# Särskilda villkor

Särskilda villkor för Kontantkort hos Telenor Sverige AB
Giltiga fr.o.m. 2013-11-30

### 1. Allmänt

**1.1** Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309, (Telenor) och fysisk eller juridisk person (Kunden) avseende Kontantkort 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 – Konsument – för Tjänster (gäller även när Kunden är en juridisk person), Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislista eller prisplan. 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 med hjälp av ett SIM-kort (SIM-kort" eller "Kontantkort) och för ett värde som i förväg har "laddats" på Kontantkortet, kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via en mobilterminal samt använda de till Tjänsten knutna tjänsterna som Telenor från tid till annan erbjuder. Kunden är medveten om att möjligheten att använda Tjänsten för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Telenor kan vara begränsad.

**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** Kunden har 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).

**2.4** Mobiltelefonisystemet är utvecklat för att göra det omöjligt att obehörigen avlyssna samtal. Telenor garanterar dock inte att obehörig avlyssning inte kan ske.

**2.5** Om inte annat avtalats kan Tjänsten inte användas för mobil VoIP eller Internetdelning.

**2.6** Mobilnätet är en delad resurs, vilket innebär att en enskild användare med extremt stor dataförbrukning kan påverka användarupplevelsen negativt för övriga användare i samma område. För att säkerställa en hög och jämn användarupplevelse för alla kunder förbehåller sig Telenor rätten att begränsa Kundens dataförbrukning. Sådana begränsningar anges i prislistan/prisplanen vid köptillfället och därefter i de villkor som anges vid varje laddning av Kontantkortet på Telenors hemsida (www.telenor.se).

### 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 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 (se Allmänna villkor) innan försändelse har lösts ut.

### 4. Terminaler

**4.1** Terminal definieras som den utrustning SIM-kort kan användas i, t ex mobiltelefon, modem eller surfplatta.

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

**4.3** 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.

**4.4** Om Kund som ingått avtal om Tjänsten inklusive köp av terminal på distans, 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.

### 5. SIM-kort

**5.1** 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.

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

**5.3** Om Kunden förlorar SIM-kort eller orsakar att det blir obrukbart tillhandahåller Telenor på begäran ett nytt SIM-kort, under förutsättning att Kunden har registrerat sina personuppgifter hos Telenor och att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vid var tid gällande prislista.

**5.4** 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, under förutsättning att Kunden har registrerat sina personuppgifter hos Telenor.

**5.5** För att skydda såväl Kunden som Telenor har Telenor 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.

**5.6** Kunden har inte rätt till ersättning för den tid SIM-kort varit spärrat eller obrukbart.

**5.7** Om Kunden inte har registrerat sina personuppgifter hos Telenor gäller följande. Om Kunden förlorar SIM-kort eller SIM-kort av någon annan anledning blivit obrukbart tillhandahåller Telenor inte nytt SIM-kort. Förlorat SIM-kort kan inte spärras. Kunden är ansvarig för debiteringar av Kontantkortet för tiden efter förlust av SIM-kort.

### 6. Användning av terminaler

**6.1** SIM-kort får endast användas i för Tjänsten avsedd terminaltyp, t ex telefoniprisplan i mobiltelefon och prisplan för mobilt bredband i modem eller surfplatta.

**6.2** Telenor frånsäger sig ansvar för skada som beror på terminal som inte tillhandahållits av Telenor.

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

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

### 7. Användning av Tjänsten

7.1 Kunden är skyldig att iaktta Telenors anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänsten.

7.2 Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänsten. Kunden får inte använda Tjänsten, och inte låta annan använda Tjänsten, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor eller annan. Otillåten användning enligt denna punkt innefattar, men är inte begränsad till, följande:

(a) att använda Tjänsten 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 Tjänster;

(b) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;

(c) att förstöra, förvanska eller obehörigen använda information i Nätet;

(d) att använda Tjänsten på sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten; eller

(e) att använda Tjänsten för annat än personligt bruk (t.ex. genom att använda Tjänsten i organisationer eller samfund, i näringsverksamhet eller för vidareförsäljning eller andra kommersiella syften).

(d) att använda Tjänsten som växelfunktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t ex via sms eller mms) eller på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten;

Vid användning av Tjänsten i strid med denna punkt förbehåller sig Telenor rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kunden. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Tjänst, såsom att Telenor helt eller delvis stänger av berörd Tjänst.

Telenors rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på Telenors rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

7.3 Om Kunden får kännedom om att Tjänsten används i strid med punkterna 7.1–7.2 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Telenor om överträdelsen.

7.4 Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, ska Kunden ersätta Telenor för den skada som Kunden, eller annan för vilken Kunden ansvarar, uppsåtligen eller av vårdslöshet orsakar Telenor genom brott mot Avtalet.

