

STANDARD KONTRAKTSVILKAR FOR BOLIGSAMMENSLUTNINGER

(Gjeldende fra 15.09.2020, sist oppdatert 06.09.2021)

1 Avtaleparter

Avtaleparter er Telia Norge AS org. nr. 981 929 055 (heretter kalt Telia) og den boligsammenslutningen (Kunden) som har inngått kollektiv avtale om levering av tjenester (Avtalen).

2 Avtaleinngåelse og aksept av Standard tjenestevilkår

Kunden innestår for at han har rett til å inngå Avtalen på vegne av de Husstandene han oppgir å representere (Husstandene). De enkelte Husstander skal bekrefte aksept av Standard tjenestevilkår før Tjenestene tas i bruk eller Utstyr utleveres i henhold til punkt 7 nedenfor.

Standard tjenestevilkår, herunder tjenestebeskrivelsene på <http://telia.no>, ligger til grunn for alle tjenester som tilbys av Telia og er bindende for enhver bruker av Telias tjenester. Dersom Telias tjenester tas i bruk, anses brukeren å ha akseptert Standard tjenestevilkår også uten at skriftlig avtale om dette er inngått. Dersom Kunden ikke ønsker å akseptere Standard tjenestevilkår har Kunden ikke rett til å benytte Tjenestene. Kunden er ansvarlig for at Husstandene og brukere er gjort kjent med Standard tjenestevilkår.

3 Kredittvurdering og sikkerhetsstillelse

Levering av tjenester fra Telia forutsetter at Kunden til enhver tid er betalingsdyktig. Telia kan sette kredittgrenser og innhente kredittvurdering av Kunden. Dersom Kunden overskrider kredittgrensen, kredittvurderingen etter Telias vurdering er utilfredsstillende eller om tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt, kan Telia kreve sikkerhetsstillelse/ forsikringsbetaling, si opp Avtalen og/eller avslå anmodning om levering av tjenester.

4 Avtaleperiode

Avtalen er bindende fra avtaleinngåelse. Avtaleperioden fremgår av punkt 2 i Avtaleforsiden, og regnes fra Kunden gis tilgang til Tjenestene. Dersom Avtalen ikke skriftlig sies opp innen 3 måneder før utløpet av Avtaleperioden, forlenges Avtaleperioden automatisk med 12 nye måneder av gangen. Fra avtaleinngåelse og frem til utløpet av Avtaleperioden anses Kunden å være i bindingstid.

5 Informasjon om tilknyttede Husstander

Kunden har ansvar for at Telia til enhver tid har korrekt informasjon om antall Husstander som omfattes av Avtalen. Kunden skal videre sørge for at Telia har korrekte og fullstendige brukeropplysninger for hver enkelt Husstand, herunder navn, adresse, leilighetsnummer mobilnummer og epostadresser og andre forhold av betydning for Telias leveranse av Tjenestene.

6 Bestilling av individuelle tilleggstjenester

Den enkelte Husstand kan for egen kostnad bestille tilleggstjenester ved å inngå individuelle avtale med Telia om dette. Husstandens individuelle avtale om levering av tilleggstjenester opphører automatisk ved opphør av Kundens Avtale, med mindre annet særskilt opplyses av Telia.

7 Levering

Levering skjer ved at Kunden gis tilgang til Tjenestene. Tjenestene aktiveres så snart leveransen er klargjort. Telia vil etter nærmere avtale levere og eventuelt installere slikt utstyr som er nødvendig for levering av Tjenestene (Utstyr). Vederlag for levering og installasjon av Utstyr belastes etter de til enhver tid gjeldende satser. Kunden skal på Telias anmodning bistå ved inn- og utlevering av Utstyr som er tilknyttet den enkelte Husstand. Dersom en Husstand ikke er til stede ved avtalt levering/installasjon av slikt Utstyr, eller senere flytter inn i boligsammenslutningen, er Husstanden selv ansvarlig for å kontakte Telia for å avtale henting av Utstyret. Ved flytting fra boligsammenslutningen og ved opphør av Avtalen skal Kunden/Husstandene for egen kostnad straks returnere sitt Utstyr til Telia, med mindre slikt Utstyr er fastmontert eller annet er spesifikt avtalt. Ved manglende tilbakelevering skal Kunden/Husstanden erstatte Utstyret etter gjeldende prisliste.

8 Kundens opplysningsplikt

Kunden skal sørge for at Telia mottar oppdaterte og fullstendige kundeopplysninger, herunder navn, adresse og andre forhold av betydning for Telia leveranse av Tjenestene. Dersom andre personer skal registreres som betaler og/eller bruker av Tjenestene, skal Kunden også sørge for oppdaterte og fullstendige opplysninger om disse.

Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Telia om endringer hos Kunden som har betydning for Avtalen, herunder om skiftning i eierskap i de enkelte Husstandene som mottar leveranser fra Telia.

9 Priser og betalingsbetingelser

De til enhver tid gjeldende priser, avgifter og gebyrer fremgår av Telias prisliste på <http://telia.no> og vil bli lagt til grunn med mindre annet er skriftlig avtalt/ framgår av Avtaleforsiden. Vederlag beregnes fra det tidspunkt Telia har aktivert Tjenesten. Dersom Tjenestene ikke kan aktiveres på avtalt dato og dette skyldes forhold på Kundens side, har Telia likevel rett til å starte fakturering fra denne dato. Kunden er ansvarlig for betaling av vederlag på vegne av alle Husstander han oppgir å representere. Fast månedspris faktureres og betales forskuddsvis for 12 måneder av gangen, med mindre annet fremgår av Avtaleforsiden. Tjenester og bruk som eventuelt ikke er inkludert i en fast månedspris faktureres månedlig på etterskudd. Eventuell etableringsavgift og vederlag for installasjon og levering av Utstyr belastes i første faktura. Priser kan uten varsel og hevingssrett justeres ved hvert årsskifte i henhold til endringen i konsumprisindeksen (hovedindeksen), beregnet ut fra endringen i indekstallet per 10.11 (oktober-indeksen), sammenlignet med foregående år. Første indeksjustering kan skje ved første årsskifte etter at Avtalen er inngått. Ved papirfaktura påløper fakturagebyr i henhold til gjeldende prisliste. Kunden kan unngå fakturagebyr ved å benytte f.eks. eFaktura eller avtalegiro. Avtale om eFaktura/avtalegiro ordnes og igangsettes av Kunden/ Kundens bankforbindelse. Klage på faktura må fremsettes innen rimelig tid og om mulig innen betalingsfristens utløp.

Så lenge klagen er til behandling hos Telia påløper ikke forsinkelsesrenter for den delen av fakturaen som er omtvistet. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen. Ved delvis innbetaling må Kunden angi hvilken Tjeneste innbetalingen knytter seg til. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven, samt purregebyr og eventuelle omkostninger i henhold til innskolen. Ved forsinket betaling sendes purring med varsel om stengning av Tjenestene og ny betalingsfrist.

10 Endringer

Telia har rett til å endre Tjenestenes innhold, vilkår og priser, f.eks. som følge av ny teknologi, oppgraderinger, økte kostnader eller endringer i Telias leverandør- eller distribusjonsavtaler. Dersom endringen er til Kundens ugunst, skal Kunden om mulig varsles senest en måned før endringen trer i kraft. Dersom én måneds forhåndsvarsel ikke er praktisk gjennomførbart, skal Kunden varsles så tidlig som mulig. Ved sent varsel skal Kunden gis en rimelig frist til å heve Avtalen dersom slik hevingssrett følger av vilkårene nedenfor. Dersom hele eller deler av hevingssfristen faller etter endringens ikrafttredelse, kan slik heving skje med tilbakevirkende kraft. Dersom Kundens totale tilbud vesentlig forringes/forดยres som følge av endringen, har Kunden rett til å heve Avtalen for så vidt gjelder den relevante Tjenesten med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft. Ved heving av Avtalen som følge av slike endringer har Kunden rett til å kreve refundert en forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt vederlag. Krav om refusjon må fremsettes skriftlig senest én måned fra ikrafttredelsen av endringen. Ved prisendringer som følge av økte offentlige avgifter eller force majeure (jf. punkt 14), kan endringen gjennomføres uten at Kunden har rett til å heve Avtalen. Ovennevnte bestemmelse innebærer at ekomlovens § 2-4 (3) fravikes.

