

# Forretningsbetingelser for erhverv

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

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

## 1 Aftalens omfang

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

## 2 Aftale om levering af tjenester fra Telenor

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

Kundens aftale med Telenor om den enkelte tjeneste

indgås efter Telenors valg, ved at:

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

## 3 Kundedata

Aftaler med Telenor kan indgås af myndige personer eller selskaber (juridiske personer), medmindre andet fremgår af vilkårene for den enkelte tjeneste. Kunder skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse og CVR-nummer. Den person, der indgår aftale med Telenor på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt hertil. Telenor kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.

Telenor kan vælge at udsende produktinformation via SMS, MMS, e-mail eller lignende. På samme måde kan Telenor sende markedsføringsmateriale om produkter. Hvis kunden ikke ønsker at modtage disse informationer, kan kunden rette henvendelse til Telenor KundeService.

## 4 Kreditvurdering og kreditmaksimum

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

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

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

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

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

- Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning / betalingserfaring
- Kundens samtaleforbrug og øvrige telefonomkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende Kunders forbrug, eller forbruget udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
- Telenor har begrundet formodning om, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til Telenor med henblik på at afklare, hvorvidt Telenor stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum
- kunden har intet CPR-nummer/CVR-nummer Telenor kan vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse.

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

Kunden har for hvert tegnet telefoniabonnement ret til en gratis kortfattet optagelse i Telenors nummeroplysningsdatabase. En sådan optagelse omfatter typisk navn eller evt. firmanavn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata). Kunden er ansvarlig for, at optagelsen heri ikke krænker tredjemandes rettigheder. Kunden kan mod betaling få et telefonnummer ændret, hvis dette er muligt.

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

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

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

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

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af Telenors net. Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, samtaler bliver afbrudt eller dataoverførsler ikke gennemføres. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, som giver anledning til forstyrrelser i Telenors net. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af nettet, skal straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er Telenor uvedkommende. Telenor kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos Kunden.

### **7** Nummeroplysning

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

### **8** Taksering og takseringsprincipper

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

### **9** Betalingsforhold

Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med aftalerne, jf. disse betingelsers pkt. 1. Hvis kundens saldo ikke overstiger et minimumsbeløb, som er fastsat af Telenor, er Telenor berettiget til at overføre beløbet til den kommende fakturering.

Hvis en regning ikke betales senest på den anførte forfaldsdato, giver Telenors meddelelse om dette. Ved overskridelse af forfaldsdatoen betales morarenter, som fastsættes i henhold til den til enhver tid gældende bestemmelse i Renteloven. Derudover tillægges et rykkergebyr, som opkræves på den førstkomende faktura.

Meddelelsen om for sen betaling indeholder en ny frist for indbetaling samt advarsel om, at Kundens forbindelse afbrydes, hvis den nye betalingsfrist ikke overholdes. Betales regningen ikke inden udløbet af denne frist, forbeholder Telenor sig ret til at afbryde Kundens forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel. Hvis Telenor har afbrudt Kundens forbindelse på grund af manglende betaling, kan genåbning ikke ske, før forfalden saldo til Telenor, herunder rykkergebyr og morarenter, er betalt. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre Kunden inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil opsigelsen træder i kraft.

Ved genåbning efter spærring betales et genåbningsgebyr. Ved genåbning efter afbrydelse af Kundens forbindelse beregnes kvartalsafgifter ligeledes for den periode, hvori afbrydelsen af Kundens forbindelse har fundet sted. Hvis Kundens forbindelse har været afbrudt af Telenor i mere end 20 dage på grund af manglende betaling, overgår sagen herefter til Telenors inkassoafdeling, og Telenor har ret til uden yderligere varsel at ophæve aftalen. Betales den forfaldne saldo ikke straks herefter, er Telenor berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre m.m.

Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling vil blive pålignet Kunden. Betales forfalden saldo, vil Telenor efter aftale herom genoprette aftalen mod betaling af genoprettelsesafgift.

Telenor forbeholder sig ret til at fastsætte kreditmaksimum som betingelse for genoprettelse, jf. pkt. 4. Hvis Kunden misligholder sin betalingsforpligtelse over for Telenor ved ikke at betale forfalden saldo, kan Telenor betinge, at hele den forfaldne saldo betales, før der kan indgås nye aftaler hos Telenor.

