

Särskilda villkor – Konsument – för Mobila Tjänster

(Mobiltelefoni och Mobilt Bredband) hos Telenor Sverige AB
Giltiga fr.o.m. 2017-02-24

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309, ("Telenor") och fysisk person ("Kunden") avseende Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och/eller Mobilt Bredband) enligt vad som närmare framgår nedan ("Tjänsten"). Avtalet mellan Telenor och Kunden om Tjänsten ("Avtalet") består utöver dessa Särskilda villkor även av Telenors Allmänna villkor, Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislista. Gällande Allmänna villkor finns att ta del av på Telenors hemsida (www.telenor.se) eller kan beställas från Telenors Kundservice.

1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i

Allmänna villkoren ska tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten gör att Kunden kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via en mobilterminal. För tjänst avseende kontantkort gäller Särskilda villkor för kontantkort.

2.2 Mobilnätet som används för Tjänsten har varierande täckning över landet. Telenor kan därför inte garantera att täckning finns vid varje tillfälle på varje enskild plats. Täckningskartor för vägledning finns på Telenors hemsida.

2.3 Telenor tilldelar Kunden ett SIM-kort med nummer och säkerhetskoder.

2.4 Vad gäller mobiltelefoni har Kunden möjlighet att använda Tjänsten för nödsamtal och lokalisering inom Sverige (även om SIM-kortet saknas eller inte fungerar) under förutsättning att Kunden använder en fungerande mobiltelefon och att det finns mobilnätstäckning där Kunden befinner sig. Möjligheten till nödsamtal och lokalisering kan dock vara begränsad eller förhindrad på grund av omständighet utanför Telenors kontroll. Telenor ansvarar inte heller för att nödsamtal och lokalisering fungerar utomlands eller via tredjepartsapplikation (t.ex. mobil VoIP).

2.5 Tjänstens lägsta kvalitet kan påverkas av faktorer såsom väder, topografi, användning inomhus, avstånd till basstation och liknade, begränsningar genom tekniska åtgärder av vissa tillämpningar eller tjänster som tillhandahålls av någon annan än Telenor, att konsumenten använder flera tjänster från Telenor samtidigt eller att det finns flera samtidiga användare i samma område.

2.6 Tjänstens egenskaper vad avser bl.a. maximal överföringshastighet och normalhastighet beskrivs i Beställningsvillkoren. Med normalhastighet för mobil bredbandsanslutning avses Telenors kvalificerade uppskattning utifrån kunskap om Telenors nät (t.ex. frekvensinnehav, tekniska lösningar eller pågående utbyggnad), Telenors kunder (t.ex. antalet abonnenter, val av terminaler, typ av abonnemang) samt förutsättningar som är operatörsberoende (t.ex. geografi, fysik, teknik och standarder). Uppskattningen tar sikte på normala förhållanden och genomsnittlig användning, när kunden befinner sig inom Telenors täckningsområde. Flera av förutsättningarna är dynamiska till sin karaktär och ändras fortlöpande, vilket gör att förekommande uppgifter om normalhastigheter kan justeras efter hand för att bli så rättvisande som möjligt. Uppgift om normalhastighet speglar inte nödvändigtvis den enskilda användarens upplevelse. Användarens val av utrustning kan exempelvis begränsa den upplevda hastigheten. Normalhastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användare faktiskt får vid varje tillfälle, utan är en uppskattning av vad användaren normalt kan förvänta sig av den valda Tjänsten.

3. Leverans av Tjänsten

3.1 Om Avtalet har ingåtts på distans levereras Tjänsten normalt inom en vecka från Ångerfristens upphörande. Om Avtalet inte har ingåtts på distans eller via hemförsäljning utan t.ex. i en butik, levereras Tjänsten normalt omedelbart. Vid Kundens begäran om portering av nummer från annan operatör till Telenor, ska Telenor tillhandahålla Tjänsten senast en arbetsdag efter att överlämnande av numret har skett till Telenor. Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att Avtalet är bindande för Kunden, oberoende av om sådan portering kan utföras eller inte.