7.5 För att säkerställa en god användarupplevelse för alla användare kan Telenor tillämpa trafikhantering i nätet. Det innebär att styrning av trafik kan förekomma genom att kapaciteten i nätet fördelas mellan olika trafikslag och att viss trafik ges företräde. För kund innebär detta att hastigheten för vissa trafikslag kan sänkas vid hög belastning.

### 8. 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 såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

### 9. Ersättning, debitering och laddning

**9.1** Kontantkortet kan laddas med ett värde genom köp av så kallade värdebevis. Vid användning av Tjänsten sker debitering av laddat värde enligt vid varje tidpunkt gällande prislista eller prisplan. Om Kontantkortet även används för Telenors mobila tjänster som betalas i efterhand, gäller Telenors Särskilda villkor – Konsument – Mobila Tjänster (gäller även när Kunden är en juridisk person) för sådana tjänster.

**9.2** För laddning av Kontantkort gäller de villkor som anges vid varje laddning av Kontantkortet på Telenors hemsida (www.telenor.se).

**9.3** När hela det innevarande värdet på Kontantkortet har utnyttjats kan Kunden endast motta inkommande trafik tills ny laddning har genomförts.

**9.4** Kunden kan genom att ange detta vid laddningstillfället välja att byta prisplan till annan vid laddningstillfället gällande prisplan för Tjänsten. Sådant byte sker när laddningen av Kontantkortet har genomförts. Vid byte av prisplan förs hela det innestående värdet över för användning i enlighet med den nya prisplanen.

**9.5** 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 avgiftsbefrielsen 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.

10. Samtal i utlandet

**10.1** Tjänsten kan användas för samtal i länder där Telenor har särskilt avtal med en eller flera teleoperatörer om användning av Kontantkort (för mer information, se www.telenor.se).

**10.2** 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.

11. Avtalstid och uppsägning

**11.1** Avtalet gäller tillsvidare. Kunden måste ladda eller börja använda Kontantkortet före de datum som finns angivna i Beställningsvillkoren (normalt på startpaketet respektive värdebeviset). Om Kunden inte laddar Kontantkortet under en sammanhängande period om tolv (12) månader upphör Avtalet att gälla utan föregående uppsägningstid och Tjänsten spärras. Kunden har inte rätt till någon ersättning från Telenor om Tjänsten inte kan användas på grund av att Kunden inte laddat eller börjat använda Kontantkortet inom de angivna tidsfristerna.

**11.2** Kunden har rätt att när som helst säga upp Avtalet. Om Kunden säger upp Avtalet gäller uppsägningen från om med dagen efter det att uppsägningen kommit Telenor tillhanda.

**11.3** Telenor har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller samtal, med omedelbar verkan och tillsvidare om

(a) Kunden bryter mot Avtalet eller använder Tjänsten i strid med vad som anges under punkten 7 eller skada uppkommer för Telenor eller annan eller i övrigt uppenbart missbrukar Tjänsten;

(b) om Kunden inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, vid kreditkontroll (som Telenor har rätt att företa löpande under avtalstiden) inte visar sig kreditvärdig, inte ställer av Telenor (med hänsyn till Kundens användning av Tjänsten) vid var tid begärd säkerhet för fullgörandet av sina förpliktelser enligt Avtalet, eller

(c) det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att uppfylla sina förpliktelser enligt Avtalet.

**11.4** För att Telenor ska få spärra Tjänsten p g a faktiskt eller befarat brott mot Avtalet måste Kunden först uppmanas att upphöra med avtalsbrottet inom skälig tid och underrättas om att Tjänsten annars kan komma att spärras.

**10.5** Värde och tilläggstjänster som Kontantkortet laddats med och som inte utnyttjats vid uppsägningstillfället går förlorade och ersätts inte av Telenor. Detta gäller dock inte om uppsägning sker till följd av att Kunden sagt upp Avtalet p g a Telenors ändring av villkoren och Kunden är registrad hos Telenor. För värde som utgör elektroniska pengar gäller andra villkor om inlösen.

TA 32 038 12-13

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

telenor
Vi har en lösning för dig också

**Särskilda villkor – Konsument - för Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och Mobilt Bredband) hos Telenor Sverige AB**
**Giltiga fr.o.m. 2013-08-28**

**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 liknande, 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 operatörsoberoende (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. 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 eller 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 5.2 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 SIM-kort, under förutsättning att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vid 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 uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

**8. Användning av terminaler**
**8.1** SIM-kort får endast användas i interimsgodkända eller typgodkända terminaler.

**8.2** Telenor frånsäger 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 vid 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 avgiftsbefrielsen 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.

**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**