Telenor har ret til at opsige Kundens abonnement, hvis Kunden gentagne gange misligholder sine betalingsforpligtelser.

Ønsker Kunden at indgå en betalingsaftale, f.eks. ved udsættelse af betaling af regning eller deling af fakturabeløbet over flere måneder, kan Kunden kontakte Telenors DebitorService. Kunden vil blive opkrævet gebyr i forbindelse med indgåelse af sådanne aftaler.

### **10 Driftsafbrydelser og fejlafhjælpning**

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

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

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

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

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

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til Telenors faste netværk (herunder bl.a. telenettet og acces-nettet) benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i på disse net eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere mængden af indgående og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Telenors acces- og/eller telenettet.

Udstyr, der tilsluttes Telenors faste netværk skal overholde den til enhver tid gældende lovbestemt godkendelse om teleterminaludstyr, for tiden lovbestemt godkendelse nr. 823 af 3. juli 2007 om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold, samt eventuelle særlige anvisninger fra Telenor.

Kunden skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

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

Telenor forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. Endvidere til at fakturerer sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

### **12 Kundens hæftelse ved fejl**

Kunden hæfter ikke for betaling for ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af operatørens net og installationer (til og med nettermineringspunktet), medmindre Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Kunden hæfter for betaling for ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af Kundens eget net, udstyr eller tilbehør (efter nettermineringspunktet). Såfremt det godtgøres, at fejlen eller misbruget kan henføres til forhold, som Telenor kendte eller burde kende, og som Telenor ikke har orienteret Kunden om, og/eller stillet rimelig og mulige foranstaltninger til rådighed for at forhindre eller begrænse, og når det efter en samlet vurdering vil være urimeligt, at teleoperatøren gør krav gældende, hæfter Kunden ikke.

### **13 Erstatningsansvar**

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er dog i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, med mindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Kunden er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen, efter en samtale er tilendebragt. Telenor er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne herved.

### **14 Særlige forhold**

Telenor forbeholder sig ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, når det er påkrævet af hensyn til trafikken på Telenors telenet og driften heraf.

### **15 Flytning mv.**

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

### **16 Overdragelse**

Kundens aftale kan ikke overdrages til tredjemand, medmindre Telenor giver skriftlige samtykke hertil. Overdragelsen er desuden betinget af, at både Kunden og den, som aftalen/abonnementet overdrages til (tredjemand), accepterer overdragelsen. Telenor kan betinge overdragelsen af, at alle skyldige forfaldne beløb vedrørende aftalen, samt at endnu ikke forfaldne beløb for konstateret forbrug under aftalen betales samt, at den nye kunde pålægges et kreditmaksimum.

I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning mv. gælder særlige overdragelsesvilkår.

Det kræver særlig tilladelse fra Telenor at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning. Herunder også videresalg af trafik. Ved overtrædelse heraf har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte Kunden at tegne yderligere aftaler hos Telenor.

### **17 Opsigelse og ophør af aftaler**

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

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

- Kunden undlader, at betale skyldige beløb til Telenor inden for fristen af den i pkt. 10 nævnte rykkerskrivelse
- Kunden undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net eller lignende, der giver forstyrrelser i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom

- Kunden undlader at give Telenor og Folkeregistret meddelelse om adresseændring
- Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors net, efter at Telenor har fremsendt påbud herom
- Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og evt. yderligere krav stillet af Telenor
- Telenor afskæres fra, at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning
- Kunden afsender eller distribuerer spam. Dette gælder alle typer af spam
- Kunden spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse

I tilfælde af kundens grove tilsidesættelse af forpligtelser i henhold til disse forretningsbetingelser, herunder afgivelse af urigtige oplysninger til Telenor, afsendelse af eller distribution af spam eller spredning af vira, er Telenor berettiget til at afbryde Kundens forbindelse eller til at bringe aftalen til ophør uden varsel.

