tast-Selv-Service (+45 80 29 50 50) er ikke gratis, men koster den aktuelt gældende udlandspris. Prisen for opkald til udenlandske mobilnumre fremgår af telenor.dk

#### Definition

- Local Break Out (kun data). Aftalen vil indeholde følgende services: alle data-transaktioner undtaget MMS foretaget i et EU/EØS land. Du kan stadig sende MMS, når du har en aftale med denne udbyder, men du vil blive afregnet af Telenor for data forbrugt for afsendelse af MMS

#### 8. Betalingsforhold

Du hæfter for alle beløb, der registreres via dit SIM-kort – med de begrænsninger der følger af § 100 i lov om betalinger (lov nr. 652 af 8. juni 2017).

#### 9. Servicemeddelelser, fejlmelding m.v.

Oplever du udfald eller fejl, som skyldes mobilnetværket eller SIM-kortet – også hvis det bliver væk - kan du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via telenor.dk/kontakt. Er der fejl på selve telefonen, skal du kontakte sælgeren.

#### 10. WiFi-opkald

WiFi-opkald er en tjeneste, som gør det muligt at foretage opkald via mobiltelefonen, når du er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet.

Muligheden for at foretage WiFi-opkald er inkluderet i alle Telenors abonnementer. WiFi-opkald takseres på samme måde som et opkald foretaget via mobilnettet.

WiFi-opkald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter WiFi-opkald. Du skal selv aktivere WiFi-opkald på din mobiltelefon.

WiFi-opkald virker kun på WiFi-netværk i Danmark.

Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-opkald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som du er forbundet til. Er WiFi-signalet f.eks. svagt eller er der andre brugere på WiFi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-opkaldet. Hvis du starter et WiFi-opkald mens du er forbundet til et WiFi-netværk, men i løbet af samtalen bevæger dig uden for rækkevidde af WiFi-netværket, vil du kunne fortsætte dit opkald på 4G netværket, såfremt der er 4G dækning der hvor du befinder dig, og såfremt din mobiltelefon understøtter 4G-tale (VoLTE). Er der ikke 4G dækning vil dit opkald blive afbrudt, og du vil være nødsaget til at ringe op igen.

#### 11. Skift mellem Telenorløsninger

Du kan ændre dit abonnement til andre af Telenors løsninger.

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

Ændrer du dit abonnement hos Telenor til et andet, kan du desværre ikke overføre eventuel bonus, ekstra SMS'er og taletid til det nye abonnement. Dem mister du. Ønsker du at ændre et taletidsnummer til et abonnement, kan du ikke senere lave det om til et taletidsnummer igen. Heller ikke inden for de 14 dage, man ellers normalt har fortrydelsesret. Se særlige vilkår for Familie under pkt. 12.

## 12. Indholdstakserede tjenester

Nedenfor kan du læse om de vilkår, der gælder for de indholdstakserede tjenester, du kan bruge som Telenor-kunde.

### Vilkårene gælder:

- indholdstakserede SMS/mms-tjenester der udbydes af Telenor
- når der er adgang til indholdstakserede SMS/mms-tjenester udbudt af tredjemand

### Aftalens omfang

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du kan bestille varer og tjenesteydelser med din mobiltelefon via SMS, eller mms. Du betaler over dit mobil-abonnement eller din forudbetalte konto. Du hæfter for betalingen, dog ikke for betaling af varer eller tjenester, som leveres uden for mobiltelefonen, hvis dit SIM-kort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er en forudsætning, at du ikke med vilje – eller ved svigagtig adfærd – selv er skyld i misbruget.

### Bestilling af tjenesterne

Du bestiller en indholdstakseret tjeneste via internettet, eller ved at sende en specifik SMS-kode til et 4-cifret nummer. Når den bestilte tjeneste er leveret, opkræves beløbet på din næste regning eller trækkes på din forudbetalte konto. Det er dit eget ansvar at sikre, at din telefon understøtter den bestilte tjeneste, at der er hukommelse nok i telefonen, og at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selv om de fremsendte tjenester bliver afvist af din telefon.

### Fortrydelse

Når du bestiller indholdstakserede tjenester via SMS/mms, får du at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når du accepterer tjenesten. Så hvis du fortryder, skal du helt undlade at downloade eller acceptere tjenesten.

### Prisoplysninger

Prisen for en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten annonceres. Ud over denne pris opkræver Telenor almindelig SMS-pris for leveringen. Afhængigt af dit abonnement kan der være opkrævning for datatrafik. Den kender du fra din aftale med Telenor.

### Betaling

Er du Telenorkunde med abonnement, betaler du for indholdstakserede tjenester via din regning. Her fremgår beløbet særskilt, og det indgår også i beregningen af din saldo i forbindelse med services som f.eks. Forbrugskontrol.

### Kvittering

Du modtager en SMS som kvittering. Her fremgår også prisen, ligesom den gør på din regningsspecifikation.

### Spærring

Overlader du din mobiltelefon til andre – for eksempel børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Du hæfter som kunde for dette forbrug. Du har dog muligheden for at spærre for indholdstakserede tjenester ved at ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100. Du spærre kun for de indholdstakserede tjenester, ikke for normale SMS'er og MMS'er.

### Misbrug

Du kan beskytte din mobiltelefon mod uberettiget brug ved at bruge PIN-kode.

### Indhold af tjenesterne

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

### Ændringer

Telenor er berettiget til at ændre ovenstående vilkår med 30 dages varsel, jf. også de generelle vilkår.

### Registrering og anvendelse af data

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

### Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Eller send en e-mail via [telenor.dk/kundeservice](mailto:telenor.dk/kundeservice). Hvis tjenesten leveres af tredjemand, skal du kontakte tjenesteudbyderen.

### Klager

Vil du klage over registreret forbrug eller tjenester udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Vil du klage over andet end regningen i forbindelse med tjenester udbudt af tredjemand, skal du kontakte udbyderen. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk finder du på adressen [telenor.dk](http://telenor.dk)

### 13. TELENOR TRIN

#### Regler for Telenor Trin

Telenor Trin er Telenors rabatsystem, som går ud på, at jo flere abonnementer du køber, jo mere opnår du i rabat pr. abonnement. Det gælder på tværs af Mobil, Internet og Mobilt Internet abonnementer.

Her kan du se rabatniveauerne:

1 abonnement	0 %
2 abonnementer	10 %
3 abonnementer	15 %
4 eller flere abonnementer	20 %

Du får fuld rabat, når alle dine abonnementer er aktiveret. Får du fx overflyttet et telefonnummer fra et andet selskab, kan Telenor først aktivere abonnementet, når nummeret er rykket over på vores net. Bliver alle dine Telenor Trin-abonnementer aktiveret i samme regningsperiode, får du fuld rabat i regningsperioden. Bliver et eller flere af dine abonnementer derimod aktiveret i forskellige regningsperioder, får du først din fulde rabat, når samtlige abonnementer er aktiveret

Rabatten gælder ikke for services og forbrug ud over ovenstående abonnementstyper.

