



Överlåtelse av abonnemang

Jag önskar överlåta nedan angivna abonnemang hos Telenor. Den nya abonnenten övertar den nuvarande abonnentens samtliga förpliktelser enligt befintligt avtal och de för tidpunkten gällande allmänna och särskilda villkoren. Befintliga e-postkonton och hemsidor kommer upphöra i samband med överlåtelsen. För den nya abonnenten skapas nya e-postkonton. Den nya abonnenten måste gå igenom vår obligatoriska kreditkontroll innan överlåtelsen kan bli godkänd. En bekräftelse på överlåtelsen kommer att skickas till den nya abonnenten. Överlåtelsen är kostnadsfri.

1. Överlåtelse

Markera med kryss de abonnemang som överlåtelsen avser.

☐ Bredband ☐ Telefoni ☐ Tv ☐ Mobilt bredband

OBS! Om du har bredband via telejacket måste samtliga abonnemang överlåtas.

2. Befintlig abonnent

Kundnummer _____ Namn _____

Telefon _____

3. Underskrift ny abonnent

Namn _____ Personnummer _____

Telefon _____ Ort och datum _____

Namnteckning _____

Namnförtydligande _____

4. Underskrift befintlig abonnent

Ort och datum _____

Namnteckning _____

Namnförtydligande _____

Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott och rörliga avgifter månadsvis i efterskott, vilket innebär att redan utställda fakturor kan komma till nuvarande abonnemangsinnehavare.

Vänligen skicka ifylld överlåtelse till:

Telenor Sverige AB
FE110
106 56 Stockholm

Märk kuvertet med "överlåtelse".



Allmänna villkor – Konsument – för Tjänster hos Telenor Sverige AB

Giltiga fr.o.m. 2020-04-08

1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309 ("Telenor") och fysisk person som abonnerar på en eller flera av Telenors tjänster för privatpersoner ("Kunden").

1.2 Telenor erbjuder från tid till annan olika tjänster och tilläggstjänster till kunder ("Tjänst/Tjänster"). Telenors tjänsteutbud samt Tjänsternas omfattning och funktioner anges på Telenors hemsida (telenor.se). Information om Tjänsterna kan även beställas från Telenors Kundservice. Information om hur Telenor behandlar trafik- och kunduppgifter finns i Telenors vid var tid gällande integritetspolicy på Telenors hemsida.

1.3 Avtalet om Tjänsten ("Avtalet") består av (i) de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som Telenor tillhandahåller Kunden i samband med att Kunden gör Beställningen (se definition nedan) ("Beställningsvillkor"), (ii) de Särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster ("Särskilda villkor"), (iii) dessa Allmänna villkor, liksom (iv) vid var tid gällande prislista. Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsvillkor, 2. Särskilda villkor, 3. Allmänna villkor, 4. vid var tid gällande prislista.

1.4 Vad gäller betaltjänster gäller Telenors Särskilda villkor - Konsument- för Betaltjänster. Oavsett vad som anges i dessa Allmänna villkor eller nämnda Särskilda villkor har Telenor ingen som helst skyldighet att tillhandahålla betaltjänster till Kunden om Telenor inte längre tillhandahåller betaltjänster på den svenska marknaden eller om Telenor inte längre har tillstånd att tillhandahålla betaltjänster.

1.5 Avtalet ska anses ha ingåtts då Kunden har beställt Tjänsten ("Beställningen"), t.ex. muntligen vid telefon-samtal med Telenor eller genom att fylla i ett särskilt beställningsformulär som skickas till Telenor med post eller elektroniskt på Telenors hemsida.

1.6 Vid var tid gällande Allmänna och Särskilda villkor samt prislistor finns på Telenors hemsida, i butiker som säljer Tjänster och för beställning från Telenors Kundservice.

1.7 Kunden är medveten om och accepterar att användning av vissa tredjepartstjänster, t.ex. sådana som omfattar nedladdning av programvara, förutsätter att Kunden accepterar särskilda användarvillkor genom separat avtal med Telenors samarbetspartner.

1.8 Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Telenor regleras sådana köp inte av Avtalet. Vid sådana köp ska Kunden vid eventuella frågor vända sig till det säljande företaget. Om det säljande företaget debiterar Kunden genom faktura från Telenor och Telenor därvid är kreditgivare enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) har Kunden dock rätt att mot Telenor göra samma invändningar rörande Kundens betalningsskyldighet som Kunden kan göra mot det säljande företaget.