3.2 För försändelse som skickats till Kund per post och som inte har lösts ut och har gått i retur till Telenor, har Telenor rätt att debitera en avgift enligt gällande prislista för att täcka Telenors frakt- och administrationskostnader. Detta gäller även om Kunden utövar sin ångerrätt om Avtalet har ingåtts på distans eller via hemförsäljning (se Allmänna villkor) innan försändelse har lösts ut.

4. Användning av Tjänst

Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor eller annan. Kunds rätt enligt Avtal eller lagstiftning (t.ex. enligt EUs "Roam Like At Home"-regelverk) att använda Tjänsten i utländska operatörers mobilnät utan att särskild taxa ska utgå (roaming-avgift), är begränsad till tillfälligt användande, med vilket typiskt sett ska förstås användande under en period understigande 30 dagar i följd. För det fall Kund använder Tjänsten på annat sätt än tillfälligt i utländsk operatörs mobilnät, har Telenor rätt att närmare undersöka Kundens användande i syfte att utreda eventuellt missbruk. Vid sådant annat användande än tillfälligt, har Telenor rätt att spärra Tjänsten från vidare användning eller att debitera särskild taxa för användande i utländsk operatörs mobilnät (roamingavgift).

Att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Telenors kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t.ex. nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner, onormalt frekventa samtal, utgör otillåten användning av Tjänst. Även att använda Tjänsten som växelfunktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t.ex. via sms eller mms) utgör otillåten användning av Tjänst. Vid otillåten användning av Tjänst har Telenor rätt att vidta åtgärder enligt punkt 5.3 i Allmänna villkor.

5. Terminaler

5.1 Kunden har möjlighet att, utöver Tjänsten, även köpa en mobilterminal från Telenor.

5.2 Telenor reserverar sig för slutförsäljning av den terminal Kunden har beställt.

5.3 För levererade terminaler gäller respektive tillverkares garantivillkor, vilka medföljer varje

leverans. Telenor åtar sig inget ansvar för fel och brister utöver vad som följer av respektive tillverkares garantivillkor. Telenors ansvar för terminaler är även begränsat i enlighet med vad som framgår av Telenors Allmänna villkor.

5.4 Om Kund som ingått avtal om Tjänsten inklusive köp av terminal på distans eller via hemförsäljning, använder sin ångerrätt, är Kunden skyldig att på egen bekostnad returnera terminalen till Telenor. Om Kunden underlåter att göra detta kommer Telenor att fakturera Kunden för terminalens värde.

6. Övrig utrustning

6.1 Telenors tillhandahållande av vissa Tjänster för Mobilt Bredband förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad, såsom t.ex. router och modem. Såvida inte annat skriftligen överenskommits mellan Telenor och Kunden, lånar Kunden sådan utrustning av Telenor under avtalstiden. All utrustning som Kunden lånar av Telenor ska återlämnas till Telenor efter Avtalets upphörande i enlighet med Telenors anvisningar.

6.2 Telenor förbehåller sig rätten att utföra konfigurationsändringar i samt uppgraderingar av utrustning under den tid som utrustning är ansluten mot Tjänsten.

7. SIM-kort

7.1 SIM-kort och koder ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Telenor ska omedelbart meddelas om det kan misstänkas att obehörig fått kännedom om kod, så att SIM-kortet kan spärras.

7.2 Ingrepp i SIM-kort eller försök därtill är inte tillåtet.

7.3 Om Kunden förlorar SIM-kort eller orsakar att det blir obrukbart tillhandahåller Telenor på begäran ett nytt SIMkort, under förutsättning att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vad var tid gällande prislista.

7.4 Av tekniska skäl kan SIM-kort bli obrukbart även om Kunden uppfyller sina åtaganden. Telenor ska då underrättas och tillhandahåller ett nytt SIM-kort utan kostnad. Kunden har inte rätt till annan ersättning från Telenor på grund av att SIM-kort varit obrukbart.

7.5 För att skydda såväl Kunden som Telenor har Telenor har rätt att spärra SIM-kort om Telenor har skäl att misstänka att SIM-kort används av obehörig. SIM-kort aktiveras så snart Telenor fått bekräftat av Kunden att några oegentligheter inte föreligger.