#### Fortrydelse, ændring eller opsigelse

Hvis du fortryder, ændrer eller opsiges et eller flere af dine Telenor Trin abonnementer til et abonnement uden samlerabat, ændrer Telenor rabatten på dine øvrige abonnementer, så du altid overholder rabatstrukturen, jf. ovenfor. Ændringen sker fra den førstkomende regningsperiode.

#### Binding

Har du et Telenor Trin abonnement, som er købt uden køb af telefon eller andet udstyr, så er der ingen binding. Du har alene et 30 dages opsigelsesvarsel. Har du købt dit Telenor Trin abonnement sammen med en ny telefon, er der 6 måneders binding på det mobilabonnement, der er købt sammen med telefonen.

#### Ejer og betalingsforhold

Telenor Trin følger de almindelige regler for betalingsforhold. Der henvises til afsnittet om betalingsforhold i de generelle vilkår.

#### Om Familie gruppe:

Med Familie gruppe kan Telenor kunder samle sig i en gruppe og få op til 20 % i rabat pr. abonnement. Medlemmerne deler rabatten efter Telenor Trin rabatmodellen, der er som følger:

1 abonnement	0 %
2 abonnementer	10 %
3 abonnementer	15 %
4 eller flere abonnementer	20 %

Det er udelukkende Telenor Trin abonnementer, som kan anvendes til at opnå rabat inden for Familiegruppe. Er der f.eks. tre Trin abonnementer i en gruppe, opnår alle medlemmer 15 % rabat på deres abonnementer så længe, at der er tre Trin abonnementer i gruppen. Ændres antallet af Trin abonnementer, falder eller stiger rabatten tilsvarende.

Familiegruppe skal som minimum bestå af én Administrator (Admin) og der kan inviteres op til fire medlemmer, som er juridiske ejere af deres abonnementer. En gruppe kan således indeholde maks fem medlemmer. Det er Admin, der opretter, inviterer og fjerner medlemmer og evt. lukker en gruppe ned. Det er alene Admins beslutning, om en gruppe lukkes ned, eller om medlemmer udelukkes. Det er kun muligt at være medlem af én Familie gruppe ad gangen. Hvis medlemmerne vil skifte eller forlade en gruppe, kan dette gøres uden varsel.

#### Betalingsforhold:

Når et medlem træder ind i gruppen, vil medlemmet først opnå rabat fra den førstkomende regningsperiode. Hvert medlem er ansvarlig for betaling af deres eget abonnement/egne abonnementer. Den til enhver tid gældende rabatsats på hvert medlems abonnementer, er afhængig af Familie gruppens samlede rabattrin. Rabatten kan variere fra måned til måned. Ændres rabatten, vil medlemmet modtage besked herom senest samtidig med næstkommende regning.

**Invitation:**

Medlemmer inviteres af Admin. Accepteres invitationen, er medlemmet en del af gruppen, indtil medlemmet vælger at forlade gruppen eller Admin fjerner medlemmet. En invitation er gyldig i 30 dage, herefter slettes den, og Admin skal invitere på ny, hvis medlemmet skal deltage i gruppen.

**Udmeldelse:**

Medlemmet kan til enhver tid vælge at forlade gruppen. Dette kan have betydning for både medlemmets og de øvrige medlemmers samlede rabat, jf. ovenfor.

**Øvrige forhold:**

En Admin eller et medlem, som ikke længere har aktive abonnementer hos Telenor, vil automatisk efter seks måneder blive fjernet fra gruppen. Forlader en Admin gruppen, eller bliver Admin inaktiv, vil Admin rollen automatisk tildeles det medlem, som først blev medlem i gruppen efter Admin.

**Persondata:**

Der deles følgende oplysninger om medlemmerne i gruppen:

- Fulde navn
- Antal abonnementer
- Telefonnumre

Dette er nødvendigt for at kunne opretholde gruppen og dermed opfylde kontrakten med dig, jf.

Databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra a. Du kan læse mere om Telenors behandling af persondata og om dine rettigheder i vores databeskyttelsespolitik på telenor.dk.

**Servicebeskeder:**

Som medlem af gruppen accepterer du, at Telenor sender dig servicebeskeder via SMS og mail ved ændringer i gruppen, der kan påvirke dig, og at de andre gruppemedlemmer får servicemeddelelser når du giver anledning til ændringer, der påvirker resten af gruppen, fx hvis I opsiges produkter, inviterer nye medlemmer til gruppen eller helt opsiges kundeforholdet hos Telenor.

**Regler for at dele invitationer:**

Når du inviterer andre medlemmer til gruppen, skal du sikre dig, at du overleverer invitationen personligt. Du må ikke videresende SMS beskeder eller mails fra Telenor med invitationer, ligesom du ikke må ringe til dem, du vil invitere, medmindre du er vidende om, at de har givet et samtykke til at modtage markedsføring fra Telenor. Du må kun skrive til dem, du vil invitere, hvis du er vidende om, at de ikke er på Robinsonlisten. Det er vigtigt, at du overholder disse regler, og det kan blive betragtet som misligholdelse, hvis Telenor opdager, at reglerne ikke overholdes. I så fald, kan Telenor beslutte at lukke dig ude af Familiegruppe.

**14.Telenor SWITCH**

Telenor SWITCH er en service, der giver dig mulighed for at bytte din mobiltelefon til en ny og kun betale for den nyeste. Du afleverer din gamle mobiltelefon (købt gennem Telenor), vi sletter dine resterende afdragsbetalinger, og du køber en ny mobiltelefon på en ny afdragsordning samtidig med, at du opretter et Telenor-abonnement med seks måneders binding eller forlænger dit eksisterende Telenor-abonnement i seks måneder.

**Regler for oprettelse af Telenor SWITCH:**

- Du skal købe en mobiltelefon markeret med et Telenor SWITCH ikon
- Du skal oprette et Telenor abonnement, som kan kombineres med SWITCH aftalen.
- Telefonen skal købes på en 24 måneders afdragsordning

**Du mister din mulighed for at lave et SWITCH hvis du:**

- Misligholder din aftale

**Du kan lave et SWITCH til en ny telefon, hvis:**

- Telefonen virker som normalt (kan tænde og slukke).
- Touch-ID virker, og alle knapper er til stede, virker og ikke er løse.
- Skærm, sider og bagside er uden flænger/buler (almindelige brugsslid/brugssridser er ok).
- Det er samme telefon (IMEI-nummer), du switcher, som står på din købskvittering. Hvis din mobiltelefon er blevet ombyttet af dit forsikringsselskab, kan du ved forevisning af en kvittering på ombytningen også switche erstatningstelefonen, hvis det er samme mærke, model og størrelse.

- Du har betalt alle dine forfaldne afdrag på tidspunktet, hvor du ønsker at lave et SWITCH. (Vær opmærksom på, at vi opgør din konto den 15. i måneden. Hvis du køber din nye mobiltelefon efter denne dato (dvs. mellem den 15. i måneden og frem til den 1. i efterfølgende måned), skal du betale den pågældende regning for den opgjorte periode, uanset at den ikke var forfalden på SWITCH-tidspunktet)
- Et SWITCH kan tidligst ske efter 12 måneder med 12 betalte afdrag, og senest inden udgangen af 24. måned.
- Et Telenor SWITCH kræver, at du kan kreditgodkendes.
- Et Telenor SWITCH kan kun foretages i en Telenor butik.