1.9 Telenor förbehåller sig rätten att i samband med eller efter att Avtalet har ingåtts göra en kreditkontroll avseende Kunden. Om det vid kreditkontrollen framkommer att Kunden inte är kreditvärdig eller att det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att iaktta villkoren i Avtalet har Telenor rätt att inom skälig tid från det att Avtalet ingicks säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Om Telenor säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden inte skyldig att erlägga eventuell uppläggningsavgift för utrustning som köpts med Tjänsten ("Uppläggningsavgift") eller månadsavgift för Tjänsten.

2. Ångerrätt

2.1 Om Kunden har ingått Avtalet på distans eller utanför affärslokal har Kunden rätt att frånträda Avtalet inom fjorton (14) dagar ("Ångerfristen") genom att meddela Telenor via kundservice, e-post eller post. På Konsumentverkets hemsida finns även en standardblankett för ånger. Telenor skickar en bekräftelse om att meddelandet mottagits. Ångerfristen löper ut fjorton (14) dagar efter den dag Avtalet ingicks. För produkter löper Ångerfristen ut tidigare fjorton (14) dagar efter att Kunden fått beställd produkt i sin besittning.

2.2 Vid utövande av ångerrätt ska Kunden återsända produkten senast fjorton (14) dagar efter Kundens meddelande om ånger. Om inte annat överenskommits står Kunden för returfrakten.

2.3 Om Kunden utövar sin ångerrätt ska Telenor betala tillbaka erlagd betalning inklusive leveranskostnader (för

standardleverans) utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) dagar efter meddelandet om ånger. Om inte annat uttryckligen överenskommits använder Telenor samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden använt för betalningen. För produkter sker återbetalning först när Telenor har fått tillbaka produkten eller Kunden har sänt in ett bevis på att produkten återsänts.

2.4 Vid ånger är Kunden skyldig att ersätta Telenor för

(a) leveranskostnader utöver kostnader för standardleverans,

(b) värdeminskningen för en produkt om Kunden hanterat produkten i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, och

(c) sådan del av Tjänst som utförts innan Kunden utövade ångerrätten.

2.5 Genom ingåendet av Avtalet samtycker Kunden till att Tjänsten kan börja utföras under Ångerfristen och att ångerrätten inte gäller om Tjänsten har fullgjorts. Kunden samtycker även till att ångerrätten går förlorad om Kunden har brutit förseglingen på en produkt och den lämpligen inte kan återlämnas på grund av hälso- eller hygieniskäl; om köpet avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram (vilket även omfattar t.ex. applikationer och operativsystem i mobila terminaler) och förseglingen har brutits av konsumenten; eller om köpet avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium.

3. Leverans av Tjänst

Om inte annat avtalats levererar Telenor Tjänsten tidigare från den tidpunkt Kunden påbörjar sin användning av Tjänsten (t.ex. genom aktivering av Tjänsten, via samtal eller sms, vid importering av nummer eller vid första användning av Tjänsten). Leveranstiden för viss Tjänst anges i Särskilda villkoren eller i Beställningsvillkoren.

4. Användning av utrustning m.m.

4.1 När Kunden använder Tjänst som kräver att utrustning ansluts till Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät ("Nätet") eller Tjänst, får Kunden endast använda sådan utrustning som är anvisad eller godkänd av Telenor och som i övrigt uppfyller de krav som gällande lagstiftning föreskriver från tid till annan. Utrustning som stör tele- och/eller datatrafik ska omedelbart kopplas ur. Telenor ska vid begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller Tjänst om det finns befogad anledning att anta att utrustningen orsakat störningar i Nätet eller Tjänst eller utrustningen anslutits i strid med Avtalet.

4.2 Om Telenor tillhandahåller utrustning för Tjänst får sådan utrustning endast användas för användning av Tjänst. Kunden har således inte rätt att sälja, pantsätta, hyra, låna ut eller på annat sätt olovligt förfoga över sådan utrustning, om Kunden inte har köpt utrustningen och äganderätten har övergått till Kunden. Kunden ska värda utrustningen väl och i övrigt följa lämnade råd och anvisningar om installation, skötsel, användning och underhåll av utrustningen. Från det att utrustningen levererats till Kunden och till dess att den återlämnats på av Telenor anvisad plats, ska Kunden stå risken för eventuell förlust av eller skada på utrustningen.