Telenor er berettiget til at opsige kundens aftale helt eller delvist med et skriftligt varsel på 14 dage hvis særlig vægtige grunde taler herfor. Telenor er desuden berettiget til, at opsige kundens aftale eller dele af kundens aftale med et skriftligt varsel på 3 måneder, hvis Telenor vælger, at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementsstype eller tjeneste.

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

### **18** Ændringer

Telenor kan til enhver tid ændre disse forretningsbetingelser og eventuelle tillægsbetingelser. Væsentlige ændringer vil blive varslet. Telenor kan vælge at varsle ændringer direkte overfor Kunden (eksempelvis via en tekst på Kundens regning/PBS oversigt, et fakturaindstik, SMS, MMS eller e-mail) eller ved indrykning af annoncer i dagspressen og via Telenors hjemmeside på [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)

### **19** Tvister

Tvister over registreret forbrug og lignende bør i første omgang søges løst mellem Kunden og Telenors KundeService. I tilfælde af uenighed mellem Kunden og Telenors KundeService, kan tvisten indbringes for Telenors Regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til den enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

I den periode Telenors Regningsklagenævn behandler klagen, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Opkrævning af morarenter stilles dog ikke i bero. Telenors Regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, klagen er indgivet. Regningsklagenævnets afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48 st., 1359 København K, såfremt uenigheden mellem Telenor og Kunden, drejer sig om det forbrug, som Telenor har registreret.

Teleankenævnet kan desuden beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere vedrørende andet end det registrerede forbrug, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

## Vilkår for mobilabonnement

### **1 Abonnementsaftalens omfang**

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

### **2 SIM-kortet**

I forbindelse med oprettelse af abonnementet får Kunden udleveret et personligt identifikationskort (SIM-kort) snarest muligt efter tegning af abonnementet. Sammen med SIM-kortet modtager kunden en 8-cifret sikkerhedskode kaldet "PUK-kode". Når Kunden har aktiveret kortet ved hjælp af PUK-koden kan Kunden indtaste en personlig 4-cifret sikkerhedskode, kaldet "PIN-kode", som skal bruges hver gang Kunden tænder telefonen. Telenor anbefaler, at PIN-kode altid bruges. SIM-kortet og sikkerhedskoderne skal altid opbevares hver for sig og under betryggende forhold. Indgreb i SIM-kortet eller forsøg på dette er ikke tilladt. Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, skal Telenor KundeService straks underrettes. Underretning kan ikke foretages til de af Telenor udpegede forhandlere. Efter anmodning fra Telenor skal det beskadigede SIM-kort sendes til Telenor, som herefter sender et nyt SIM-kort mod betaling af et gebyr.

Kunden hæfter for tab som følge af andres urettede brug af SIM-kortet efter bestemmelserne i §§ 11-12 i lov om visse betalingsmidler (lbk 259 28. marts 2008), der følger sidst i disse vilkår. SIM-kortet er Telenors ejendom og skal destrueres straks efter, at Telenor har fremsat krav om dette samt ved abonnementsophør.

### **3 Overførsel af mobilnummer**

Kunden kan overføre sit mobilnummer fra en anden operatør til Telenor. I forbindelse med overførslen af nummeret skal Kunden give Telenor fuldmagt til at opsiges abonnementet hos den anden operatør. Bemærk, at en evt. uopsigelsesperiode først starter den dag, Telenor får nummeret overført fra den tidligere teleoperatør. Viser det sig, at kunden ikke har råderet over nummeret, og nummeret derfor ikke kan overføres til Telenor, vil Telenor kræve erstatning af kunden i form af den mindste betaling, Telenor ville have fået, såfremt nummeret kunne være overført til Telenor. Kunden har også mulighed for i stedet at vælge et andet Telenor

nummer og dermed benytte det valgte abonnement. Muligheden for overførsel af nummer gælder alene mobilnumre. Såfremt Kunden forsøger at overføre et fastnetnummer, vil ovenstående betingelser ligeledes gøre sig gældende.

### **4 Telenors dækningsområde**

Kunden har forud for tegning af abonnement mulighed for, at gøre sig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse dækningskortet hos de forhandlere, der er udpeget af Telenor.