11 Kundeopplysninger og personvern

Telia skal behandle kunde- og brukeropplysninger i tråd med de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter,

herunder personopplysningsloven, ekomloven, markedsføringsloven og regnskapsloven. Informasjon om hvordan Telia behandler personopplysninger om sine kunder finnes i Telias til enhver tid gjeldende Personvernerklæring, tilgjengelig på <http://telia.no>.

Opplysninger om Kunden og dets Husstander samt bruken av Tjenestene vil bli registrert, lagret og brukt av Telia samt enkelte av Telias underleverandører for å administrere kundeforholdet, distribuere og analysere relevant informasjon om Kundens avtaleforhold, og for å drifte og fakturere Tjenestene. Brukere har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet eller slettet. Informasjon om bruk av Tjenestene er underlagt taushetsplikt, og kan ikke utleveres til uvedkommende med mindre Kunden samtykker til utveing. Telia er rettslig forpliktet til å utlevere informasjonen dersom utlevering er nødvendig for å håndheve Avtalens vilkår. Dersom Kunden bestiller tjenester eller produkter fra tredjepart som forutsetter utlevering av lokaliseringdata eller andre relevante data fra Telia, samtykker Kunden i at Telia kan utlevere slike data.

12 Telias mislighold og ansvarsbegrensninger

Det foreligger mangel ved Tjenestene dersom de ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt, og dette ikke skyldes forhold på Kundens side, forhold utenfor Telias kontroll (jf. punkt 14) eller bruksrestriksjoner (jf. punkt 15). Kunden må melde feil til Telias kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget.

Ved forsinket reklamasjon mister Kunden sin rett til å gjøre forholdet gjeldende. Kunden skal selv undersøke om feilen kan skyldes egne forhold. Telia skal iverksette nødvendige tiltak for å rette mangler som Telia har ansvaret for. Dersom det viser seg at mangelen skyldes Kundens nett, unikt bruk, uaktsomhet eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, må Kunden selv bekoste service og feilretting i henhold til gjeldende prisliste. Dersom Telia ikke innen rimelig tid lykkes med å rette mangler som Telia er ansvarlig for, har Kunden rett til å kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelt prisavslag vil normalt krediteres i neste faktura. Ved vesentlig mislighold fra Telias side kan Kunden heve Avtalen.

Kunden kan kreve erstatning for direkte økonomisk tap, dvs. nødvendige og dokumenterte merutgifter, som skyldes feil ved Tjenestene som Telia har ansvaret for, og som ikke er kompensert ved et forholdsmessig prisavslag. Telia er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap, herunder tapst arbeidsfortjeneste, tap som følge av at Tjenestene ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn) og tap som følge av ødelagte eller forringede data, eller for ethvert tap som overstiger de siste tre måneders vederlag. Nevnte ansvarsbegrensninger gjelder ikke dersom tapet skyldes grovt uaktsomt eller forsettlig mislighold av Avtalen fra Telias side. Dersom Kunden har medvirket til tapet eller har unnlat å begrense tapet ved rimelige tiltak, skal Telias ansvar lempes eller bortfalle.

13 Kundens mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold på Telias side. Ethvert mislighold fra Husstandenes side vil også anses som Kundens mislighold. Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenestene (herunder redusere hastighet) ved (i) betalingsmislighold som ikke rettes innen én måned etter mottatt purring og varsel om tiltak, eller (ii) dersom Telia har saklig grunn til å anta at Kunden har oppgitt feil eller mangelfull kundeinformasjon, har foretatt uberettiget inngrep i Utstyr, at Kundens utstyr eller nett ikke tilfredsstiller gjeldende krav eller gir forstyrrelser i Telia eller andre kunders nett, at Kunden misbruker Tjenestene eller for øvrig opptrer i strid med Avtalen, lov eller offentlige pålegg. Så langt det er teknisk mulig skal bare den/de berørte Tjenesten(e) stenges. Dersom det er nødvendig kan stengingen skje umiddelbart og uten forhåndsvarsel. Kunden skal uansett varsles i etterkant. Dersom Tjenestene stenges som følge av Kundens mislighold, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet gjenåpningsgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt. Dersom

STANDARD KONTRAKTSVILKAR FOR BOLIGSAMMENSLUTNINGER

(Gjeldende fra 15.09.2020, sist oppdatert 06.09.2021)

Kundens mislighold ikke rettes innen én måned etter at Kunden har mottatt varsel om stenging, har Telia rett til å heve Avtalen og kreve erstatning for økonomisk tap. Telia har rett til å nekte Kunden ny avtale om tilgang til Telias tjenester. Ved betalingsmislighold påløper forsinkelsesrenter mv. iht. punkt 9. Ved annet mislighold av Avtalen har Telia rett til å kreve erstatning etter samme regler som Kunden kan kreve erstatning fra Get, jf. punkt 12, fjerde ledd.

14 Force majeure

Telia er ikke ansvarlig for mislighold som skyldes en hindring utenfor Telias kontroll, og som Telia ikke med rimelighet kan forventes å unngå eller overvinne følgene av, herunder alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, pålegg om stengning av sender/tjenester fra offentlig organ eller innholdsleverandører, streik eller lockout, alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, og andre situasjoner som etter norsk rett anses som force majeure.

15 Bruksrestriksjoner

Telia har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd eller forstyrrelser i Tjenestene dersom offentlig myndigheter krever det eller det anses nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Det samme gjelder ved force majeure, jf. punkt 14.

Kunden skal om mulig varsles i rimelig tid på forhånd. Kunden kan ikke kreve prisavslag eller erstatning som følge av avbrudd eller forstyrrelser som nevnt ovenfor.

16 Bruk av underleverandører

Tjenestene tilbys av Telias, men leveres med hjelp av flere underleverandører. Telia kan fritt benytte og endre underleverandører uten å varsle Kunden om dette.

17 Eierskap og immaterielle rettigheter

Utstyr som leveres av Telia i tilknytning til Tjenestene er Telias eiendom, med mindre det er spesifikt avtalt at Utstyret selges til Kunden. Ved salg av Utstyr til Kunden har Telias salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens §§ 3-14 flg. Risiko for Utstyret går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Avtalen innebærer ingen overføring av immaterielle rettigheter knyttet til Tjenestene eller til Utstyr, innhold og programvare som inngår i Tjenestene, utover det som spesifikt fremgår av Avtalen.

18 Overdragelse

18.1 Overdragelse av Avtalen

Telia kan fritt overdra Avtalen forutsatt at overtagende selskap vil oppfylle lovpålagte krav for å tilby de relevante tjenester. Kunden skal varsles om overdragelsen.

18.2 Samlet overdragelse av boenheter i Kundens boligsammenslutning

Ved samlet overdragelse av boenheter som inngår i Kundens boligsammenslutning, plikter Kunden på forhånd å opplyse kjøper om Avtalen og de forpliktelser som følger av denne, herunder innta informasjon i salgsprospekt ol.

19 Opphør og oppsigelse

Oppsigelse av Avtalen eller enkelttjenester skal skje skriftlig. Ved Avtalens opphør stenges Kundens tilgang til Tjenestene og Kunden skal betale vederlag, avgifter og gebyrer som er påløpt frem til tidspunktet for opphør. Ved Telias oppsigelse av Avtalen refunderes Kunden en forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt vederlag. Utstyr som eies av Telia skal straks leveres tilbake til Telia for Kundens kostnad. Ved manglende tilbakelevering skal slikt Utstyr erstattes etter gjeldende prislister.