**Hvad skal afleveres:**

- Du skal aflevere den mobiltelefon, som du ønsker at switche til en ny. Du er velkommen til at aflevere medfølgende udstyr som fx oplader, men det er ikke et krav.

**Find my iPhone og andre lignende tjenester samt ansvar for data:**

- Du er selv ansvarlig for, at Find my iPhone og lignende tjenester er deaktiveret på din mobiltelefon, inden du afleverer den. Hvis dette ikke er tilfældet, kan vi ikke videresælge den, og du vil blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger.
- Det er dit eget ansvar at fjerne indhold/data fra din mobiltelefon, inden du overgiver den til Telenor, ligesom det er dit eget ansvar at gemme dette indhold/data på andre enheder, hvis du ønsker at bevare dem. For en sikkerheds skyld renses Telenors partner indleverede mobiltelefoner, men der er ingen garanti for, at indholdet/data ikke kan genskabes af tredjemand.
- Telenor eller Telenors partner kan ikke drages til ansvar for manglende fjernelse af indhold/data fra indleverede enheder, uanset hvordan rensningen er foregået.
- Hvis Telenor eller Telenors partner bliver opmærksom på indhold/data, som strider mod gældende lov, forbeholdes retten til at anmelde forholdet til politiet og/eller andre relevante myndigheder og rettighedshavere.

**Ingen fortrydelsesret:**

- Hvis du vælger at lave et SWITCH, skal du være opmærksom på, at du ikke kan fortryde, da vi videresælger din gamle mobiltelefon med det samme.
- Hvis det viser sig, at din mobiltelefon ikke virker, som du har sagt, forbeholder vi os retten til at ophæve aftalen og returnere din mobiltelefon. Du vil i den forbindelse blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger for mobiltelefonen samt et administrationsgebyr.

## Telenor Smart-Aftale - almindelige betingelser

### § 1 Parterne

Denne aftale indgås mellem Låntager og Telenor A/S, Frederikskaj 8, 1780 København V, CVR 19433692. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Låntager hæfter for betaling af de ydelser, der er angivet i aftalen, også i tilfælde, hvor Låntager overlader det købte til en anden bruger.

### § 2 Stk. 1 Betingelse for indgåelse af aftalen

Det er en betingelse for indgåelsen af Kreditaftalen, at Låntager samtidig indgår en abonnementsaftale med Telenor, samt at betaling af de aftalte ydelser foretages via betalingskort. Såfremt Låntager i løbet af aftalens løbetid framelder betaling via betalingskort forbeholder Telenor sig ret til at opkræve kr. 49 pr. fremsendt girokort eller 9,75 kr. for betaling via Betalingsservice.

### § 2 Stk. 2 Betingelser for indgåelse af aftale vedr. tilbehør

Ved køb af tilbehør på kreditaftale er det en betingelse, at Låntager indgår en abonnementsaftale med Telenor eller allerede har et igangværende abonnementsforhold med Telenor (enten mobil-, mobilt internet- eller internet-abonnement). Låntagers valg af afdragsperiode er begrænset af, at den samlede månedlige rate for ordren ikke på noget tidspunkt må være under 25 kr. om måneden. Afdragsperioden på tilbehør skal være identisk med afdragsperioden på evt. øvrige varer (fx mobiltelefon eller øvrigt tilbehør), der indgår i ordren.

### § 3 Betalingsbetingelser

Samlede kreditomkostninger = 0 kr.

ÅOP = 0%

Ydelserne anses for betalt, når det opkrævede beløb er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Ekstraordinære indbetalinger kan ske via følgende weblink [www.telenor.dk/privat/mit-telenor](http://www.telenor.dk/privat/mit-telenor). Ved ekstraordinære indbetalinger vil beløbet blive fratrukket den skyldige saldo og løbetiden vil blive tilrettet således, at den månedlige ydelse forbliver den samme men løbetiden for tilbagebetalingen forkortes.

### § 4 Misligholdelse

Betales de i Kreditaftalen angivne ydelser ikke rettidigt, jf. § 3, eller misligholder Låntager i øvrigt nogle af bestemmelserne i Kreditaftalen, er Telenor berettiget til at kræve sin restfordring indfriet på baggrund af en opgørelse i henhold til Kreditaftaleloven. Ved for sen betaling er Telenor berettiget til at opkræve rykkergebyrer og forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven. Ved fortsat udebleven betaling vil sagen blive overdraget til inkasso. Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Telenor sig ret til at foretage indberetning til Kreditoplysningsbureau.

### § 5 Kreditgodkendelse

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at foretage en kreditvurdering af Låntager blandt andet ved indhentning af oplysninger fra kreditoplysningsbureauer. Aftalen er først endeligt indgået, når Låntager er kreditgodkendt af Telenor.

### § 6 Opsigelse

Låntager kan til enhver tid opsig Kreditaftalen ved at indfri restfordringen. Telenor kan til enhver tid opsig Kreditaftalen med et skriftligt varsel på minimum tre måneder. Ved opsigelse fra Telenors side skal Låntager betale det skyldige beløb inkl. eventuelle påløbne renter til indfrielsesdagen. Ved betalingsmisligholdelse af de aftalte betalingsforpligtelser fra Låntagers side, forfalder den udestående saldo straks til betaling, og sagen vil blive overdraget til inkasso, jf. § 4 om betalingsmisligholdelse.

### § 7 Overdragelse

Telenor er til enhver tid berettiget til uden varsel at overdrage Kreditaftalen til tredjemand eller til anden ejerstruktur.

### § 8 Adresseændring

Låntager har pligt til straks at meddele enhver adresseændring til Telenor.

### § 9 Fortrydelse

Ved fjernsalg er Låntager berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, der er angivet i kreditaftalelovens § 19.

Ønsker Låntager at benytte sig af sin fortrydelsesret skal dette meddeles skriftligt til Telenor på adressen:

Telenor Kundeservice  
Skelagervej 9  
9000 Aalborg C



Den købte vare skal returneres til Telenor ved fremsendelse til samme adresse og i samme stand, som Låntager modtog den. Ved køb i en butik, hvor butikken har givet en returret og Låntager returnerer varen til butikken i ubrudt emballage inden for returfristen, betragtes Kreditaftalen samtidig som fortrudt.

Er handlen foretaget via Telenor Webshop skal fortrydelse meddeles skriftligt til Telenor, Frederikskaj, 1780 København V, Att. Telenor Webshop. Den købte vare skal returneres til samme adresse.

#### § 10 Lovvalg

Enhver tvist, der opstår som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

#### § 11 Fuldbordelse

Nærværende kreditaftale kan tjene som grundlag for tvangsfuldbordelse ved fogedretten. Udebliver nogen betalinger, som beskrevet i § 3 i Telenor Smart-aftale – Almindelige betingelser, standser Låntager sine betalinger, dør Låntager, eller søger Låntager akkord eller moratorium, er hele skylden straks forfalden til betaling og kan uden dom inddrives på grundlag af nærværende kreditaftale ved execution, der ikke behøver at påbegyndes på Låntagers bopæl, jf. Retsplejelovens §478.