5. Användning av Tjänst

5.1 Kunden är skyldig att iaktta Telenors anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänst.

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

5.3 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. Otillåten användning enligt denna punkt innefattar, men är inte begränsad till, följande:

(a) 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;

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

Vid användning av Tjänst 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.

5.4 Om Kunden får kännedom om att Tjänst används i strid med punkterna 5.1–5.3 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Telenor om överträdelsen.

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

6. Tjänsternas kvalitet, service och underhåll

6.1 Information om lägsta kvalitet samt villkor för service och underhåll för Tjänsterna anges i Beställningsvillkoren (t.ex. på Telenors hemsida) och/eller i de Särskilda villkoren för respektive Tjänst.

6.2 Vid behov av service och underhåll för Tjänsterna kan Kunden, om inte annat avtalats, kontakta Telenors Kundservice t.ex. via telefon, Internet eller e-post.

7. Ersättning och betalning

7.1 Kunden ska till Telenor erlägga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i Beställningsvillkoren och/eller Särskilda villkor för respektive Tjänst samt vid var tid gällande prislista, såvida inte annat avtalats.

7.2 Fasta avgifter faktureras förskottsvis och rörliga avgifter faktureras i efterskott. Om inte annat har avtalats har Telenor rätt att fakturera avgifter för Tjänsten fr.o.m. den dag Kunden påbörjar användningen av Tjänsten enligt punkten 3. Om Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten senast nittio (90) dagar från den dag Beställningen gjordes har Telenor rätt att från den nittionde dagen fakturera fasta avgifter för Tjänsten, förutsatt att skälet till att Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten inte är hänförligt till Telenor.

7.3 Telenor fakturerar i olika fastställda intervaller. Om inte annat avtalats, väljer Telenor vilket av dessa faktureringsintervall som tillämpas.

7.4 Betalning ska vara Telenor tillhanda senast på fakturans förfallodag.

7.5 Telenor förbehåller sig rätten att ta ut en faktureringsavgift. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsavgift enligt gällande prislista. Om ingen dröjsmålsavgift anges i gällande prislista debiteras vid försenad betalning dröjsmålsränta enligt räntelagen. Kunden ska även ersätta Telenors kostnader för att bevaka och driva in Telenors fordringar hos Kunden, t.ex. kostnader för skriftliga betalningspåminnelser och inkassoåtgärder.

7.6 Vid dröjsmål med betalning förfaller, om dröjsmålet är väsentligt, efter Telenors meddelande härom, upplupna avgifter och andra debiteringar för alla Tjänster till betalning.

7.7 Om Kunden har invänt mot faktura inom skälig tid och anfört sakliga skäl för invändningen, ska Telenor på Kundens begäran bevilja rimligt anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Telenors utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden och till dess betalning sker, har Telenor rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

7.8 Om Kundens pris för en Tjänst är kopplat till att Kunden också använder en eller flera andra Tjänster (inkluderat tjänster som tillhandahålls av annat bolag i samma koncern som Telenor eller av tredjepartsleverantör) har Telenor rätt att ändra Kundens pris för Tjänsten om Kunden upphör att använda någon eller flera av dess andra Tjänster. Det justerade priset för Tjänsten ska utgöras av det pris som gällde hos Telenor då Kunden slutade använda den eller de andra Tjänsterna.

7.9 Om Kundens pris för en Tjänst satts ned under förutsättning att Kunden kvarstår som kund under viss tidsperiod, ska Kund återbetala sådan prisnedsättning för det fall Kunden säger upp Tjänsten innan tidsperioden löpt ut. Detta gäller ej då Kunden sagt upp Avtalet pga Telenor ändrat avtalsvillkor på sätt som Kunden inte godtar.

8. Fel eller avbrott i Tjänst, ansvarsbegränsning m.m.

8.1 Om Tjänst drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, och felet/driftsavbrottet inte har orsakats av något förhållande på Kundens sida, 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 Kundenservice. Avdrag görs med det belopp som motsvarar den aktuella Tjänstens fasta avgift under felets eller avbrottets varaktighet, om inte annat följer av Särskilda villkoren. Avdrag understigande 25 kr per faktureringsperiod utbetalas inte.