7.6 Kunden har inte rätt till nedsättning av avgift för den tid SIM-kort varit spärrat eller obrukbart.

7.7 Om SIM-kort förloras ska Kunden omedelbart meddela Telenor härom och begära att SIM-kortet spärras. Kunden ansvarar för och ska erlägga ersättning för all (egen och annans) användning av Tjänsten fram till dess att Kundens begäran om spärr av SIM-kortet har mottagits av Telenor. Telenor ansvarar för de eventuella kostnader för obehörigt användande som uppstår efter den tidpunkt som Telenor mottar begäran om att spärra SIM-kortet, förutsatt att Kunden inte agerat uppsättligt eller grovt vårdslöst.

8. Användning av terminaler

8.1 SIM-kort får endast användas i interimsgodkända eller typgodkända terminaler.

8.2 Telenor fransäger sig ansvar för skada som beror på terminal som inte tillhandahållits av Telenor.

8.3 Telenor förbehåller sig rätten att på begäran från behörig polismyndighet spärra terminal.

8.4 Telenor har rätt att avvisa anrop från terminaler eller tjänster/SIM-kort som medför störningar i Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät.

9. Ansvar för information, m.m.

Telenor ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Telenor. Telenor ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Telenors hemsida, sin personliga hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internetaktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses i dessa Särskilda villkor såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida. Telenor ansvarar inte heller för innehållet i samtal eller meddelanden (t.ex. sms och mms) som Kunden genomför via Tjänsten.

10. Reservation av nummer

Om Telenor erbjuder reservation av nummer har Telenor rätt att ta ut ersättning enligt vad var tid gällande prislista för sådan reservation.

11. Ersättning vid fel eller avbrott i Tjänst

Om Tjänsten drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, har Kunden rätt till avdrag i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Telenors Kundservice. Har felet eller avbrottet varat minst:

- fem (5) dygn i följd görs avdrag motsvarande tio (10) procent av den fasta avgiften för en (1) månad;
- tio (10) dygn i följd görs avdrag motsvarande femtio (50) procent av den fasta avgiften för en (1) månad;
- femton (15) dygn i följd görs avdrag motsvarande hundra (100) procent av den fasta avgiften för en (1) månad.

12. Ersättning och betalning

12.1 För användandet av Tjänsten i utländska operatörers mobilnät debiteras Kunden enligt Telenors taxa för respektive nät. Det åligger Kunden att säkerställa att Kunden använder nationella mobilnät när Kunden befinner sig i Sverige.

12.2 Vid Tjänst som innebär att minutavgiften är 0 kronor för nationella samtal till fasta och/eller mobila kunder eller annan kategori av kunder som anges av Telenor, gäller avgiftsbe-

frielsen inte (om inte annat anges), startavgifter (per samtal), samtal såsom t.ex. betalsamtal, mediasamtal, samtal till modempooler, samtal till nummerupplysning, telefonkortstjänster tillhandahållna av annan part eller andra liknande tjänster.

12.3 Kunds rätt enligt Avtal eller lagstiftning (t.ex. enligt EUs 'Roam Like At Home'-regelverk) att använda Tjänsten i utländska operatörers mobilnät utan att särskild taxa ska utgå (roaming-avgift), är begränsad till tillfälligt användande, och kan vara begränsad till skäligt användande avseende i abonnemangets inkluderad datamängd på sätt som framgår av vid var tid gällande prislista. Vid annat användande än tillfälligt, förbehåller sig Telenor rätten att debitera Kunden en tillkommande avgift enligt vid var tid gällande roaming-taxa.

13. Avtal med bindningstid

Om inte annat har avtalats, kan Kunden, i de fall särskild bindningstid överenskommits, utan påföljd frånträda Avtalet avseende Tjänst före påbörjad användning, dock längst fram till nittio (90) dagar efter Beställning. Med påbörjad användning av Tjänst avses i detta fall även att Kunden börjat nyttja utrustning som levererats vid Beställningen eller brutit den förpackning som utrustningen levererats i.

Telenor Sverige AB
116 88 Stockholm
Kundservice: Tel 020-22 22 22
www.telenor.se