## Uddrag af lov om betalinger § 100, stk. 1-6 og stk. 8-9

### Sådan siger loven, og vi har lovet at sige det videre uden kommentarer...

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

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

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

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

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

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

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

## Produktspecifikke vilkår for Mobilt Internet

**Med Mobilt Internet kan du gå på nettet med din bærbare computer eller tablet.**

### 1. Aftalens omfang

Aftalen omfatter brug af Telenors Mobilt Internet i Danmark. Dette kan ikke anvendes i udlandet. For yderligere specifikationer se telenor.dk.

### 2. Teknologi og hastighed

Hastigheden på Mobilt Internet kan svinge afhængig af den geografiske dækning, antallet af brugere på nettet, afstanden til masten, inden- eller udendørs brug m.m. Læs mere på telenor.dk.

### 3. Telenors dækning

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

### 4. Ansvar

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

### 5. Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden, ud over hvad du køber af USB-modems og services. I minimumsbetalingen indgår 6 måneders betaling via betalingskort. Dertil kommer oprettelse, 6 måneders abonnement og eventuelt mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

### 6. Forbrug og fakturering

Forbrug i Danmark afregnes pr. 10 KB.s Under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbrug i MB x MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis medregnes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen. Abonnementsafgift faktureres forud. Forbrug i henhold til abonnementet faktureres bagud. Overskydende data overføres ikke til næste regningsperiode. Du hæfter for al forbrug på din aftale, også, selv om du udlåner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Betaling for ekstra services sker i henhold til de beskrevne betingelser under afsnittet omhandlende den pågældende service. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Pkt. 6 om betalingsforhold i de generelle vilkår finder endvidere anvendelse.

### 7. Vilkår for Mobilt Internet

Med ovennævnte abonnementer takserer vi ikke pr. MB ved brug på Telenors danske net. Hvis du har et forbrug, der på en måned overstiger det inkluderede indhold, bliver hastigheden sat ned til 64/64 Kbit i den resterende del af regningsperioden.

### Tilkøb af ekstra

Bruger du mere data, end der er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data. Når du har opbrugt 100 % af din data, bliver der sendt en SMS til dig, afhængig af, hvilket udstyr, som du anvender til dit Mobilt Internet-abonnement. Du vil blive omdirigeret til en hjemmeside, som giver dig mulighed for at købe ekstra data. Overskydende, tilkøbt data overføres ikke til næste regningsperiode.

### MMS

Det er ikke muligt at sende mms-beskeder med Mobilt Internet abonnementerne.

## Services til Mobil og Mobilt Internet

Nogle services får du automatisk. Andre skal du tilmelde dig. Og så er der dem, du betaler for. Er du i tvivl, om en service kan kombineres med dit abonnement, så ring til Kundeservice på 72 100 100.

### Børnesikring

Med Børnesikring er du sikker på, at telefonen ikke kan bruges til køb af spil, ringetoner, billeder samt voksenindhold. Børnesikring koster ikke noget og kan fjernes igen med dags varsel.

### Daglig maks pris for dataforbrug

Daglig maks pris for dataforbrug er automatisk tilknyttet abonnementer, hvor data ikke er inkluderet. Det giver dig styr på forbruget, når du er på nettet. Du betaler maksimalt 27 kr. pr. dag, uanset hvor meget du surfer på Telenor Danmarks netværk eller EU og kan bruge 500 MB pr. dag. Dog ikke for Mobilt Internet.

### Forbrugskontrol

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug maks må være i en regningsperiode. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik så som opkald, SMS, mms og data. Det gælder også for de inkluderede minutter, SMS, mms, og data som du endnu ikke har brugt. Dit abonnement bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du kan selv genåbne abonnementet ved at ringe til 72 12 99 77 eller ved at kontakte Kundeservice. Du skal være opmærksom på, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, og du hæfter for det fulde beløb. Det kan f.eks. være i forbindelse med opkald, du har foretaget eller svaret på i udlandet, og som først registreres, efter din mobiltelefon er blevet spærret.

### Forbrugsmaks på indholdstjenester

Der er sat en grænse for hvor meget der kan forbruges på indholdstjenester via din mobil: 750 kr. pr.dag, 1.500 kr. pr. løbende uge, og 2.500 kr. pr. regningsperiode. Du får en SMS, hver gang du har brugt for 250 kr. indholdstjenester, og når dit forbrugsmaks er nået. Hvad du taler og SMS'er for har ingen indflydelse på forbrugsmaks på indholdstjenester. Du kan framelde dig den gratis service hos Kundeservice på 72 100 100.

### Forbrugsspecifikation

En Forbrugsspecifikation er en udvidet regning med oplysninger om alle opkald, der er blevet faktureret. Det gælder dato, klokkeslæt, varighed, kaldt nummer og pris.

### Gruppekald

I kan være op til 5 på linjen. Du kan parkere en samtale, mens du ringer til en anden. Og du kan sætte en banke-på tone på, hvis du får et opkald, mens du allerede taler. Så kan du skifte rundt mellem samtalerne, uden at miste forbindelsen til hverken den ene eller den anden.

### Hemmeligt / udeladt nummer

Ved nummervisning kan den, du ringer til, se dit nummer – når det er teknisk muligt. Du kan blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Ved Hemmeligt Nummer vil du stadig kunne findes i telefonbogen med navn og adresse, men dit telefonnummer vil ikke være oplyst. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer til. Ved Udeladt Nummer står du ikke i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse og telefonnummer.

### Henvisning til andet nummer

Vælger du at opsiges dit abonnement hos Telenor, kan vi henvise til et andet nummer i op til 6 måneder. Opkald vil automatisk blive viderestillet til dit nye telefonnummer. Du kan bestille denne service i forbindelse med opsigelsen. De første 3 måneder er gratis, og prisen for de efterfølgende måneder oplyser Telenor.

### Musik med TIDAL Premium – 79 kr. pr. md.

#### Om brug af TIDAL

Musiktjenesten må kun anvendes til eget privat forbrug. I særlige tilfælde har Telenor ret til at lukke midlertidigt for TIDAL Premium. Det gælder ved drifts-, misbrugs- eller sikkerhedsmæssige forhold.

**Musikken på musiktjenesten TIDAL Premium er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredje-mands rettigheder (f.eks. hvis musikken fra TIDAL Premium uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning eller brug i erhvervsøjemed) er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til TIDAL Premium, ligesom du kan pålægges erstatningsansvar.**

Når du tager TIDAL i brug, skal du samtidig godkende TIDALs bruger-betingelser.

### **Behandling af personoplysninger**

Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, TIDAL. Det er oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, f.eks. dit mobilnummer, din e-mail og din selvvalgte adgangskode. TIDAL skal kun bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan få glæde af TIDAL Premium. Hvis du har givet os tilladelse til at kontakte dig med markedsføringsmateriale, videregiver vi ikke din kontakttilladelse.

TIDAL deler oplysninger med Telenor om, hvorvidt du har taget dit abonnement i brug.

### **Teknisk information**

Du får adgang til al musikken gennem et program på din computer og/eller gennem en app på din smartphone/tablet.