8.2 Telenor ansvarar endast för direkt skada som Telenor, eller någon för vilken Telenor svarar för, åsamkat Kunden genom världsloshet. Telenor ansvarar inte för indirekt skada eller förlust, såsom t.ex. utebliven vinst eller andra följdsador. Telenor ansvarar inte heller för skada som uppkommer pga. innehåll i data eller annan information som förmedlas via användning av Tjänst, för skada orsakad av datavirus eller motsvarande, förförlust, försening eller förvanskning av data eller information eller för Kunds eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man. Begränsningarna i denna punkt gäller inte i fall då Telenor agerat uppsåtligt eller grovt världslost eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

8.3 Telenor är befriad från ansvar för brott mot Avtalet som orsakats av händelser utanför Telenors kontroll, vars följder Telenor rimligen inte kunnat råda över, t.ex. krig, krigshandling, explosion, hårt väder, allmän brist på energi, strömavbrott, myndighetsåtgärd eller myndighets underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden och därmed jämställda omständigheter.

8.4 Telenor har rätt att av tekniska och/eller driftsmässiga skäl vidta underhåll av Tjänsterna, Nätet eller därtill hörande utrustning, vilka åtgärder så långt som möjligt ska förläggas till nattetid för att minska risken för eventuella störningar. Sådant planerat underhåll utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt 8. Vid omfattande planerade underhållsarbeten ska Kunden aviseras i förväg.

8.5 Kundens begäran om ersättning enligt Avtalet ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara två (2) månader.

9. Avtalstid och uppsägning

9.1 Om inte annat har avtalats, gäller Avtalet tillsvidare och kan sägas upp till upphörande med en (1) månads uppsägningstid. För Avtal med bindningstid gäller punkten 10 nedan. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen om Kunden begär det.

9.2 Även om Kunden säger upp Avtalet innan Telenor fakturerat eventuell Uppläggningsavgift och första månadsavgift är Kunden alltid skyldig att erlägga betalning av nämnda avgifter (förutsatt att Kunden inte utnyttjar sin ångerrätt enligt punkten 2 ovan). Om Telenor däremot säger upp Avtalet i enlighet med punkten 10.1 ovan är Kunden inte skyldig att erlägga Uppläggningsavgift och månadsavgift.

9.3 Telenor har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller del av eller viss funktion av Tjänst, med omedelbar verkan och tillsvidare om

(a) Kunden bryter mot Avtalet eller använder Tjänst i strid med vad som anges under punkten 5 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 begär 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.

9.4 För att Telenor ska få spärra Tjänsten pga. 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. Detta

gäller emellertid inte om Kunden vid upprepade tillfällen har erlagt betalning för sent, i vilket fall Telenor har rätt att spärra Tjänsten utan att lämna sådan underrättelse. I den mån spärrning av Tjänst sker under gällande avtalstid är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under spärrningsperioden.

9.5 Vid uppsägning från Kundens sida har Kunden endast rätt till nedsättning eller återbetalning av fast avgift som betalats i förskott om Kunden sagt upp Avtalet pga. att Telenor ändrat avtalsvillkor på sätt som Kunden inte godtar. Nedsättnings- eller återbetalningsrätten gäller inte förskottsbetald avgift som Kunden har betalt in efter denne meddelats om villkorsändringen. Om Telenor däremot säger upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbetalda avgifter.

9.6 Om Avtalet sägs upp av Telenor pga. Kundens avtalsbrott eller om Avtalet sägs upp av Kund utan beaktande av uppsägningstid, har Telenor rätt att debitera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för Tjänst och avslutningsavgift enligt för Avtalet gällande prislista, i förekommande fall de fasta avgifter för resterande del av bindningstiden samt en avgift för värdet på terminal, digital mottagare eller annan utrustning, vilken bestäms baserat på bl.a. kvarvarande betalningar för utrustningen. Kund anses ha sagt upp Avtalet med omedelbar verkan bl.a. om Kunden byter operatör utan iakttagande av bindningstid och/eller uppsägningstid.

