

Allmänna villkor

Konsument - för Tjänster hos Telenor Sverige AB
Giltiga fr.o.m. 2016-10-01

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 (www.telenor.se). Information om Tjänsterna kan även beställas från Telenors Kundservice.

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 telefonsamtal 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 prislister 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 Kunden 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 anslutningsavgift och 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 ("Ångerrätten") 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. Ångerrätten löper ut fjorton (14) dagar efter den dag Avtalet ingicks. För produkter löper Ångerrätten ut tidigast 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 sånt 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 Ångerrätten och att ångerrätten inte gäller om Tjänsten har fullgjorts. Kunden samtycker även till att ångerrätten går förlorad om Kunden har brutit försedlingen på en produkt och den lämpligen inte kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl; om köpet avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram (vilket även omfattar t.ex. applikationer och operativsystem i mobila terminaler) och försedlingen 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 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). 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 olovligen 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. telefonprisplan 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.

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 Kundservice. 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 vårdslöshet. 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 vårdslöst 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. Kunduppgifter

9.1 Telenor behandlar uppgifter hänförliga till Kunden, gemensamt benämnda "Kunduppgifter". Dessa uppgifter är i förekommande fall Kundens namn, personnummer, adress, e-postadress, uppgifter om ingångna avtal och Tjänster (uppgifter om abonnemang), samt uppgifter som uppstår vid kommunikation, såsom uppgifter om vem Kunden kommunicerat med, vid vilken tidpunkt och vilken typ av kommunikation som använts. Trafikuppgifter innefattar även uppgifter om kundens geografiska position vid kommunikation.

9.2 I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan Telenor komma att komplettera Kunduppgifterna genom inhämtning från privata och offentliga register, t.ex. uppdatering av adressuppgifter med hjälp av statens personadressregister, SPAR. Kunden ska omgående underrätta Telenor om ändring av adress (bostadsadress eller fakturaadress) samt sådana andra ändringar som Telenor behöver för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt Avtalet.

9.3 Telenor kommer att behandla Kunduppgifter i syfte att fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt Avtalet samt för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut.

9.4 Utöver den behandling som anges i punkten 9.3 kommer Telenor att behandla (t.ex. registrera, lagra, sammanställa) Kunduppgifter för kundservice, kvalitetsarbete, statistik, marknads- och kundanalys samt affärsutveckling.

9.5 Telenor kommer även att behandla uppgifter om abonnemang för marknadsföring (bl.a. via e-post och/eller sms/mms) av Telenors eller andra företags varor och tjänster.

9.6 Telenor kan komma att spela in Kundens samtal med Telenors Kundservice för de ändamål som anges i punkt 9.3 - 9.4 ovan.

9.7 Efter tillstånd från Datainspektionen, i den mån sådant tillstånd krävs, kan särskild registerföring av misskötsam Kund ske till undvikande av framtida problem.

9.8 Kunduppgifter kan komma att utlämnas (även utanför EES) till närstående bolag, samarbetspartners och till myndigheter, samt bolag, föreningar och andra personer som bedriver myndighetsutövning, för de ändamål som anges i punkten 9.3 - 9.4 ovan. Uppgifter om abonnemang kan komma att utlämnas (även utanför EES) till närstående bolag och samarbetspartners för de ändamål som anges i punkten 9.5, samt i syfte att tillhandahålla Tjänsten. Sådant informationsöverföring kan komma att ske med användning av bl.a. Internetbaserad teknik.

9.9 I det fall Kunden har beställt Tjänster som rör telefoni eller bredband kan namn, adress, nummer eller annan identifikation komma att lämnas ut till nummerupplivningsföretag för nummerupplivningsändamål, om Kunden inte begärt att Kunduppgifterna inte ska lämnas ut eller begärt hemliga nummer. Vid samtal till nummerupplivningsföretaget kan Telenor dock inte hindra att numret syns hos denne. Telenor kan inte hindra att numret (eller annan Kunduppgift) syns hos mottagaren vid SMS-, video- och MMS-kommunikation samt betalsamtal.