### **Datatrafik**

TIDAL Premium bruger løbende datatrafik, som du ikke takseres for i Danmark. Det skal du dog være særligt opmærksom på i udlandet, hvor det er dyrt at streame musik.

### **Opsigelsesperiode**

Du kan opsigse TIDAL Premium med 30 dages varsel.

### **TIDAL som en del af dit abonnement ved kampagner**

Det inkluderede antal måneder med TIDAL Premium starter samtidig med, at dit abonnement bliver aktiveret. Dette gælder uanset, om du har taget TIDAL Premium i brug eller ej.

### **Ibrugtagning**

Efter aktivering af dit SIM-kort vil du modtage op til 3 SMS'er der kan hjælpe dig godt i gang med TIDAL. Du vil kun modtage en SMS fra os, hvis du ikke har taget TIDAL Premium i brug.

### **Ophør af TIDAL Premium**

Den inkluderede TIDAL Premium periode ophører ved opsigelse eller ændring af dit Telenor abonnement.

Når den inkluderede periode er udløbet, koster TIDAL 79 kr. pr. md., som du vil blive opkrævet, medmindre du opsiges dit TIDAL Premium abonnement inden udløbet af den inkluderede periode.

### **Oplysning om priser og saldo**

Du kan via telenor.dk eller Telenor Kundeservice få oplyst alle gældende priser, her-under priser på opkald til servicenumre og saldoen for dit aktuelle forbrug siden sidste regning. Saldo er kun vejledende, fordi der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for forbrug i Danmark og op til 31 dage for forbrug i udlandet.

### **Spærring**

Du kan bl.a. spærre din mobiltelefon for SMS, for opkald til udlandet samt modtagne opkald, når du befinder dig i udlandet. Endvidere har du mulighed for selv at aktivere og ophæve spærringer for opkald og SMS, når du er tilmeldt Spærring for opkald og SMS. Læs mere på telenor.dk

### **Surfkontrol udland**

Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. md. Når du når grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. SMS, hvor du også vil have muligheden for at øge forbrugsmakset på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at vælge en anden beløbsgrænse, skal du på mit telenor.

### **Telefonsvarer**

Aflytningen koster almindelig taletakst i henhold til dit abonnement – og har dit abonnement inkluderet tale – kan denne bruges på aflytning af telefonsvaren.

### **Opsigelsesperiode**

Du kan opsigse Telenor til Telenor med 30 dages varsel.

### **Ubetinget viderestilling – 20 kr. pr. md.**

Med Ubetinget viderestilling kan du viderestille alle dine opkald til et andet valgfrit nummer. Du kan købe Ubetinget viderestilling i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

### **Opsigelsesperiode**

Du kan opsigse Ubetinget viderestilling med 30 dages varsel.

### **Vis nummer**

Så du kan se, hvem der ringer.

## **Yndlingsnummer – 49 kr. pr. md.**

Med Yndlingsnummer opsiges vi din fastnetlinje og flytter dit fastnetnummer over på din mobiltelefon. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller SMS'er, står dit mobilnummer som afsender. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst.

Vi flytter dit nummer

Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiges aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Har du Telenor fastnet forvalg 1015, mister du det. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefon-nummer.

## **Dækning**

For at modtage Yndlingsnummeropkald på din mobil skal du have dækning på din mobiltelefon, når du er indendørs.

## **Produkter tilknyttet din fastnetlinje**

Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarm-selskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis
- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab, gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, medmindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsiges ekstra numre

## **Overdragelse**

Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, du får hos os. Bemærk at du i en times tid omkring selve overdragelsen vil kunne opleve driftsforstyrrelser. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

## **Opsigelsesperiode**

Du kan opsiges Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsiges dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiges mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsiges dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsiges dit mobil-nummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiges du bare dit Yndlingsnummer.

# Internet og Telefoni: Dit abonnement

## Generelt for alle priser

For aktuelle priser og kampagner på Internet og telefoni henvises til telenor.dk.

## Produktspecifikke vilkår for Internet

### 1. Aftalens omfang

Et Internetabonnement hos Telenor omfatter adgang til internettet via Telenors internettjenester, mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter, etablering af en eller flere forbindelser til tjenesten, som udbydes af Telenor, samt mulighed for at benytte ekstra services, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med tjenesten. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtage af andre eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

### 2. Levering

I samarbejde med vores netoperatør undersøger vi muligheden for etablering af Internetforbindelsen på din adresse. Er det muligt, får du oplyst leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse. Køb af Internet forudsætter, at Telenor har mulighed for levering af Internet på installationsadressen. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. I visse tilfælde kan Telenor ikke levere alle båndbredder til dig.

### 3. Betalingsforhold

Hvis betalingsforpligtelsen for Internet og/eller telefoniabonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til internetforbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden.

Se øvrige betingelser for betalingsforhold under Generelle Vilkår, afsnit 6.

#### 3a. Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetalingen angiver det beløb, du under alle omstændigheder skal betale, udover hvad du køber af ekstra services. I minimumsbetalingen indgår 1 måneds betaling for abonnementet via betalingskort. Dertil kommer oprettelse og eventuelt mindsteforbrug. For yderligere oplysninger om betalingsforhold, se Generelle vilkår.

### 4. Etablering af fysisk tilslutning til internettet

Din Internetforbindelse etableres som udgangspunkt som en Gør-det-selv-løsning. Det betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.

I visse tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt, hvilket bliver vurderet ved bestilling. Selv om bestillingen foretages som en Gør Det Selv-løsning, så kan det i visse tilfælde efterfølgende vise sig at være nødvendigt med et teknikerbesøg - du vil i så fald blive faktureret for besøget. Skal Internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er du forpligtet til at give den af Telenor anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af nødvendigt stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Det er dig, der skal sikre, at netoperatøren får adgang til bopælen. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bo-pælen i det oplyste tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Telenor er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Telenor, herunder installation af Internet.

### 5. Særligt vedrørende Internetudstyr

Samtidig med oprettelse af Internetabonnement fremsender Telenor Internetudstyr (splitter, router/modem etc.). Telenor har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilside-sættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af din Internetforbindelse samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Du 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 du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

## **6. Returnering af udstyr ved opsigelse**

Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr, hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Du bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse.

## **7. Sikkerhed ved brug af udstyr**

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.

## **8. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug**

Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger. Dette kan være at regulere ankomende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til internettet. 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 accessudstyr. Fremsendes dette, forpligter du dig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

## **9. Driftssikkerhed**

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i Internethastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Du kan læse mere om den forventede hastighed 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.

## **10. Opgradering og nedgradering**

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

## **11. 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 du er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Telenor sig ret til at viderefakturere dig for opståede omkostninger ved dette. Fungerer dit udstyr ikke, er det din pligt at kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt.

## **12. Flytning**

Du kan bestille flytning af Internetabonnementet i Danmark mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en Internetforbindelse på din nye installationsadresse, 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. Du er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af regninger på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en Internetforbindelse på den nye adresse. Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver du ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid, men krediteres forholdsvis med den varslede tid for flytningen.