20 Særlige vilkår ved leveranse av bredbånd og/eller digital-tv

20.1 Fremføring av kabel og installasjon av utstyr på/over Kundens eiendom

Telia har rett til fremføring, vedlikehold og fornyelse av luft eller jordkabel over Kundens eiendom og frem til andre kunder eller eiendommer. Denne retten følger eiendommen og skal bestå selv om kundeforholdet

opphører. Kunden plikter å sikre at nye eiere av eiendommen blir kjent med denne retten. Telia har rett til installasjon av nødvendig utstyr på Kundens eiendom, herunder koblingsskap/bokser, fiber, hjemmesentral (ONT), fibersentral (OLT) samt installasjoner for elektriske og elektroniske koblings- og fordelingspunkter. Slike installasjoner kan også benyttes for signalleveranse til andre kunder/eiendommer. Telia skal, så langt det er rimelig, følge Kundens ønsker med hensyn til fremføringsmåten, plassering av installasjoner og etterfølgende istandsetting av arealene (brannetting/sparking). Kunden er selv ansvarlig for eventuelt male- og pussearbeid eller andre estetiske eller kosmetiske tilpasninger etter installasjon. Kunden skal påse at Telia gis nødvendig tilgang til kabel, installasjoner og tilkoblingspunkt, og at det for øvrig ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, vedlikehold og fornying av Telias kabelføring eller installasjoner på Kundens eiendom. Kunden skal gi Telia egne nøkler/koder som sikrer slik tilgang. Ved bytting av låser skal Kunden straks utlevere nye nøkler til Telia. Nøklene skal kun benyttes der Telia har behov for disse ifm. gjennomføring av Avtalen og Telia forplikter seg til å oppbevare nøklene på en sikker måte. Kunden kan bare kreve vederlag for fremføring eller installasjoner dersom denne må anses særlig belastende for Kundens eiendom. Årlig vederlag skal i så tilfelle ikke overstige gjengs leie for tilsvarende utplassering/fremføring. Tilstedeværelse i seg selv skal ikke anses særlig belastende.

20.2 Opsjon på avtale om telesosj

Dersom Telia har installasjoner på Kundens eiendom som nevnt i punkt 20.1, har Telia ved Avtalens opphør opsjon på avtale om telesosj med Kunden i henhold til standard vilkår inntatt på www.telia.no/kundeservice. Vederlag for telesosj skal settes til gjengs pris for tilsvarende utplassering/fremføring. Benyttelse av slik opsjon må meldes til Kunden innen én måned fra siste dag Kunden mottar bredbånd og/eller digital-tv fra Telia.

20.3 Service på Kundens nett

Dersom Telia skal yte service på Kundens nett, skal dette angis på Avtalesiden. Standardvilkår for slik service er angitt i dette punkt 20.3. Dersom Kunden ønsker utvidet service mot særskilt vederlag, må det inngås egen avtale om dette.

20.3.1 Telias serviceansvar

Telia skal utføre service på Kundens nett fra Tilkoblingspunktet (som definert i Standard tjenestevilkår) frem til den enkelte Husstands første kontaktpunkt. Telias service skal utføres i henhold til tekniske forskrifter og tekniske standarder som følger av ekomloven. Ved utførelse av service, herunder eventuelle reparasjoner eller bytte av defekt materiell, skal Telia i størst mulig grad benytte tilsvarende utstyr. Materiell anses som defekt når det etter Telias vurdering ikke lenger kan benyttes, herunder at materiellet ikke fyller de minstekrav til teknisk kvalitet som følger av de til enhver tid gjeldende regler. Ved levering av nytt utstyr er Telias garantitid 1 år. Telia dekker ikke kostnader Kunden har pådratt seg gjennom oppdrag utført av tredjepart, med mindre dette på forhånd er skriftlig avtalt. Telia dekker alle kostnader i forbindelse med defekt utstyr innenfor garantitid, forutsatt at skaden ikke skyldes hærverk eller annen forsettlig eller uaktsom handling. Telia foretar ikke utvidelser, moderniseringer eller omstruktureringer av Kundens nett utover den standard, kvalitet, utbredelse og kapasitet nettet hadde da Avtalen ble inngått, med mindre dette er særskilt avtalt. Telias ansvar omfatter ikke feil som skyldes slitasje, elde, tilfeldig skade (eksempelvis lynnedslag, oversvømmelse/vanninntrengning eller brann), kabelbrudd/overgraving av kabler, tyveri, hærverk, Kundens eller tredjepersons inngrep i nettet eller andre forhold Kunden eller Husstandene har ansvaret for.

20.3.2 Henvendelser ved feil

Telia plikter å ha en operativ kundeservice samt teknikere og et vaktapparat tilgjengelig. En egen prioritert kundeservicelinje er for tiden tilgjengelig for styreledere i boligsammenslutninger. Ved feil skal Kunden eller Husstandene henvende seg til Telias Kundeservice.

20.3.3 Kundens og Husstandens ansvar

Kunden er selv ansvarlig for at Kundens nett til enhver tid oppfyller offentligrettslige krav, og for å dekke alle kostnader knyttet til drift, reparasjon, utskifting, utvidelser og moderniseringer mv. som ikke omfattes av Telias serviceansvar i henhold til punktene ovenfor. Kunden er herunder ansvarlig for alle utgifter forbundet med strømleveranse til drift av Kundens nett, inkludert noder, fibersentral, avbruddsfrie strømforsyninger (UPS) og forsterkere innenfor Kundens nett, der dette er aktuelt. Nettverkskabel/apparatkabel skal være trippelskjermet og i henhold til Telias krav. Kunden skal ha forsikringer som dekker skader på Kundens nett som følge av brann, naturskade eller annen ytre påvirkning. Kunden har rett til å bygge om eller gjøre andre ønskede endringer i Kundens nett. Hvis denne retten benyttes, skal Telia gis skriftlig varsel i god tid før slike arbeider igangsettes, med informasjon om de aktuelle endringer. Kunden skal videre forhåndsvarsle gravearbeider eller annet arbeid på eget nett som kan forårsake kabelbrudd. Kostnader knyttet til utrykning og reparasjon av overgraving eller skader på kabler eller annet utstyr som følge av mangelfull varslings- / kabelpåvisning, vil bli belastet Kunden. Ved alt arbeid i Kundens nett, skal Kunden benytte autorisert installatør iht. ekomforskriften § 9-6. Dersom Kunden ikke er tilgjengelig på serviceadressen når teknikere ankommer innenfor avtalt tidsluke, kan Kunden belastes et oppmøtegebyr etter gjeldende prislister. Feilretting og service belastes Kunden etter gjeldende prislister, dersom det viser seg at feilen skyldes forhold som Kunden er ansvarlig for. Dersom en Husstand melder feil til kundesenteret, og feilen defineres som en "husstandsfeil", f.eks. defekt antenne- eller fiberkontakt, defekt fiber-, nettverks- eller apparatkabel eller feil bruk av utstyr, belastes Kunden/Husstanden direkte for utrykning og utbedring.

20.3.4 Telias rett til å gjøre oppgraderinger

Telia har rett til å gjøre oppgraderinger i nettet, inkludert i Kundens nett, for å sikre eller utbedre nettets kapasitet og/eller kvalitet. Kunden plikter i slike tilfeller å gi Telia nødvendig tilgang til Kundens eiendom og utstyr. Dette punkt 20.3.4 gjelder for alle avtaler inngått eller fornyet fra og med 06.09.21.