9.7 Uppsägning av Avtal avseende en Tjänst ska inte innebära att dessa Allmänna villkor sägs upp avseende andra Tjänster som Kunden ingått Avtal om.

10. Avtal med bindningstid

10.1 Bindningstid är den överenskomna tidsperiod som Avtalet minst ska gälla, dock max tjugofyra (24) månader. Om inte annat avtalats börjar bindningstiden löpa tidigast från den tidpunkt Kunden påbörjar sin användning av Tjänsten (t.ex. genom aktivering av Tjänsten, via samtal eller sms, vid inportering av nummer eller vid första användning av Tjänsten), dock senast nittio (90) dagar efter den dag Beställningen gjordes.

10.2 Om inte särskild bindningstid har överenskommitts gäller Avtalet tillsvidare.

10.3 Kunden (och Telenor) kan, med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden, säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av bindningstiden. Efter bindningstiden gäller Avtalet tillsvidare och kan då sägas upp med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden.

10.4 Om Kunden säger upp Avtalet till upphörande under bindningstiden, förfaller återstående avgifter för bindningstiden till betalning. Detsamma ska gälla för det fall Telenor säger upp Avtalet med hänvisning till punkten 9.4 ovan.

11. Överlåtelse av Avtalet

11.1 Telenor har rätt att utan Kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som, självt eller genom underleverantör, rimligen kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.

11.2 Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

12. Ändring av villkoren

12.1 Telenor har rätt att, oavsett skäl, vid de tidpunkter som Telenor bestämmer, ändra villkoren i Avtalet, med iakttagande av de villkor som anges nedan.

12.2 Ändring av villkor ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Tid för meddelanden avseende ändringar av nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst särregleras i punkten 12.5 nedan.

12.3 Vid ändring som är till nackdel för Kunden gäller, i fråga om Tjänster för vilka bindningstid har avtalats, att ändringen träder i kraft den dag bindningstiden upphör. Det sagda gäller dock inte ändringar som föranleds av ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter, höjda priser från externa underleverantörer, myndighets beslut eller ändrad lagstiftning. Sådana ändringar kan träda i kraft även under gällande bindningstid, enligt vad Telenor meddelar från fall till fall. Kundens rätt att i så fall säga upp avtalet framgår av punkten 12.4 nedan.

12.4 Vid ändring som är till nackdel för Kunden äger Kunden – oavsett om bindningstid har avtalats – rätt att säga upp Avtalet på följande villkor:

Om Telenor har meddelat Kunden om ändringen senast en (1) månad innan ändringen träder ikraft äger Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag ändringen träder i kraft, under förutsättning att Kundens uppsägning är Telenor tillhanda senast en (1) dag före den dag ändringen träder i kraft. Om Kunden emellertid inte säger upp Avtalet – eller om uppsägningen inte är Telenor tillhanda inom föreskriven tid – anses Kunden ha accepterat ändringen.

Vid uppsägning enligt denna punkt ska punkten 10.4 inte äga tillämpning.

12.5 Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Telenor. Om inte annat har avtalats särskilt har Telenor rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller numeradministrativa skäl. Sådant ändring ska meddelas Kunden i god tid. Sådant ändring träder i kraft den dag Telenor meddelar från fall till fall, oaktat reglerna i punkt 12.3 ovan. Ändring enligt denna punkt 12.5 ska inte utgöra giltig grund för uppsägning av Avtalet enligt punkten 12.4 ovan.

13. Trafikhantering

13.1 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. För kund som abonnerar på tjänst med optimerad kvalitet kan sådan tjänst få påverkan på Tjänstens kvalitet.

13.2 Telenor vidtar även trafikhanteringsåtgärder i form av filtrering, blockering och strypning i syfte att vidmakthålla de begränsningar i Tjänsten som avtalats avseende överföringshastighet, datamängd, dataförbrukning och tjänster med särskild taxa.

13.3 Inom ramen för ett samarbete med Rikskriminalpolisen tillämpar Telenor s.k. DNS-blockering av vissa webbadresser i syfte att hindra tillgång till, och spridning av, material på internet som skildrar sexuella övergrepp mot barn. Sådant DNS-blockering innebär att webbadresser som identifierats av Rikskriminalpolisen inte går att nå och att Kunden istället dirigeras till en informationssida,

14. Meddelanden

14.1 Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev eller e-post.