## **13. Kundens misligholdelse**

I tilfælde af, at du væsentligt misligholder din aftale, er Telenor berettiget til at afbryde eller begrænse adgangen til din Internetforbindelse

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:



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

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

Pkt. 11 om Misligholdelse i Generelle Vilkår er ligeledes gældende.

#### **14. Opsigelsesperiode**

Internetabonnement hos Telenor har en 30 dages opsigelsesvarsel.

#### **15. Tilfredshedsgaranti**

Du har tilfredshedsgaranti på dit bredbånd hos Telenor. Tilfredshedsgarantien indebærer, at du kan fortryde dit Internet køb inden for 30 dage fra den dag, hvor din forbindelse bliver aktiv. Hvis du bruger din tilfredshedsgaranti, vil du få refunderet alle omkostninger, som du har haft til køb af Internet hos Telenor. Dette gælder dog ikke hvis vi har opkrævet dig for et forgæves teknikergebyr (hvis du ikke har været hjemme på aftalt tidspunkt) eller hvis der er udført arbejde, som er udover det nødvendige (eksempelvis flytning af stik i væg). Returnering af router kan ske gratis til en af vores Telenor butikker. Vælger du at sende routeren retur med posten, skal du selv betale fragten.

# Produktspecifikke vilkår for Telefoni via Internet

## 1. Aftalens omfang

Følgende specifikke vilkår gælder for Telenors levering af telefoni via Internet i Danmark. Aftalen omfatter adgang til Telenors telefoniproduct, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Telenors telefoniabonnement. Telenor sørger for, at du bliver listet hos Oplysningen (118) og hos De Gule Sider A/S. Vil du være listet i papirbaserede telefonbøger, skal du selv rette henvendelse til det pågældende forlag og selv afholde udgifterne. For aktivering af tjenester som eksempelvis Spærringer og Saldo Maksimum skal du selv rette henvendelse til Telenor.

## 2. Indgåelse og oprettelse

Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver, at du enten har en eksisterende Internetforbindelse hos Telenor, eller at du bestiller en Internetforbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter desuden, at det er teknisk muligt at etablere en Internetforbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav at Internetforbindelsen har den nødvendige teknologi.

## 3. Overførsel af telefonnummer

Hvis du vil overføre dit telefonnummer fra en anden operatør til Telenor, skal vi have fuldmagt til at opsig dit abonnement. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den fuldmagt, som vi sender til dig korrekt og inden for de angivne frister. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

## 4. Priser og betaling

Du hæfter for ethvert forbrug af telefoni, abonnement og tillægstjenester, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Ved oprettelse af telefoniabonnement betales evt. oprettelsesafgift. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgift og evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Oplysning om de til enhver tid gældende priser, takster og gebyrer kan du få hos Telenor Kundeservice. Abonnement og eventuelle supplerende telefoni-tjenester, som betales separat, faktureres månedsvis forud, mens forbrug betales månedsvis bagud. Telenor forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder. Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 afregnes pr. påbegyndt sekund. Hvis betalingsforpligtelsen for Internet- og/eller telefoni-abonnementet ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine forpligtelser, forbeholder Telenor sig ret til at lukke for din adgang til telefoni-tjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Telenor forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig.

## 5. Anvendelsen af tjenesten

Den købte tjeneste er en privattjeneste og må ikke anvendes til call center løsninger, telemarketingafdelinger el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsig abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Telenor forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, hvis Telenor vurderer, at der er stor sandsynlighed for, at der er tale om et fejlkald.

## 6. Levering

Telenor undersøger muligheden for etablering af telefoniforbindelsen, og hvis det er muligt, får du leveringstidspunktet i form af en skriftlig ordrebekræftelse.

## 7. Etablering af forbindelsen

Telenor leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos dig. Dit eksisterende nettermineringspunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Du må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner, fax samt visse ældre fastnettelefoner kan ikke benyttes.

## 8. Særligt vedrørende telefoni-udstyr

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

## 9. Tilslutning af dit udstyr og telenet til eget brug

Du skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el.lign. for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de nødvendige foranstaltninger for at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankomende trafikmængder eller

abonnere på yderligere forbindelser til access-og telenettet. Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Du skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er du forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, hvis der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

#### **10. Fejlretning**

Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). jf. Telenors åbningstider på telenor.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Hvis du forårsager unødigt fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig ret til at fakturere dig herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installations-adressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten. Fungerer dit udstyr ikke, skal du kontakte Telenor Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr skal du efter aftale sende det til Telenor, som herefter vil udbedre defekten.

#### **11. Flytning**

Du kan inden for Danmarks grænser bestille flytning af telefoniabonnementet ved samtidig flytning af Internetabonnementet eller ved nyoprettelse af Internet på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr. Hvis det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på din nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset, om det skyldes, at Telenor ikke kan etablere Internet på den pågældende adresse, eller om Telenor godt kan levere Internet men ikke telefoni. I det omfang du fortsat ønsker telefoni, kan du være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning. Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Du skal varsle flytning i god tid, og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor du ikke kan komme på internettet). Melder du ikke flytning i god tid, bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

#### **12. Opsigelsesperiode**

Du kan opsige telefoni via Internet med 30 dages varsel.

## Services til Internet

### **Statisk IP**

Med Statisk IP får din Internetforbindelse en fast tilknyttet IP-adresse. Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk).

Statisk IP kan opsiges med 30 dages varsel.

### **WiFi Forstærker**

Med et abonnement på WiFi Forstærker produktet fra Telenor får du mulighed for at forstærke signalet og udvide rækkevidden på dit WiFi. WiFi forstærkeren virker udelukkende med den router du har fået tilsendt fra Telenor. Telenor har ejendomsretten til WiFi forstærkeren. Tilsidesættelse medfører erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Du vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav. Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke. Vægge, især beton, kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan spille ind. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk. Bemærk, at WiFi forstærkeren kun virker med routere leveret fra september måned 2017. Du kan opsiges WiFi Forstærkeren med 30 dages varsel. Ved opsigelse skal du selv betale for returnering af udstyret. Alternativt kan det afleveres i nærmeste Telenor Butik. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

## Services til Telefoni via Internet

### **Grundpakken**

Til vores telefoni, leveret via Internet, får du med rundpakken fire tillægstjenester.  
Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **- Vis nummer**

Når du modtager et opkald, kan du se nummeret på den, der ringer op - enten i displayet på telefonen eller på en selvstændig nummerviser.  
Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **- Banke På**

Hvis du allerede taler i telefon, bliver du med en lyd i røret gjort opmærksom på, at en anden person ringer til dig. Du kan herefter vælge at skifte til det andet opkald eller helt at afvise det.  
Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **- Viderestilling**

Du kan viderestille dit nummer til en anden telefon - for eksempel til din mobil.  
Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **- Afvis anonyme kald**

Du kan vælge automatisk at afvise alle opkald fra telefoner med skjult nummer.  
Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **Saldo Maksimum**

Du kan sætte en beløbsgrænse for, hvor meget dit forbrug må være i en regningsperiode på telefoni via Internet. Når dit forbrug rammer beløbsgrænsen, bliver dit abonnement automatisk spærret for al udgående trafik. Abonnementet bliver automatisk genåbnet, når næste regningsperiode begynder. Du skal være opmærksom på, at der kan være en tidsforskydning mellem dit sidste opkald, og hvornår dette bliver registreret. Det betyder, at der kan komme forbrug ud over den valgte grænse, som du hæfter for. Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk).