I henhold til krav i offentligt udstedt mobiltilladelse opfylder Telenor til stadighed som minimum følgende krav til dækningen:

Telenor dækker 95 % af det geografiske område målt på hele landet og 98 % af befolkningen. Telenor garanterer ikke for dækningen på specifikke steder eller enkeltadresser, idet radiosignallets styrke afhænger af landskabets (topografiens) aktuelle beskaffenhed.

### **5 Afvisning og udfald**

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

### **6 Alarmering i Danmark**

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

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

Telenor abonnementet giver, medmindre andet er beskrevet i abonnementsvilkårene, mulighed for brug af mobilen i udlandet (international roaming). Anvendelse af SIM-kortet i udlandet er underlagt Telenors til enhver tid gældende prislister for international roaming samt den pågældende udenlandske mobiloperatørs vilkår i øvrigt. Gældende prislister kan rekvireres ved henvendelse til Telenor og fremgår endvidere af telenor.dk. Kundens brug af SIM-kortet i udlandet afregnes med Telenor på baggrund af opgørelser over dit forbrug modtaget fra de udenlandske operatører.

Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Endvidere påtager Telenor sig intet ansvar for udenlandske mobiloperatørers brug af Telenor abonnenters data.

## 8 Betalingsforhold

Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med brug af SIM-kortet med de begrænsninger, der følger af §§ 11 og 12 i lov om visse betalingsmidler (lbk 259 28. marts 2008).

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

## 9 Fejlmelding mv.

For servicemeddelelser om fejl, som skyldes mobilnetværket (basisinstallationer, centraler, signalering mv.) eller SIM-kortet (herunder kortets bortkomst), kan kunden rette henvendelse til Telenor KundeService på telenor.dk/kontakt eller ved at ringe 72 100 100.

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

## Bilag til abonnementsvilkår for Telenor

§§ 11 og 12 i lov om visse betalingsmidler (LBK nr. 259 af 28. marts 2008) har følgende ordlyd:

### Hæftelses- og ansvarsregler

§ 11. Udsteder hæfter i forhold til brugeren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsmiddel, medmindre andet følger af stk. 2-6. Brugeren hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter brugeren med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter brugeren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis udsteder godtgør, at den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode har været anvendt, og

1. at brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab,
2. at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
3. at brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Brugeren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når betalingsmidlet har været aflæst fysisk eller elektronisk og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og udsteder godtgør,

1. at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsmidlet er bortkommet, eller
2. at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Hæfter brugeren efter såvel stk. 3 som 4, kan brugerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Brugeren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt og udsteder godtgør, at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udsteder har fået underretning om, at betalingsmidlet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til koden, eller at brugeren af andre grunde ønsker betalingsmidlet spærret. Udsteder skal give brugeren mulighed for når som helst at meddele, at betalingsmidlet skal spærres, og skal snarest over for brugeren skriftligt eller på anden bevissikker måde bekræfte, at udstederen har modtaget en sådan underretning. Bekræftelsen skal angive tidspunktet for underretningen.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsmidlet. Uanset stk. 2 er udsteder endvidere ansvarlig, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg.

## Bilag til abonnementsvilkår for Telenor

Stk. 9. Erhvervsministeren kan, i det omfang det betinges af prisudviklingen, ændre beløbsangivelserne i stk. 2-5.

§ 12. En udsteder er ansvarlig for tab hos brugeren, som skyldes fejlregistrering eller konteringsfejl, selv om fejlen er hændelig. Har brugeren fået meddelelse om, at betalingstransaktionen er anerkendt, er udsteder endvidere ansvarlig for tab hos brugeren, som skyldes, at den pågældende betalingstransaktion ikke gennemføres eller gennemføres mangelfuldt. Bestemmelsen i 2. pkt. finder dog ikke anvendelse, hvis udstederen godtgør, at udsteder ikke har haft mulighed for at gennemføre betalingstransaktionen og dette skyldes ekstraordinært indgribende omstændigheder, som udstederen ikke har nogen indflydelse på, og som udstederen ikke burde have taget i betragtning, da brugeren modtog den i 2. pkt. nævnte meddelelse. Har brugeren forsætligt eller groft uagtsomt medvirket til fejlen, kan erstatningen nedsættes eller bortfalde.