9.10 Telenor behandlar vidare Kunduppgifter inklusive i förekommande fall IP-adresser och uppgift om Kundens dataförbrukning för att

(i) skydda Kunden mot obehörigt intrång och virus,

(ii) i förekommande fall för att vidta trafikhanterings- åtgärder 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,

(iii) vidmakthålla avtalade begränsningar i Tjänsten, samt

(iv) för att tillämpa s.k. DNS-blockering av vissa webbadresser inom ramen för samarbete med Rikskriminalpolisen 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.

9.11 Genom ingåendet av Avtalet samtycker Kunden till behandling enligt punkterna 9.4 - 9.10 ovan. Kunden samtycker även till att annat bolag inom den svenska koncern i vilken Telenor ingår, självständigt, och i förekommande fall under eget personuppgiftsansvar, behandlar uppgifterna enligt punkterna 9.4 - 9.10 ovan.

9.12 Telenor har även rätt att efter särskilt inhämtande av Kundens samtycke behandla uppgifter som är baserade på Kundens geografiska position som inte utgör trafikuppgifter. Uppgift om kundens geografiska position kan lämnas ut till SOS Alarm för befordran av Viktigt Meddelande till Allmänheten.

9.13 Kunden har rätt att årligen begära kostnadsfri information om personuppgifter (registerutdrag), och kan när som helst återkalla lämnat samtycke (dock inte retroaktivt) till behandlingen av Kunduppgifter. Om Kunden återkallar sitt samtycke innebär det att Telenor inte längre har möjlighet att leverera Tjänsten. Detta innebär dock inte att Avtalet upphör att gälla. Kunden kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter eller meddela att Kunden inte vill erhålla direktreklam från Telenor eller annat bolag inom den svenska koncern i vilken Telenor ingår. Meddelanden enligt denna punkt lämnas genom skriftligt besked till Telenor till nedan angivna adress.

9.14 Behandling av uppgifter som avses i punkt 9.4–9.10 sker under den tid som är nödvändig för utförandet av åtgärden eller marknadsföringen, vilket innebär att uppgifterna kan komma att behandlas under hela avtalsperioden.

9.15 I den mån marknadsföring sker via e-post eller sms/mms, ska marknadsföringen innehålla en giltig adress till vilken Kunden kan sända en begäran om att marknadsföringen ska upphöra.

10. Avtalstid och uppsägning

10.1 Om inte annat har avtalats, gäller Avtalet tills vidare och kan sägas upp till upphörande med en (1) månads uppsägningstid. För Avtal med bindningstid gäller punkten 11 nedan. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen om Kunden begär det.

10.2 Även om Kunden säger upp Avtalet innan Telenor fakturerat eventuell anslutningsavgift 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 anslutningsavgift och månadsavgift.

10.3 Telenor har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller del av eller viss funktion av Tjänst, med omedelbar verkan och tills vidare 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 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.

10.4 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.

10.5 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 förskottsbelagd avgift som Kunden har betalt in efter denne meddelats om villkorsändringen. Om Telenor däremot säger upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbelagda avgifter.

10.6 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.

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

11. Avtal med bindningstid

11.1 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.

11.2 Om inte särskild bindningstid har överenskommit gäller Avtalet tills vidare.

11.3 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 tills vidare och kan då sägas upp med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden.

11.4 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 10.4 ovan.

12. Överlåtelse av Avtalet

12.1 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.

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

13. Ändring av villkoren

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

13.2 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 13.5 nedan.

13.3 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 13.4 nedan.

13.4 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 i kraft 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 11.4 inte äga tillämpning.

13.5 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 nummeradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas Kunden i god tid. Sådan ändring träder i kraft den dag Telenor meddelar från fall till fall, oaktat reglerna i punkt 13.3 ovan. Ändring enligt denna punkt 13.5 ska inte utgöra giltig grund för uppsägning av Avtalet enligt punkten 13.4 ovan.

14. Trafikhantering

14.1 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.

14.2 Telenor vidtar även trafikhanteringsåtgärder på sätt som framgår av p 9.10 (ii) och (iv) ovan.

15. Meddelanden

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

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

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

16. Tvist

16.1 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 (www.Telekomradgivarna.se).

16.2 Eventuell tvist ska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm (www.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
116 88 Stockholm
Kundservice: Tel 020-22 22 22
www.telenor.se