### **Spærring**

Du kan spærre dit abonnement for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre). Læs mere på [telenor.dk](http://telenor.dk).

## Generelle vilkår

Du har indgået en eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V. Her er detaljerne vedrørende din brug af Telenors tjenester.

### 1. Aftalens omfang

Alt hvad du kan læse i denne udgivelse, er det samlede aftalegrundlag for din aftale hos Telenor. Det består af de Generelle vilkår og de Specifikke Vilkår, hvor disse findes. De Specifikke vilkår går forud for Telenors Generelle vilkår for privatprodukter, hvor der måtte være uoverensstemmelse mellem de to.

### 2. Aftalens parter

Du skal være myndig for at bestille Telenors ydelser, med mindre andet fremgår af oprettelsesblanketten for den enkelte ydelse. Når du indgår en aftale, kan du blive bedt om at oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mailadresse. CPR-nummer bruger vi til kreditgodkendelse og løbende kreditvurdering, løbende navne- og adresseopdateringer via Folkeregistreret, og vi deler det ikke med andre parter. Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via SMS, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via SMS, mms eller e-mail.

### 3. Aftale om levering af ydelser fra Telenor

Du kan indgå aftale direkte med Telenor eller via en forhandler, som er godkendt af Telenor. Sådan får du en aftale hos Telenor: Du underskriver en aftale-/oprettelsesblanket og returnerer den, inden du får ydelsen til rådighed. Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på og vilkår for den aftalte ydelse, når der er lavet en aftale. Hvilke services, du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

### 4. Håndtering af trafik i net og produkter

Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder.

I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakkeab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

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

#### Mængdebegrænsninger

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 64/64 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 64/64 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

#### Hastighedsbegrænsninger

Din Internethastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på [www.telenor.dk/bredbaandsfakta](http://www.telenor.dk/bredbaandsfakta).

### 5. Fortrydelsesret

Du kan fortryde en aftale om køb af varer eller tjenesteydelser inden for 14 dage, hvis du har indgået aftalen via [telenor.dk](http://telenor.dk), telefonen eller uden for vores faste butikker. Fristen løber fra den dag hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af varer – hvor du modtager varen.

Du skal give os besked, hvis du vil fortryde. Du kan ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende et brev til Telenor Kundeservice, Skelagervej 9, 9000 Aalborg. Du kan også anvende fortrydelsesformularen, som du har fået tilsendt og som også findes på vores hjemmeside, men det er ikke et krav.

Hvis du fortryder købet af en vare, skal du returnere den uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor du har meddelt os, at du vil fortryde. Telenor dækker de direkte udgifter i forbindelse med returnering af varen, hvis du anvender vores returlabel. Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du vælge at fortryde mobiltelefon eller anden vare, der er tilknyttet abonnement, men ikke fortryde abonnement og beholde mobiltelefon eller anden vare. Har du købt flere varer samtidig, men fortryder købet delvist, refunderer Telenor ikke dine fragtomkostninger i forbindelse med købet.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen. Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord – du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Telenor den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Bemærk, at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/iCloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris.

Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten (aktivering af abonnementet), skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

## **6. Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum**

Telenor er til enhver tid i aftaleforholdets løbetid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet. På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres. Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acountbetaling af det totale skyldige beløb.

## **7. Betalingsforhold**

Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter, eventuel oprettelsesafgift og eventuelle gebyrer efter den gældende prisliste. Har du registreret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt forbrug, gebyrer osv., som bliver faktureret på kontoen. Du hæfter også, selv om du låner dit SIM-kort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services kan og skal enten betales forud eller bagud. På din regning kan du se de forskellige prissætningskategorier. Telenor kan beslutte at overføre beløb til en kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning. Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, og du kan se betalingsdatoen på din regning. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau, og eventuelle inkassoomkostninger skal du betale. Dit abonnement vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr pr. abonnement, som er blevet spærret, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug m.v. for den periode, hvor dit abonnement/dine abonnementer har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, med mindre du ønsker at opsigte din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden pga. manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgifter m.v. for resten af bindingsperioden.

Du kan tilmelde dig Betalingservice i forbindelse med at du indgår en aftale, via Mit Telenor eller via din bank. Du skal selv sørge for at betale din regning, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr på 9,75 kr. pr. betaling, hvilket dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger. Telenor forbeholder sig dog ret til at sende en

papirfaktura til dig, fx hvis du måtte afmelde dig automatisk betaling via Betalingservice, eller hvis fx din elektroniske betaling måtte blive afvist af banken. Telenor vil i så fald opkræve 49 kr. i administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort betaling eller Betalingservice. Når du har meldt dig til Betalingservice, betaler du for at modtage regningen med posten, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

### **Automatisk betaling via betalingskort**

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

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

Når du melder dig til, registrerer du din e-mailadresse og dit mobilnummer. For at få glæde af "Betaling via betalingskort" er det nemlig en betingelse, at du giver Telenor lov til at sende information omkring din regning til dig via e-mail. Det er dit eget ansvar at opdatere din mailadresse og telefonnummer. Du kan finde dine regninger på selvbetjeningsystemet Mit Telenor. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis du har behov for at afvise en enkelt betaling er dette muligt via Mit Telenor på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk). Det er vigtigt at dette bliver gjort før betalingsdatoen på fakturaen. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

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

### **8. Flytning m.v.**

Telenor har ret til at kontrollere dine oplysninger i Folkeregistret. Stemmer oplysningerne ikke overens med dem, du har givet Telenor, kan Telenor i stedet benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

### **9. Overdragelse**

Du kan ikke overdrage et abonnement i bindingsperioden. Overdragelse til tredje-part kræver et skriftligt samtykke fra Telenor, og den nye ejer skal godkendes som alle øvrige kunder jf. pkt. 5. Telenor kan kræve, at ubetalte regninger skal være betalt, inden en overdragelse kan ske. Telenor kan opkræve betaling for overdragelsen jf. prislisterne. For at overdragelsen kan ske, skal både du og den nye ejer/kunde acceptere overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder der særlige overdragelsesvilkår. Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og det gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

### **10. Opsigelse og ophør af aftaler**

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

Når den aftalte bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en skriftlig bekræftelse – og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning.

Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige



Optrækker Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet. Telenor kan til enhver tid opsige en abonnementsaftale med 30 dages varsel. Skulle det ske, at Telenor ikke længere tilbyder en abonnementsstype eller en tjeneste, skal Telenor opsige din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på min. 30 dage.

### **11. Misligholdelse**

For forbrugstakserede tjenester, er Telenor berettiget til at afbryde din forbindelse, hvis dit forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere forbrug.

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale kan Telenor spærre dit abonnement for udgående opkald eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning. Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller Telenors personale
- Du har givet Telenor oplysninger, der ikke er rigtige
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser
- Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end dig selv eller din husstand, eller en eventuel registreret bruger, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telenor

### **12. Lejet eller lånt udstyr**

Telenor ejer det udstyr, du lejer eller låner. Ved din aftales ophør, skal du returnere udstyret til Telenor. Gør du ikke det, skal du betale for det pågældende udstyr. Læs mere på telenor.dk.