21 Særlige vilkår ved leveranse av Safe

21.1 Husstander tilknyttet Tjenesten

Ved oppstart av Tjenesten er Kunden ansvarlig for at liste over Husstander som skal tilknyttes det kollektive abonnementet er korrekt utfyllt i Safe-portalen. Kunden er videre ansvarlig for at listen inkluderer kontaktinformasjon for beboerne i den enkelte Husstand, og for at listen holdes løpende oppdatert. Slik informasjon er essensiell for å sikre at utrykningsetat (eksempelvis brann, politi og ambulanse) rykker ut til riktig adresse, vet hvor i bygningen alarm er utløst og hvem som bor i tilknytning til dette arealet. Kunden er ansvarlig for at det defineres varslingsgrupper i boligsammenslutningen som er hensiktsmessig i forhold til bygningsstruktur og de til enhver tid gjeldende myndighetskrav. Med varslingsgrupper menes en gruppe av Husstander og fellesarealer som skal ha felles varslings ved brann. Den enkelte Husstand kan selv kjøpe utstyr fra Telia utover det som er inkludert i den kollektive leveransen (f.eks. ekstra røykvarslere). Slikt utstyr vil inngå i Tjenesten og følge de vilkår som fremgår av Kundens avtale.

21.2 Kontaktperson/brannansvarlig

Kundens kontaktperson(er)/brannansvarlig(e) i Safeportalen skal anses å ha fullmakt til å handle på vegne av Kunden i forbindelse med administrasjon og bruk av Tjenesten, og til å signere for Kunden ved overlevering av Utstyr og eventuell installasjon og sluttkontroll av Tjenesten.

22 Klage og tvister

Eventuelle tvister skal forsøkes løst i minnelighet. Dersom partene ikke kommer til enighet kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler med Oslo som vernetting.

STANDARD SERVICEAVTALE PÅ ABONNENTEID NETT

Vedlegg til: Standard kontraktsvilkår for boligsammenslutninger

1. Avtalens omfang

Denne Standard Serviceavtale (heretter kalt Avtalen) er en avtale mellom Netteier (heretter kalt Kunde) og Telia Norge AS org. nr 981 929 055 (heretter kalt Leverandør), for levering av standard service i Netteierens kabelnett som angitt i "Standard kontraktsvilkår for boligsammenslutninger". Leverandørens ansvar for oppfyllelse av serviceforpliktelser i henhold til beskrivelsen i denne Avtalen forutsetter at det foreligger en gyldig Standardavtale for abonnement mellom Kunden og Leverandøren, og at Kunden oppfyller betalingsforpliktelsene i henhold til denne avtalen. Kunden har også anledning til å inngå en Tilleggs-Serviceavtale med Leverandøren, for utvidet servicegrad til avtalte betingelser.

2. Leverandørens oppgaver og ansvar

Leverandøren er ansvarlig for service på Kundens nett, slik at dette tilfredsstiller tekniske forskrifter og tekniske standarder som følger av ekomloven. Avtalen omfatter service og justeringer på kundens nett. Leverandørens ansvar omfatter ikke reparasjon eller utskifting på grunn av slitasje, elde eller skade, jf. bl.a. pkt. 6 nedenfor. Ved utførelse av service, herunder eventuelle reparasjoner eller bytte av defekt materiell, skal Leverandør i størst mulig grad benytte tilsvarende utstyr. Materiell anses som defekt når det etter Leverandørens vurdering ikke lenger kan benyttes, herunder at materialet ikke fyller de minstekrav til teknisk kvalitet som følger av de til enhver tid gjeldende regler. Ved levering av nytt utstyr er Leverandørens garantitid 1 år. Leverandøren dekker ikke kostnader Kunden har pådratt seg gjennom oppdrag utført av 3. part, uten at dette på forhånd har vært skriftlig avtalt med Leverandør. Leverandøren dekker alle kostnader i forbindelse med defekt utstyr innenfor garantitid, forutsatt at skaden ikke skyldes hærverk eller annen forsettlig eller uaktsom handling. Kunden skal ha forsikringer som dekker skader på sitt nett som skyldes brann, naturskade eller annen ytre påvirkning. For begrensninger i Leverandørens ansvar, se pkt. 6.

3. Kundens og husstandens ansvar

Kunden er ansvarlig for eget nett og dekker som eier alle kostnader knyttet til drift, reparasjon, utskifting, utvidelser og moderniseringer mv. som ikke dekkes av denne Avtalen. Kunden er ansvarlig for alle utgifter forbundet med strømløseleveranse til drift av sitt eget nett. Dette omfatter noder, avbruddsfrie strømforsyninger (UPS) og forsterkere innenfor Kundens grensesnitt, der dette er aktuelt. Kunden er ansvarlig for å forhåndsmedle gravearbeider eller annet arbeid på eget nett, som kan forårsake kabelbrudd. Kostnader knyttet til utrykning og reparasjon av overgraving eller skader på kabler eller annet utstyr som følge av mangelfull varsling, vil bli belastet Kunden. Dersom en enkelt Husstand melder feil til Leverandørens kundeservice, og feilen defineres som en "husstandsfeil", f.eks. defekt antennekontakt, defekt apparatkabel eller feil bruk av utstyr, belastes eier av Husstanden direkte for utrykning og utbedring. Apparatkabel skal være trippelskjernet og i henhold til Leverandørens krav.

4. Henvendelser ved feil

Leverandøren plikter å ha en operativ kundeservice samt teknikere og et vakt-apparat tilgjengelig. En egen prioritert kundeservicelinje er tilgjengelig for styreledere i boligsammenslutninger på telefon 21 90 07 30. Ved feil skal Husstandene henvende seg til Leverandørens kundeservice på telefon 92 40 50 50.

5. Ombygging/Inngrep i kabelnettet

Kunden har rett til å bygge om eller gjøre andre ønskede endringer i sitt kabelnett. Hvis denne retten benyttes, skal Leverandøren gis skriftlig varsel i god tid før slike arbeider igangsettes, med informasjon om de aktuelle endringer. Ved alt arbeid i sitt nett, skal Kunden benytte autorisert kabel-tv installatør.

6. Begrensninger i leverandørens ansvar

Leverandøren er ansvarlig for service på Kundens nett. Under henvisning til pkt. 2 ovenfor omfatter Leverandørens ansvar etter avtalen bl.a. ikke følgende forhold:

- A) Feil og serviceutrykninger som skyldes feil bruk av utstyr som er tilkoblet kabelnettet, eller skyldes utstyr som har innvirkning på kabelnettet, uansett om det er Husstanden eller Kunden som har ansvaret for feilen.
- B) Feil og serviceutrykninger som skyldes feil på utstyr som Husstand har tilkoblet kabelnettet. Dette dekkes i sin helhet av den enkelte Husstanden.
- C) Utvidelser, moderniseringer eller omstruktureringer av kabelnettet utover den standard, kvalitet, utbredelse og kapasitet kabelnettet hadde da Avtalen ble inngått, hvis ikke annet er særskilt avtalt med Leverandøren.
- D) Utvidelser, moderniseringer eller omstruktureringer av kabelnettet som blir pålagt Kunden som følge av endringer i relevante lover og forskrifter angående Kundens nett.
- E) Reparasjon eller utskifting på grunn av skade eller elde, som for eksempel: defekte kabler og rør f.eks. ved vanninntrengning, vindskade, snøskade eller overgraving; defekte komponenter som f.eks. avgrenere og forsterkere;
 - tyveri, hærverk, sabotasje eller tagging;
 - skader ved påkjørsel av kjøretøy;
 - kabelbrudd som følge av uhell, bygningsmessige endringer, oppussing, brann, vannskade, overspenning, lynnedslag, skaplåser og dører.

7. Varighet og oppsigelse

Avtalen følger "Standard kontraktsvilkår for boligsammenslutninger", med samme varighet, og disse vilkårene gjelder for denne Avtale så langt de passer.