Stk. 2. Er betaling udeblevet eller forsinket under omstændigheder som nævnt i stk. 1, 1. og 2. pkt., kan misligholdelsesbeføjelser ikke af den grund gøres gældende over for brugeren, bortset fra krav på rente. Er der sket træk på brugerens konto eller på et forudbetalt betalingsmiddel, anses betaling for sket med frigørende virkning for brugeren.

Stk. 3. Indløser er ansvarlig for tab hos betalingsmodtager, som skyldes fejlregistrering eller konteringsfejl, selv om fejlen er hændelig. Indløser er dog ikke ansvarlig for tab, som er en følge af forhold hos betalingsmodtageren.

Stk. 4. Erstatte udsteder efter stk. 1 tab hos brugeren som følge af forhold hos betalingsmodtager eller indløser, kan udsteder kræve erstatningen betalt af henholdsvis betalingsmodtager eller indløser. Erstatte indløser efter stk. 3 tab hos betalingsmodtager som følge af forhold hos udsteder, kan indløser kræve erstatningen betalt af udsteder.

Stk. 5. Udsteder og indløser har bevisbyrden for, at et tab ikke skyldes de i stk. 1 og 3 nævnte forhold.

## Vilkår for indholdstakserede tjenester

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

### 1 Aftalens omfang

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste, hvor Kunden kan bestille tjenesteydelser med Kundens mobiltelefon via SMS, MMS eller WAP. Betalingen sker over Kundens mobilabonnement eller Kundens forudbetalte konto. Kunden hæfter for denne betaling jf. pkt. 10 i forretningsbetingelserne.

Vilkårene gælder for:

- indholdstakserede SMS/MMS/WAP tjenester, der udbydes af Telenor, og
- adgang til tillægstakserede SMS/MMS/WAP tjenester, der udbydes af tredjemand.

### 2 Bestilling af tjenesterne

Kunden bestiller en indholdstakseret tjeneste enten via internettet eller ved at afsende en specifik SMS-kode til et fire-cifret nummer.

Når den bestilte tjeneste er leveret til Kundens mobiltelefon, opkræves beløbet på Kundens næste faktura eller trækkes på Kundens forudbetalte konto. Det er Kundens ansvar at sikre, at telefonen understøtter den bestilte tjeneste, ligesom Kunden også er ansvarlig for, at telefonen har plads til den bestilte tjeneste og at den gemmes korrekt. Bestiller Kunden en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter Kunden for betaling uanset om de fremsendte tjenester afvises.

Ved bestilling af en indholdstakseret tjeneste på Telenors hjemmeside, modtager Kunden en 4-cifret bestillingskode via SMS. Denne kode skal bruges til at bekræfte bestillingen på Telenors hjemmeside.

### 3 Fortrydelse

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

### 4 Prisoplysninger

Oplysninger om prisen for en indholdstakseret tjeneste vil fremgå af annonceringen for tjene-

sten. Udover prisen for den indholdstakseret tjeneste opkræver Telenor almindelig SMS eller MMS takst for afsendelse af SMS/MMS. Prisen fremgår af kundens aftale med Telenor. Kunden finder prisoplysninger på de, af Telenor udbudte, indholdstakserede tjenester på telenor.dk

### 5 Betaling

Betaling for indholdstakserede tjenester sker ved opkrævning på Kundens faktura, såfremt Kunden er abonnementskunde. Det samlede beløb fremgår særskilt på fakturaen. Prisen for indholdstakserede tjenester indgår i beregningen af Kundens saldo i forbindelse med tillægstjenester som f.eks. Forbrugskontrol, Forbrugsalarm o.l.

Er Kunden Taletidskunde vil tjenesten blive takseret efter levering af den indholdstakserede tjeneste. Som Taletidskunde skal kundens saldo minimum være på 25 kr., på det tidspunkt Kunden afsender SMS/MMS anmodningen. Hvis Kundens saldo er under 25 kr. vil Kunden få en SMS retur med besked om, at den indholdstakserede SMS kræver en saldo på minimum 25 kr.