14.2 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.

14.3 Brev som avsänts till den av den andra parten senast uppgivna adressen ska anses ha nått den mottagande parten på sjunde dagen efter avsändandet.

15. Tvist

15.1 Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av Avtalet eller därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. För oberoende rådgivning kan Telekområdgivarna kontaktas (telekomradgivarna.se).

15.2 Eventuell tvist ska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm (arn.se), i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för nämndens prövning. Allmänna reklamationsnämndens beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

Telenor Sverige AB
169 51 Stockholm
Kundservice: Tel 020-22 22 22
telenor.se

Särskilda villkor – Konsument – för Fast Bredband hos Telenor Sverige AB

Giltiga fr.o.m. 2020-01-20

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309 och fysisk person ("Kunden") avseende Internettjänster via Fast 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 ger Kunden uppkoppling mot Internet via fast bredband, samt därtill tillhörande tjänster.

2.2 Inkoppling och användning av Tjänst sker antingen via det fysiska nät som förbinder den nätslutningspunkt där Kunden ska använda Tjänsten med ett allmänt tillgängligt fast telenät ("Accessnät") eller via ett fastighetsnät installerat i den fastighet där Kunden ska använda Tjänsten ("Fastighetsnät"). Kunden ska vid behov och på Telenors begäran biträda Telenor i kontakter med ägare till Fastighetsnät och Accessnät, i frågor som rör näten och anslutning av Tjänsten.

2.3 Telenor har inte några möjligheter att påverka och kan således inte svara för begränsningar i överföringshastighet som är hänförliga till nät som inte ägs eller kontrolleras av Telenor.

2.4 Kunden är medveten om att Internet kan missbrukas av utomstående, och att det kan uppkomma störningar i Internettrafiken över vilka Telenor inte har kontroll.

2.5 Telenor tillhandahåller Tjänsten via olika accessformer (trådlös eller fast anslutning). Tjänstens lägsta kvalitet kan påverkas av faktorer såsom avstånd till telestation, kvaliteten på kabeln/utrustningen fram till Telenors anslutna utrustning, vilken accessform som används i lokalen, begränsningar i teknik och/eller tjänster som tillhandahålls av någon annan än Telenor, eller att Kunden använder flera tjänster från Telenor samtidigt.

2.6 Tjänstens egenskaper vad avser bl.a. maximal överföringshastighet och normalhastighet beskrivs i Beställningsvillkoren. Med normalhastighet för fast bredbandsanslutning avses Telenors kvalificerade uppskattning utifrån kunskap om Telenors nät (t.ex. tekniska lösningar och pågående uppgraderingar), de egna kunderna (t.ex. val av utrustning och typ av abonnemang) samt förutsättningar som är operatörsberoende (t.ex. avstånd till telestation, teknik och standarder). Uppskattningen tar sikte på normala förhållanden och genomsnittlig användning. 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. Särskilda förutsättningar för Tjänsten

3.1 Tillhandahållande av Tjänst förutsätter att installation och uppkoppling mot Fastighetsnätet eller Accessnätet slutförts, att Fastighetsnätet och Accessnätet håller en kvalitet som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande samt att Telenor har rätt,

antingen enligt avtal med ägare av Fastighetsnät eller Accessnät eller på annat sätt, att använda Fastighetsnät eller Accessnät (t.ex. i form av rätt att installera och vidmakthålla erforderlig teknisk utrustning i telestation) i en sådan utsträckning som är nödvändigt för Tjänstens tillhandahållande.

3.2 För vissa Tjänster är Telenors möjlighet att tillhandahålla Tjänst beroende av Accessnätets fysiska och tekniska egenskaper. T.ex. innebär ett allt för långt avstånd mellan det allmänt tillgängliga fasta telenätet och den punkt där Kunden ansluter till Accessnätet att Tjänstens dataöverföringshastighet inskränks i så stor utsträckning att Telenor inte har möjlighet att tillhandahålla sådan Tjänst.

3.3 Om Telenors rätt att använda erforderligt Fastighetsnät eller Accessnät begränsas eller upphör under avtalstiden har Telenor rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel. Om begränsningen eller upphörandet föranleds av omständighet utanför Telenors kontroll får kortare varsel dock förekomma. Om Avtalet sägs upp av Telenor enligt denna punkt 3.3 och Avtalets upphörande innebär, att Kund inte kan utnyttja Tjänst, utrustning eller produkt för vilken Kunden redan har erlagt betalning till Telenor, äger Kunden rätt till återbetalning med motsvarande belopp.