STANDARD TJENESTEVILKÅR

(Gjeldende fra 01.07.2018)

DEL 1: GENERELLE BRUKSVILKÅR

1 Kundens ansvar for sikkerhet og bruk

Kunden plikter å følge eventuelle retningslinjer for bruk i Telias tjenestebeskrivelse, som finnes på <http://telia.no>. Tjenestene skal ikke benyttes til masseutsendelser eller kommersielle formål. Tjenestene kan ikke selges, overføres, distribueres, lånes eller leies ut til personer utenfor Kundens husstand. Det må tegnes egne abonnement for eventuelle hybel- eller leieboere. Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser, koder eller på annen måte skaffe seg eller andre uberettiget tilgang til andre tjenester, informasjon, data, systemer og annet som ikke er ment for Kunden. Tjenestene skal ikke benyttes til ulovlige eller uetiske formål, herunder til sjikane, spam eller hacking, til å formidle ulovlig innhold eller innhold som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til, eller for øvrig nyttes i strid med Avtalen, lov, offentlige pålegg eller tredjeparts rettigheter. Kunden er ansvarlig for at mindreårige ikke får tilgang til innhold som etter sin art kan virke støtende eller skadelig. Det er Kundens ansvar å sikre seg mot uautorisert tilgang til Tjenestene. Der Tjenester leveres med personlige koder, herunder passord eller PIN-koder, skal Kunden endre forhåndsoppsatte koder til personlige koder straks Tjenesten tas i bruk. Koder skal oppbevares på forsvarlig vis slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Kunden er ansvarlig for all bruk av Tjenestene. Dette innebærer også at Kunden er ansvarlig for eventuelt misbruk av Tjenestene, herunder at Tjenestene benyttes av personer som ikke Kunden selv har autorisert. Ved mistanke om uautorisert tilgang til Tjenestene skal Kunden straks informere Telia. Telia kan om nødvendig midlertidig stenge Tjenestene. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt, og Kunden belastes gjeldende gjenåpningsgebyr ved gjenåpning. Telia kan ikke holdes ansvarlig for misbruk av Tjenestene med mindre slikt misbruk skyldes uaktsomhet fra Telias side.

2 Kundens ansvar for Utstyr

Kunden skal ikke gjøre inngrep eller endringer i Utstyret, og skal til enhver tid behandle Utstyret i samsvar med bruker-veiledningen og sørge for at Utstyret er beskyttet av over- spenningsvern. Utstyret skal kun benyttes på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring, og Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort, leie ut eller på annen måte forføre over Utstyr som eies av Telia. Kunden er ansvarlig for misbruk, tap eller skade på Utstyr, og skal uten opphold varsle Telia om slike forhold. Transport av Utstyr til service, reparasjon, oppgradering eller innbytte er Kundens ansvar. Service og oppgradering av Utstyr, og flytting av fastmontert Utstyr, må bare utføres av Telia eller av reparatør godkjent av Telia, med mindre annet er avtalt. Tapte Utstyr som eies av Telia erstattes etter gjeldende prisliste, og Kunden skal ha forsikring som dekker Kundens ansvar for slikt Utstyr. Kunden er selv ansvarlig for at eget utstyr som benyttes i tilknytning til Tjenestene er typegodkjent, forskriftsmessig, beskyttet mot uautorisert tilgang og beskyttet av over- spenningsvern. Kunden er ansvarlig for at Kundens utstyr ikke forårsaker forstyrrelser på Telias eller andre kunders nett.

DEL 2A: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR BREDBÅND OG DIGITAL-TV

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for bredbåndsabonnement og/eller digital-tv fra Telia (Tjenesten(e)), og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>.

2 Forutsetninger for levering av Tjenestene

Telia er uten ansvar for manglende levering eller bortfall av Tjenestene dersom dette skyldes manglende fremføringsrett, spredt eller liten tilslutning i området eller andre forhold som vanskeliggjør tilknytning eller leveranse av Tjenestene. Telia kan ikke levere bedre kvalitet enn det som følger av standarden på kabelnettene og kvaliteten på mottatte signaler, og er ikke ansvarlig for forstyrrelser eller forringet kvalitet grunnet slike forhold. Telia verken garanterer eller støtter noen produkter, tjenester, transaksjoner eller innhold som blir distribuert eller markedsført via Tjenestene av andre enn Telia, og har intet ansvar for slike. Det er en forutsetning for tilgang til Tjenestene at Kunden har avtale om tilknytning til Telias nett, enten direkte eller gjennom annen juridisk person, at Avtalen ikke er misligholdt og at det foreligger kapasitet og adgang til å overføre og vedlikeholde Tjenesten.

3 Eiendomsrett og ansvar for nett

Telia skal sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper i Telias elektroniske kommunikasjonsnett som anvendes for tilbud om offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste (Telias nett) oppfyller offentligrettslige krav, herunder ekomlovens bestemmelser, og forestå tilknytning og teknisk overføring av Tjenestene frem til tilkoblingspunktet (Tilkoblingspunktet) til Kundens interne/private nett (Kundens nett). Kundens nett består av alle kabler og installasjoner fra Telia umiddelbart etter Tilkoblingspunktet, med unntak av eventuelle kabler og installasjoner som benyttes til fremføring til andre kunder/eiendommer. Telia har eiendomsrett til slike kabler og/eller installasjoner, uavhengig av om disse er plassert på Kundens side av Tilkoblingspunktet. Med mindre annet er skriftlig avtalt, er Tilkoblingspunktet for boligsammenslutninger lokalisert ved første fordelingspunkt på kabel innenfor Kundens eiendom, og Tilkoblingspunktet for privatkunder lokalisert ved plassering av første avgrener/fordelingspunkt på kabel utenfor Kundens bolig/bygning. Med mindre annet er avtalt og med de begrensninger som følger av andre bestemmelser i Avtalen, har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over Kundens nett. Telias bruk av signal og administrasjonsutstyr i Kundens nett skal være i samsvar med gjeldende lovgivning. Med mindre annet er særskilt avtalt, disponerer Telia nødvendige frekvensområder i Kundens nett for Telias totale tjenestetilbud. Frakobling av Tjenestene ved Avtalens opphør omfatter ikke fjerning av kabel i Kundens nett. Kunden er ansvarlig for at Kundens nett til enhver tid oppfyller offentligrettslige krav og ikke gir forstyrrelser i Telias eller andre kunders nett. Kunden er selv ansvarlig for tilfeldig skade på og vedlikehold av Kundens nett, herunder oppgradering og utskiftninger av kabler eller annet materiell. Kunden plikter å benytte kabler og materiell som følger Telias spesifikasjoner. Arbeid på Kundens nett skal utføres av autorisert installatør i henhold til ekomforskriften § 9-6. Dersom Telia skal foreta vedlikehold/service på Kundens nett, skal dette avtales særskilt. Partene har rett og plikt til å utføre standard- eller forskriftsbestemte endringer i driften av sine egne nett. Dette gjelder selv om den annen part derved må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer. Ved utføring av endringer i nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts nett skade eller vesentlige forstyrrelser utover det nødvendige. Dersom Telia skal utføre endringer på Kundens nett inngås egen avtale om dette. Kunden er ansvarlig for skader på Kundens nett eller Telias nett i forbindelse med bygging, graving eller andre terrengforandringer som Kunden foretar på egen eiendom. Kunden skal varsle Telia, og om nødvendig foreta kabelpåvisning, minst to uker før oppstart av tiltak som kan medføre risiko for skade på kabeltraseer.