### 6 Kvittering

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

### 7 Spærring

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

### 8 Misbrug

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

### 9 Indhold af tjenesterne

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

## **10 Ændringer**

Telenor er berettiget til at ændre disse vilkår jf. pkt. 17 i forretningsbetingelserne.

## **11 Registrering og anvendelse af data**

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

## **12 Kundeservice**

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

## **13 Klager**

Klager over registreret forbrug, samt klager over tjenester udbudt af Telenor, rettes til Telenor KundeService, og følger i øvrigt klageproceduren som beskrevet i forretningsbetingelserne pkt. 18. Klager vedr. andre forhold end regningsforhold, rettes til udbyderen af indholdstjenesten. Adresser og telefonnumre på udbydere af indholdstakserede tjenester via Telenors netværk findes på adressen: [www.Telenor.dk](http://www.Telenor.dk) Klager sendes til: Telenor KundeService, Skelagervej 9, 9000 Aalborg.

## Særlige vilkår for Fastnet

### **1 Abonnementsaftalens omfang**

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

### **2 Overførsel af fastnetnummer**

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

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

### **3 Tilslutning**

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

Hvis Kunden ønsker en placering af nettermineringspunktet eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssig (f.eks. skjult fremføring, placering af nettermineringspunktet i vådrum o.lign.), udføres dette efter regning. Hvis Kunden på et senere tidspunkt ønsker nettermineringspunktets placering og ledningsføring ændret, udføres dette efter regning. Efter aftale med Telenor sørger Kunden for, at der er uhindret adgang for Telenor eller en af Telenor udpeget tredje-mand til at etablere nettermineringspunktet og ledningsføring.

Gives der ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Telenor berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden sørger efter aftale med Telenor for eventuel forskriftsmæssig elforsyning til brug

for tilslutningen og drift af denne. Eventuelle udgifter hertil påhviler Kunden.

### **4 Installationer**

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

## Vilkår for Bredbånd

Oplysninger udleveret til Kunden i forbindelse med oprettelse af abonnementet er personlige og må ikke videregives til tredjepart. Bortkommer disse fortrolige oplysninger, skal Kunden straks kontakte Telenor. Kunden bærer selv ansvaret for misbrug af disse oplysninger. Kunden hæfter for alt forbrug på abonnementet. I tilfælde af tredjemands misbrug af Kundens abonnement, påhviler det Kunden at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal kunden straks underrette Telenor.

Materiale til og fra Kundens e-mail adresse er personligt og fortroligt. Telenor er ikke berettiget til at læse eller på anden måde at videregive nogen form for information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til Kundens abonnement. Medmindre dette kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel.

### Afhjælpning og Support

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

### 1 Hjemmeside og e-mail-adresser

Et abonnement hos Telenor giver adgang til en elektronisk postkasse med op til 5 e-mail-adresser og egen hjemmeside. Telenor stiller henholdsvis 10 Mb diskplads til rådighed til den elektroniske postkasse og 10 Mb til hjemmesiden.

### 2 Generelt vedrørende netværket

Telenor gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af misbrug af internettet.

Kunder der misbruger e-mail-systemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l. er erstatningsansvarlige overfor de omkostninger dette måtte påføre Telenor. Telenor er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af Telenors netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i Telenors netværk.

Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale som placeres på Telenors servere overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.

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

### 3 Erstatningsansvar

Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Telenor kan ikke drages til ansvar for Kundens tab som følge af downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer der modtages som e-mail, inficering af Kundens hardware eller software med virus.

Ligesom Telenor ikke kan drages til ansvar ved anden anvendelse af produkt, ydelse eller service end forudsat, eller tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelser o.l. opstået som følge af brug af information funder på internettet. Telenor er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikkerassistance eller anden form for support fra tredjemand.

Telenor påtager sig heller ikke ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer. Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem Kunden og Telenor, erhverver Kunden ikke noget krav imod Telenor. Telenor er ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med Kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.

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

Telenor A/S  
Skelagervej 9  
9000 Aalborg  
CVR 19433692  
Telefon: 72 100 100  
Fax: 72 127 832  
E-mail: [telenor.dk/kontakt](mailto:telenor.dk/kontakt)  
Web: [www.telenor.dk](http://www.telenor.dk)