3.4 Kunden ska bereda Telenor tillträde till Lägenheten (se definition nedan), i den utsträckning det krävs för Telenors tillhandahållande av Tjänsten. Kunden och Telenor ska komma överens om tid för tillträdet.

4. Leverans av Tjänsten

Tjänsten kopplas in vid den tid som Telenor meddelar. Tidpunkten är beroende på flera faktorer, bl.a. på Telenors avtal med tredje part (såsom t.ex. ägare av Fastighetsnät och Accessnät) samt andra förhållanden utanför Telenors kontroll. Tiden mellan Avtalets ingående och inkopplingen av Tjänst ska i normalfallet inte överstiga nittio (90) dagar från den dag Avtalet ingåtts.

5. Utrustning

5.1 Telenors tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad/lägenhet där Kunden ska använda Tjänsten ("Lägenheten"). De tekniska krav för tillhandahållande av Tjänst som ställs på Kundens utrustning framgår av Telenors hemsida eller av aktuellt produktblad. Övan nämnda utrustning tillhandahålls av Telenor och ska installeras av Kunden, såvida inte annat avtalats mellan Telenor och Kunden.

5.2 All utrustning som tillhandahållits av Telenor ska återlämnas till Telenor inom fjorton (14) dagar efter Avtalets upphörande i enlighet med Telenors anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har Telenor rätt att debitera en avgift som motsvarar Telenors kostnad för utrustningen. När Kunden har erlagt sådan ersättning till Telenor har utrustningen förvärvat av Kunden och Kunden ska därmed inte längre återlämna utrustningen till Telenor.

5.3 I syfte att optimera Tjänsten utför Telenor uppgraderingar, konfigurationsförändringar och liknande i utrustning som Telenor tillhandahåller (t.ex. för att stödja automatiska val av kanaler och frekvensband).

6. Användning av Tjänsten

6.1 Kunden erhåller personlig och Kundspezifisk information, t.ex. inloggningskod ("Kundinformation"). Kundinformation ska förvaras på ett betryggande sätt och får inte användas av eller avslöjas för någon obehörig. Misstänker Kunden att Kundinformation kommit någon obehörig till kännedom, ska Kunden omedelbart meddela Telenor. Kunden ansvarar för eventuell användning av Tjänsten fram till dess att Kunden har lämnat sådant meddelande till Telenor.

6.2 Kunden ansvarar för att installation av programvara som tillhandahålls av Telenor sker i enlighet med Telenors instruktioner. Telenor ansvarar inte för kompatibilitet mellan Tjänsten (inklusive tillhandahållen programvara) och datorprogram på Kundens dator eller Kundens hårdvaruapplikationer.

6.3 Kunden är medveten om att förändringar i Tjänsten kan kräva att Kunden måste uppdatera uppgifter som Kunden har registrerat vid installation av Tjänsten efter information från Telenor och att Tjänsten kan upphöra att fungera om sådana uppdateringar inte genomförs.

6.4 Varje e-postadress som ingår i Tjänsten är personlig. Telenor har rätt att neka och/eller ta bort stötande och olämpliga e-postadresser. Telenor har även rätt att ändra tilldelad e-postadress om detta är motiverat av tekniska eller kommersiella skäl.

6.5 Kunden ansvarar för att löpande tömma anknutna e-postlådar. Telenor har rätt att spärra kontot för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

6.6 Kund som enligt Avtalet har tillgång till ett visst utrymme för personliga hemsidor ansvarar själv för uppläggning av hemsidor och Telenor tillhandahåller ingen information eller support beträffande utformningen av Kundens hemsidor.

6.7 Om Kunden inte har använt e-postkonto eller hemsida som är knuten till Tjänsten på minst sex (6) månader har Telenor rätt att stänga av e-postkontot eller hemsidan samt radera allt innehåll på e-postkontot eller hemsidan.

7. Ansvar för information m.m.

7.1 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.