4 Særlige bestemmelser for Bredbånd

Telia forbeholder seg retten til å sikre en rettfærdig fordeling av bredbåndressursene ved overforbruk hos enkeltkunder. Telia forbeholder seg videre retten til å prioritere tidskritiske bredbåndstjenester over ikke-tidskritiske tjenester i trafikk-intensive perioder. Overføringshastighet for data kan reduseres eller bortfalle som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller andre komponenter. Videre vil hastigheten avhenge av trafikk i nettet, bruk av trådløst nettverk og forhold ved Kundens utstyr. Overføringshastigheten videre ut på internett er utenfor Telias kontroll. Telia garanterer derfor ikke for at avtalt hastighet alltid vil oppnås. Telia har ikke ansvar for avbrutt nedlasting av data. For mer informasjon om opplevd hastighet og trafikkstyring, se www.telia.no/hastighet.

5 Særlige bestemmelser for digital-tv

5.1 Programkort og PIN-kode

Programkortet med tilhørende PIN-kode gir Kunden tilgang til Tjenesten. Kunden kan bare benytte programkortet sammen med det Utstyr som er registrert på Kunden. PIN-koden styrer Kundens kjøp av tjenester og Kunden plikter å betale for alle tjenester som bestilles og bekrefte med PIN-koden. Ved tap eller skade på programkort som skyldes Kunden, belastes Kunden et gebyr for nytt programkort.

5.2 TV-tjenesten utenfor hjemmet

Omfanget av det innholdet som tilbys ved pålogging via Internett kan avvike fra tilbudet som tilbys for visning på tv i hjemmet eller gjennom dekoder. Kunden har ikke rett til å strøme, laste ned eller overføre innholdet utenfor norsk territorium, med mindre Telia tilrettelegger for dette. Telia kan blokkere bruk utenfor Norge i den grad dette tillates av norsk rett.

5.3 «Pay per view», «Video on demand» og andre

bestillinger gjennom TV-tjenesten

Ved «Pay per view»- og «Video on demand»-tjenester er Kunden

pliktig til å betale for bestilt tjeneste selv om sendingen (film, sport, e.l.) faller bort, med mindre bortfallet skyldes Telia. Kunden gis mulighet til å bestille strømming av digitalt innhold (leie) og/eller kjøp av digitalt innhold. Nærmere informasjon om Tjenestene og begrensninger for bruk finnes på <http://telia.no>. Ved bestilling anses Kunden å ha avgitt uttrykkelig samtykke til umiddelbar levering, og Kunden erkjenner at det ikke foreligger angrerett på Tjenesten, jf. angrerettloven § 22 n).

5.4 Endringer i tv-kanaler, pakketering og poengssystem

Tjenesten er et dynamisk produkt hvor Kunden må regne med at Tjenesten og dets innhold endres over tid, herunder innenfor en eventuell bindingstid. Telia forbeholder seg retten til å gjøre endringer i både innhold, programutvalg, poengberegning og pakketering. Kunden er derfor ikke garantert at bestemte tv-kanaler eller innhold forblir tilgjengelige som del av Tjenesten eller at poengsystem for kanalvalg forblir det samme.

Ovennevnte endringer er en naturlig del av Tjenesten og skal ikke anses som en mangel ved Tjenesten eller noe som gir krav på kompensasjon. Slike endringer skal likevel anses som en endring i henhold til punkt 8 i Standard kontraktsvilkår, med mindre endringen:

- er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse;
- kun representer en mindre justering i funksjon, innhold, programutvalg, poengberegning eller pakketering; eller
- er til Kundens gunst.

Kunden skal uansett varsles om endringer i henhold til Standard kontraktsvilkår punkt 8. Eventuelt bortfall av kanaler uten at dette er meldt som en endring i Tjenesten, reguleres av Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold). For øvrig skal avtalte kringkastingsprogrammer fastsettes og endres i samsvar med den til enhver tid gjeldende lovgivning.

5.5 Optak, kopiering og immaterielle rettigheter

Innhold er beskyttet av norsk åndsverklov og tilsvarende lover i andre land, samt øvrig lovgivning og internasjonale konvensjoner om immaterielle rettigheter. Dette innebærer blant annet at Kunden ikke har rett til å kopiere, gjøre og/eller fremvise optak, annet enn til privat bruk. Telia er uten ansvar for eventuelt bortfall av lagrede optak. Med mindre annet er særskilt fastsatt, innebærer avtalen mellom Kunden og Telia ingen overføring av immaterielle rettigheter til Kunden.

DEL 2B: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR TELIA SKY PRIVAT

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for den skybaserte lagringstjenesten Telia Sky Privat (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Med mindre annet er avtalt med Telia, er Tjenesten kun tilgjengelig for privat-personer med et aktivt abonnement hos Telia og medlemmer av dennes husstand. Tjenesten kan ikke benyttes til kommersielle formål, av boligsammenslutninger, bedrifter, organisasjoner eller lignende. Tjenesten kan knyttes opp til Kundens/brukerens stasjonære- og bærbare datamaskiner samt smarttelefoner, med den begrensning at det ikke kan benyttes mer enn én NAS (Network-attached Storage). Tjenesten innbefatter de til enhver tid innserte og vedlikeholdte funksjoner, apper og løsninger som inngår i Tjenesten, med det formål å la Kunden ta back-up av filer.

2 Kostnader

Dersom Tjenesten benyttes via en mobil forbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre økte kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør. Kunden er selv ansvarlig for datakostnader, utstyr og andre tredjeparts-tjenester som benyttes i tilknytning til Tjenesten.

3 Bruk av Tjenesten

Telia har i utgangspunktet ingen konkrete begrensninger i lagringskapasiteten, men tar forbehold om å kunne avslutte Tjenesten dersom Kunden lagrer så store datamengder at bruken klart går utover hva som kan regnes som normal bruk til private formål. Telia vil vektlegge hvorvidt Kundens lagringsmengde markant avviker fra lagringsmengden hos Telias gjennomsnittsbruker av Tjenesten og, om mulig, Kundens forklaring på kapasitetsbruken /innholdet. Telia vil i slike situasjoner søke å gå i dialog med Kunden for å avdekke faktum og forsøke å finne en løsning som Kunden er fornøyd med. Som en del av driftsrutinene

forbeholder Telia seg retten til å gjennomføre virusssjekker, overvåke sine systemer for å identifisere overdrevent forbruk av lagrings- eller nettverksressurser, samt å iverksette tekniske og andre tiltak som anses nødvendig, herunder blokkere for at enkelte filer blir lastet opp. Telia kan ikke garantere at Tjenesten til enhver tid er feilfri eller tilgjengelig for Kunden. Telia understreker at Tjenesten ikke er egnet til å bruke som eneste lagringsplass. Telia anbefaler at Tjenesten alltid suppleres med lagring på annet medium og for øvrig brukes i tråd med generelle nettvettsregler. For mer informasjon om anbefalinger for trygg bruk av internett, se eksempelvis <http://nettvett.no>. Bruk av Tjenesten skjer på eget ansvar og risiko, og Telia kan ikke gjøres ansvarlig for skade, kostnad eller tap knyttet til bruk av Tjenesten. Dette gjelder også tap av data som er lagret i Tjenesten. Telia fraskriver seg ethvert ansvar for direkte og indirekte tap, konsekvens- eller følgeskader av noen art forbundet med bruken av Tjenesten.

4 Personvern

Tjenesten er underlagt strenge sikkerhetskrav og personvernstandards. All trafikk mellom Kundens/brukerens enheter og Tjenesten er kryptert. Forøvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Kundeopplysninger og personvern).