### **13. Erstatningsansvar**

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre 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 tele-tjenesten ifm. for-anstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, ved-lige-hold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

### **14. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer**

Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

### **15. Behandling af personoplysninger**

Telenor anvender dine personoplysninger til en række formål, som primært er med henblik på at opfylde vores kontrakt med dig. Vi anvender hovedsageligt dine personoplysninger for at kunne administrere dit abonnement samt levere de ønskede tjenester til dig. Dette omfatter blandt andet, at vi indhenter kredit-oplysninger, skaber og vedligeholder abonnements- og regningsinformationer, behandler trafik- og lokaliseringsdata i forbindelse med overføring af kommunikation og debitering heraf. Vi behandler også dine oplysninger for at opfylde vores retlige forpligtelser, blandt andet til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information og videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste, som din aftale vedrører. Vi registrerer blandt andet navn, adresse, IP-nummer, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget, samt hvor meget data, der forbruges. For mobilabonnementer registreres også SIM-kort nummer, IMEI-nummer på terminalen og lokationsdata. Vi registrerer dit telefonnummer, når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret SMS, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage.

Vi anvender også dit telefonnummer til at sende dig en automatisk genereret SMS, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse på vores netværk, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Dit telefonnummer bliver tilfældigt udvalgt, og vi registrerer ikke din lokation før du giver samtykke. Vi beder om dit samtykke i SMS-besked. Hvis du ikke giver samtykke, registrerer vi ikke din lokation.

### **Registrering af bruger**

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

### **Ejers og brugers ret til indsigt i egen persondata (mobilabonnement)**

Både ejer af mobilabonnement og den registrerede bruger kan bede om indsigt i den persondata, der er registreret i relation til abonnementet og brugen af de tjenester mv. der er omfattet af abonnementet. Ejer vil typisk få indsigt i faktureringsoplysninger og mere generelt persondata, der relaterer sig til abonnementet. Den registrerede bruger vil få adgang til mere specifikt persondata i relation til brugen af den tjeneste som bruger er registreret på. I mange tilfælde vil ejer og bruger være én og samme person. I andre tilfælde vil ejer og bruger ikke være én og samme person. Da persondata ikke må udleveres til andre end den person, som oplysningerne angår, er det væsentligt at ejer sikrer at den egentlige bruger er registreret, hvis retten til indsigt i persondata ønskes udøvet. Det kan udtryk for væsentlig misligholdelse af kontrakten med Telenor, hvis der anmodes om indsigt i persondata, der angår andre end én selv (med undtagelse af tilfælde, hvor ejer er forældre til bruger under 18 år eller hvor ejer er værge).

### **Ret til indsigt**

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

### **Dine øvrige rettigheder**

Du har en række rettigheder ifølge databeskyttelseslovgivningen. Du kan læse om disse i Telenors databeskyttelsespolitik på [telenor.dk](http://telenor.dk).

### **Børns rettigheder**

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

Al behandling sker i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningens og logningsbekendtgørelsens regler. For yderligere information om Telenors behandling af personoplysninger henvises til vores databeskyttelsespolitik på [telenor.dk](http://telenor.dk)

### **16. Meddelelser/fejlmeldinger**

Du kan altid ringe til Telenor Kundeservice på 72 100 100 eller sende en e-mail på [telenor.dk/kontakt](mailto:telenor.dk/kontakt), hvis du oplever fejl i basisinstallationer, centraler, signalering m.v. Telenor vil altid forsøge at løse eventuelle problemer i vores butikkers åbningstid, via nettet eller Telenor Kundeservice.

### **17. Ændringer i vilkår og betingelser**

Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produkt-specifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer m.v. Prisstigninger og ændringer i gebyrer mv. kan bl.a. ske som følge af forøgede omkostninger, almindelig inflation og markedsmæssig udvikling samt optimering af Telenors forretningsudøvelse. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer f.eks. via en tekst på din regning/PBS-oversigt, et regnings-indstik, SMS eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsigte aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og på [telenor.dk](http://telenor.dk). Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver dig ikke ret til at opsigte din aftale.

### **18. Købsvilkår for varer**

Nedenstående vilkår gælder specifikt for køb af fysiske varer hos Telenor. Disse vilkår går forud for øvrige vilkår, hvis der er uoverensstemmelser.

## **Levering**

Hvis du har købt varen på telenor.dk, sender vi varen til din folkeregisteradresse. Når varen afsendes fra vores lager, modtager du en mail med oplysninger om pakkens forsendelsesnummer. Forventet leveringstid er 2-4 dage. Har du ændringer til din ordre, kan du kontakte os på 72 12 66 60 alle hverdage fra kl 8-17.

## **Reklamationsret**

Du har to års reklamationsret på alle varer, du har købt hos Telenor. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Hvis varen bliver beskadiget som følge af hærværk, misbrug eller lignende forhold, som du selv er ansvarlig for, dækkes fejlen ikke af reklamationsretten. Reklamationsretten gælder fra den dag, du modtager varen.

Du skal reklamere indenfor rimelig tid efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Telenor betaler udgiften til returforsendelse ved reklamation og reparation. Du kan enten sende varen retur som "modtager betaler", hvor vi efterfølgende refunderer dit udlæg. Du kan også kontakte os og få tilsendt en pakkelabel, hvor Telenor betaler ved modtagelsen af varen. Husk at vedlægge en kopi af fakturaen. Husk, at varen altid skal sendes tilbage i forsvarlig emballage, og få en kvittering for afsendelse, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

## **Reparation**

Skal din vare repareret, kan du aflevere varen i din lokale Telenor butik (som også kan hjælpe dig med en lånetelefon) eller sende varen ind til Telenors Webshop. Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er, så detaljeret som muligt. Vær opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen kan gå tabt i forbindelse med reklamation eller reparation. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup, inden du indleverer telefonen. Telenor er ikke ansvarlig for eventuelt datatab.

## **19. Tvister og klageadgang**

Er du uenig med Telenor i forhold til registreret forbrug eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte Kundeservice. Kan du og Kundeservice ikke blive enige, afhænger dine muligheder for at gå videre med din klage af, hvad du klager over.

Du kan klage til Telenors Kundeservice over forhold vedrørende dit abonnement. I den periode Telenor behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenor afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, at vi har modtaget din klage.

I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Telenors afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V. [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. Du kan læse mere om Center for Klageløsning på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. Du kan læse mere om reklamationsret på Telenors hjemmeside.

Har du købt en Square Trade mobilforsikring og vil klage over den, kan du henvende dig til Square Trade på telefon 78 77 50 58, email på [kundesupport@squaretrade.com](mailto:kundesupport@squaretrade.com), eller skrive til: Square Trade, Customer Experience Manager Herstedøstervej 27-29, 2620 Albertslund. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du og Square Trade ikke nå til enighed, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Du kan læse mere på [www.ankeforsikring.dk](http://www.ankeforsikring.dk).



Frederikskaj 8  
2450 København SV  
CVR 19433692



Kundeservice (7-23)  
TLF. 72 100 100



telenor.dk