7.2 Telenor ansvarar inte för eventuell förlust av data, t.ex. e-post, information på personlig hemsida eller information som Kunden har lagt upp på Kundens hemsida. Telenor ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av Kundens hemsida eller annat material tillhörande Kunden.

7.3 Telenor har rätt att omgående radera och/eller stänga av hemsidor som inte uppfyller svensk lag, kraven på god publicistisk sed eller om innehållet kan anses vara stötande eller på annat sätt olämpligt.

7.4 Kunden får ansluta datorresurser, såsom en server till Fastighetsnät/Accessnät under förutsättning att det sker för personligt bruk och inte mot betalning. Oavsett vad som nu angivits förbehåller sig Telenor rätten att spärra Tjänsten om Telenor eller annan drabbas av skada eller olägenhet med anledning av Kundens anslutning eller användning av datorresurser som ansluts enligt ovan (se Allmänna villkoren).

7.5 Vissa Tjänster har en begränsad trafikkvot per kalendermånad enligt vad som framgår av Beställningsvillkoren. Kunden har inte rätt att föra vidare oanvänd trafikkvot till nästkommande kalendermånad. För det fall trafikkvoten överträds har Telenor rätt att begränsa Kundens tillgång till Tjänsten, varvid faktiska överföringshastigheten kommer att understiga avtalad överföringshastighet under resterande del av

kalendermånaden. Om Kunden så önskar kan Kunden istället köpa extrakapacitet enligt vad som framgår av de vid var tid gällande villkoren för extrakapacitet. Dessa villkor kan erhållas av Telenors Kundservice eller via Telenors hemsida, där även beställning av sådan extrakapacitet kan göras.

8. Ersättning och betalning

Om Tjänsten ska levereras via Accessnät är avgiften för Tjänsten högre för Kund som inte har abonnemang på fast telefoni (oavsett vilken operatör som tillhandahåller detta). Om Kunden säger upp sitt abonnemang på fast telefoni har således Telenor rätt att från uppsägningen debitera Kunden för den högre avgift som gäller enligt Telenors prislista vid tidpunkten för uppsägningen. De vid var tid gällande priserna kan erhållas på Telenors hemsida eller av Telenors Kundservice.

9. Flytt

Under förutsättning att Telenor har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kund, som flyttar från sin bostad till annan bostad som är ansluten eller kan anslutas till Fastighetsnät/Accessnät, rätt att få Tjänsten levererad till den nya bostaden alternativt byta till annan Tjänst som Telenor kan leverera till den nya bostaden. Vid sådan flytt alternativt byte av Tjänst har Telenor rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Telenors då gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings- och startavgift. Priset för Tjänst kan även komma att ändras med anledning av flytten. Kunden ska snarast möjligt meddela Telenor och lämna erforderlig information för att Telenor ska kunna administrera flytt av Tjänsten. Om Telenor inte kan leverera Tjänsten till den nya bostaden, gäller Avtalet oförändrat, varvid Kunden är bunden vid Avtalets ursprungliga villkor innefattande, utan begränsning, den avtalade bindningstiden. Vid Gruppanslutning gäller punkten 10 vid flytt.

10. Särskilda villkor för flytt vid Gruppanslutning

10.1 Om Kunden bor på adress som är gruppansluten till Tjänsten enligt Gruppanslutningsavtal gäller villkoren i denna punkt 10 vid Kundens flytt.

10.2 Kund som flyttar till adress som inte omfattas av Gruppanslutningsavtalet har skyldighet att säga upp sitt Avtal med Telenor avseende Tjänsten till upphörande den dag flytten sker. Flytten ska anses ske den dag Kunden inte längre har någon rådighet över den lägenhet från vilken Kunden flyttar. Om Kunden inte säger upp Avtalet avseende Tjänsten ska Avtalet automatiskt upphöra att gälla från den dag Kunden flyttar.

10.3 Om Kunden flyttar till en adress som omfattas av samma Gruppanslutningsavtal som den adress Kunden flyttar från har Kunden ingen skyldighet att säga upp sitt Avtal avseende Tjänsten. Tjänsten kommer dock stängas av och aktiveras på nytt på den nya adressen. Kunden har inte rätt till någon ersättning för sådant avbrott vid flytten.

Telenor Sverige AB
116 88 Stockholm
Org.nr 556421-0309
Kundservice 020-222 222
telenor.se