5 Avslutning av Tjenesten og sletting av innhold

Kunden kan når som helst avslutte Tjenesten og/eller slette innhold i sin brukerkonto. Tjenesten vil avsluttes automatisk samtidig med at Telia bredbåndsabonnement avsluttes. Dersom Kunden har misligholdt sine betalingsforpliktelser knyttet til Telia bredbåndsabonnement, har Telia rett til å avslutte Tjenesten og slette innhold 90 dager etter opprinnelig betalingsfrist, forutsatt at Telia har varslet Kunden om dette minimum 14 dager på forhånd. For øvrig kan Telia avslutte eller begrense tilgangen til Tjenesten når dette følger av Standard kontraktsvilkår. Telia vil lagre innholdet i Kundens brukerkonto i en periode på maksimalt 90 dager etter at kontoen er avsluttet, blant annet for at Kunden kan gjenåpne kontoen uten å miste innhold. Kunden er selv ansvarlig for å lagre data annet sted før Tjenesten avsluttes og innhold slettes.

DEL 2C: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR MOBIL

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkårene gjelder for mobilabonnement fra Telia (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Telia er en MVNO-operatør og leier kapasitet i mobilnettverk fra underleverandør. Telias tjenesteproduksjon og formidling av nasjonal elektronisk kommunikasjon kan skje via Sverige og/eller Danmark, jf. ekom-forskriften § 7-5. Kunden er innforstått med, og aksepterer, at Telias nettverksvalg kan forandres hva gjelder struktur, føringsvei og nettverksleverandør. Telia innestår ikke for at Kundens bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller at det ikke forekommer overføringshindringer. Tjenesten og vedlikeholdet av Tjenesten skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. Det tillates maksimalt fem registrerte abonnement per Kunde. Flere abonnement enn dette kan kun etableres etter egen avtale med Telias Kundeservice.

2 Identitetskontroll

Ved inngåelse, endring eller opphør av Avtalen plikter Telia i henhold til ekomlovgivningen å sikre at Kunden er entydig identifisert, og at identitetskontrollen kan dokumenteres. Telia forbeholder seg derfor retten til å foreta og lagre identitets- kontroll i henhold til gjeldende rutiner.

3 Nummer og nummerportering

Nye mobilnumre aktiveres automatisk innen én måned med mindre Kunden tidligere selv aktiverer nummeret. Dersom det bestilles videreføring (portering) av Kundens eksisterende telefonnummer fra annen operatør, må Kunden gi Telia skriftlig fullmakt til å foreta porteringen og til å innhente nødvendig informasjon fra tidligere operatør. Skriftlig bestilling fra Kunden er å anse som en slik fullmakt. Portering av telefonnummer medfører automatisk avslutning av avtalen hos tidligere operatør. Telia er ikke ansvarlig for eventuelle sluttkostnader Kunden påføres hos annen operatør.

4 Opplysningstjenester

Telia kan utlevere nummerinformasjon til opplysningstjenester i den grad Telia er pålagt dette av regulatoriske myndigheter. Som nummerinformasjon regnes for eksempel navn, adresse og telefonnummer. Kunden/brukeren kan reservere seg mot utlevering av disse dataene til opplysningsoperatørene. Nærmere informasjon om Kundens reservasjonsmuligheter finnes på <http://telia.no>.

5 Hemmelig nummer

Kunden kan etter egen avtale med Telia opprette tilleggstjeneste for hemmelig nummer mot vederlag i henhold til gjeldende prisliste i den grad dette tilbys. Dette innebærer at nummerinformasjon ikke er oppført i telefonkatalogen, ikke oppgis av opplysningstjenester som Telia har avtale med, og at nummer ikke vises ved oppringing. Nummer vil vises ved oppringning til nødnummer.

6 SIM-kort

Kundens ansvar for SIM-kortet reguleres av Del 1 Generelle bruksvilkår, punkt 2, dog slik at det ikke foreligger geografiske begrensninger for bruk av SIM-kortet. SIM-kortet sendes til Kundens folkeregistrerte adresse, med mindre annet er særskilt avtalt.

7 Kundens ansvar ved tyveri og uautorisert bruk / Sperring mv.

Kundens ansvar for sikkerhet og bruk av Tjenesten reguleres av Del 1 Generelle bruksvilkår, punkt 1. Det presiseres at Kunden har ansvar for all bruk av Tjenesten, også uautorisert bruk etter at telefonen er mistet eller stjålet. Telia er likevel ansvarlig for eventuell bruk av Tjenesten etter at Telia har mottatt sperremelding fra Kunden, med mindre Kunden har opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig. Kunden plikter å benytte tilgangskode på telefonen og å oppbevare PIN-, PUK- og andre sikkerhets-koder på en betryggende måte, slik at de ikke blir tilgjengelig for uvedkommende. Det advares mot å notere koden på SIM-kortet, teletstyret eller tilsvarende, å koble ut bruken av PIN-koden eller å forlate teleterminalen etter at PIN-koden er tastet inn. Ved tap eller tyveri av SIM-kort eller sikkerhetskoder skal Kunden umiddelbart varsle Telias Kundeservice, eller sperre Tjenesten på «Min Telia» (Kundens web-baserte administrasjonsside). Kunden kan bestille nytt SIM-kort med nye personlige koder i henhold til gjeldende prisliste. Kunden kan også i andre tilfeller sperre Tjenesten for bruk. Hvilke sperretjenester som er tilgjengelige fremgår av «Min Telia». Sperring forhindrer ikke at det kan ringes til teleterminalen på noteringsoverføring, eller at Kunden kan ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

8 Priser

De til enhver tid gjeldende priser fremgår av Telias prislister på <http://telia.no>. Fast månedspris inkluderer trafikk/traffikk-volum som nærmere angitt på <http://get.no>. All trafikk (ringeminutter, SMS, MMS og mobildata) utover inkludert volum faktureres løpende i henhold til gjeldende prisliste, sammen med tjenester og trafikk som ikke er inkludert i fastpris. Trafikk til utlandet, bruk i utlandet, spesialnummer, overtakserte nummer, kortnummer, elektronisk ID på mobil, opplysningstjenester, satellitt-telefon (herunder skip, plattform, fly, osv.), SMS/MMS leveringsrapporter, m.m. omfattes ikke av fastpris med mindre dette er særskilt avtalt. Ved Avtalens opphør vil resterende inkludert forbruk bort-falle. Det samme gjelder ved utløp av den enkelte fakturaperiode.

9 Inkluderte ringeminutter/SMS/MMS

Inkluderte ringeminutter/SMS/MMS kan kun brukes til normalt privatforbruk, fra mobiltelefon i Norge til andre norske mobil- eller fasttelefonnumre, eller norsk mobiltelefonnummer i utlandet. Ringeminuttene/meldingene skal ikke være maskinskapte, som en serie av identiske meldinger, og skal ikke benyttes til kommersiell virksomhet, herunder markedsføring. Det anses som vesentlig mislighold fra Kundens side dersom Tjenesten benyttes til maskin-maskin kommunikasjon.

10 Inkludert datatraffikkvolum (mobildata)

Hastighet i mobilnettet vil være avhengig av flere forhold, herunder dekning, hvor mange som er på nett samtidig, om Kunden er utendørs eller innendørs samt hvilket utstyr Kunden benytter. Dersom Kunden har fått utstedt eget data-SIM-kort (eksempelvis til bruk i nettbrett), vil bruk av dette inngå i Kundens totale forbruk. Kunden vil få overførings-hastigheten begrenset til maksimum 64 kbit/s eller sperret når det inkluderte trafikkvolumet er konsumert (opplasting og nedlasting). Tjenesten har en automatisk varslings- og sperretjeneste for kostnader til datatraffikk utenfor EU/EØS-området. Størrelsen på sperregrensen tilsvarer ca. 50 Euro. Når dataforbruket til Kunden når 80% av sperregrensen vil Kunden normalt varsles om dette, men avvik kan forekomme, herunder grunnet forsinkelser i systemene hos utenlandske operatører. Dersom sperregrensen nås, stenges mobildata, med mindre Kunden aktivt gir beskjed til Telia med ønske om å fortsette bruken.

11 International gjesting / Roaming

Kunden kan bruke inkluderte ringeminutter/SMS/MMS og mobildata innenfor EU/EØS på samme måte som i Norge (Roam like Home), dog slik at Telia kan sette begrensninger for

Kundens bruk utenfor Norge for å sikre konsistens med EU-regulering for rimelig bruk i utlandet. De til enhver tid gjeldende bruks- begrensninger finnes på <http://telia.no>. Roam like home gjelder kun mobiltrafikk i EU/EØS som skjer over et landbasert mobil-nettverk, noe som gjør at trafikk blant annet på båt, skip og fly ofte vil være unntatt. Mobiltrafikk over slike ikke-land-baserte mobilnett vil faktureres i henhold til gjeldende prisliste for dette mobilnettet, selv om trafikken geografisk sett skjer innenfor EU/EØS. Roam like home gjelder heller ikke mobiltrafikk fra Norge til EU/EØS. Forøvrig vil Kundens bruk av utenlandsk mobilnett være underlagt de lover og bestemmelser, takster og vilkår som gjelder for den enkelte operatørs nett. Ved bruk av Tjenesten i utlandet innkrever Telia betaling for bruken også på vegne av den utenlandske nettoperatøren til takster som fremgår av ovennevnte prisliste. Telia tar forbehold om at hele eller deler av funksjoner i Tjenesten ikke kan nyttiggjøres i enkelte land.

12 Fellesfakturererte tjenester

Kunden kan sperre all bruk av fellesfakturererte tjenester (innholdstjenester) ved å kontakte Kundeservice. Kunden som oppretter abonnement registrert på mindreårige under 18 år kan anmode Telia om redusert tilgang til å benytte fellesfakturererte tjenester. En klage på Fellesfakturerert tjeneste kan rettes til Telia eller direkte til tjenesteleverandøren. Ved tvist kan Kunden bringe klagen inn for Brukerklagenemnda så fremt forholdet omfattes av ordningen. Nærmere informasjon om fellesfakturererte tjenester finnes på <http://telia.no>.

13 Elektronisk ID på Mobil (f.eks. BankID)

Elektronisk ID på Mobil er en personlig, elektronisk legitimasjons-løsning for sikker identifisering og signering, hvor sikkerhets-elementene er lagret på mobilens SIM-kort. For mer informasjon og tegning av avtale må Kunden kontakte den enkelte utsteder (f.eks. banken). Feil og problemer ved bruk av Elektronisk ID på Mobil varsles utsteder. Kunden har ansvar for forsvarlig håndtering av alle relevante PIN- og sikkerhetskoder, jf. punkt 7 ovenfor. Ved bytte av SIM-kort må Kunden registrere Elektroniske ID på Mobil på nytt. Kostnader for bruk av Elektronisk ID på Mobil følger de til enhver tid gjeldende prislister som finnes på <http://telia.no> og/eller utsteders nettsider.

14 Varighet og oppsigelse

Kunden kan når som helst og uansett årsak si opp Avtalen ved skriftlig varsel til Telia, med mindre annet fremgår av særlig avtale, eksempelvis avtale om bindingstid som forutsetter betaling av et bruddgebyr. Om ikke annet fremgår av oppsigelsen, opphører Avtalen snarest mulig og senest syv virkedager etter at oppsigelsen er mottatt av Telia. Forhånds-betalt månedsbeløp for innværende måned refunderes ikke.

DEL 2D: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR IP-TELEFONI

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkårene gjelder for abonnement på IP-telefoni fra Telia (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Telia innestår ikke for at Kundens bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller at det ikke forekommer overførings-hindringer. Tjenesten og vedlikeholdet av Tjenesten skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. Tjenesten kan kun benyttes i tilknytning til bredbåndet på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring, blant annet for å sikre at nødanrop blir formidlet til riktig nødsentral. Det er en forutsetning at Telia leverer bredbånd og at telefonitjenesten leveres gjennom egne porter i Kundens bredbåndsmodem.

2 Nummer og nummerportering

Dersom det bestilles videreføring (portering) av Kundens eksisterende telefonnummer fra annen operatør, må Kunden gi Telia skriftlig fullmakt til å foreta porteringen og til å innhente nødvendig informasjon fra tidligere operatør. Den skriftlige bestillingen fra Kunden (via brev, faks, web eller e-post) er å anse som en slik fullmakt. Portering av telefonnummer medfører normalt avslutning av avtalen hos tidligere operatør, med mindre Kundens avtale med denne operatøren også omfatter andre linjer/nummer/tjenester. Telia er ikke ansvarlig for eventuelle sluttkostnader Kunden påføres hos annen operatør. Hvis Kunden velger å få nytt nummer fra Telia, er Kunden selv ansvarlig for oppsigelse av eventuell eksisterende abonnement hos annen leverandør.

3 Opplysningstjenester

Telia kan utlevere nummerinformasjon til opplysnings-tjenester i den grad Telia er pålagt dette av regulatoriske myndigheter. Som nummerinformasjon regnes for eksempel navn, adresse og telefonnummer. Kunden/brukeren kan reservere seg mot utlevering av disse dataene til opplysningsoperatørene. Nærmere informasjon om Kundens reservasjonsmuligheter fås ved å ta kontakt med Telia kundeservice.

4 Hemmelig nummer

Kunden kan få hemmelig nummer mot vederlag i henhold til gjeldende prisliste. Dette innebærer at nummerinformasjon ikke er oppført i telefonkatalogen, ikke oppgis av opplysnings-tjenester som Telia har avtale med, og at nummer ikke vises ved oppringing. Nummer vil vises ved oppringning til nødnummer.

5 Skjult nummer

Kunden kan reservere seg mot visning av sitt telefonnummer hos oppringt nummer, med unntak av nødnummer. Telia kan ikke garantere at dette til enhver tid vil fungere, idet Telia ikke har kontroll over andre leverandørers nettverk og tjenester.

6 Begrensninger i tjenesten

Telia tilbyr ikke reservasjon mot anrop fra skjult nummer, reservasjon mot nummervisning for enkeltsamtaler eller sper-ring for mottak av viderekobling fra tredjepart til sluttbrukers terminalutstyr. Det frarådes å abonnere på talepostkasse dersom alarmtjenester brukes sammen med Tjenesten idet bruk av talepostkasse med varslung om nye meldinger kan forstyrre alarmoverføring. Telia kan ikke garantere for tredjepartstjenester som benyttes i tilknytning til Telias telefoni-tjeneste, inkludert tjenester som involverer alarmoverføring fra brann, innbrudds, trykghetsalarmer og lignende. Telia har intet ansvar for tap eller skader som følge av tap knyttet slike tredjepartstjenester.

DEL 2E: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR SAFE (gjelder kun for installasjoner gjort før 1. juli 2018)

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for den internetbaserte sikkerhetstjenesten Safe (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>.

2 Tekniske krav

For å benytte Tjenesten må Smart røykvarslere kobles til et trådløst nettverk, og til enhver tid være installert innenfor nettverkets dekningsområde. Aktivering av Smart røykvarslere krever tilgang til en smarttelefon som Safe app kan lastes ned på. Appen støttes av de operativsystemer i de versjoner som fremgår på <http://telia.no>.

3 Installasjon og bruk

Kunden er ansvarlig for at Utstyr og programvare knyttet til Tjenesten installeres og benyttes i henhold til Avtalen og de til enhver tid gjeldende myndighetskrav, herunder offentligrettslige krav til antall røykvarslere og plassering av disse. Smart røykvarslere skal alltid installeres og benyttes med aktsomhet og i henhold til brukermanual. Smart røykvarslere kun skal installeres på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring. Etter installasjon skal ikke Smart røykvarslere flyttes uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i Smart Røykvarslere eller annet Utstyr, eller å koble dette til tredjeparts applikasjoner, uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Der Kunden har bestilt installasjon som en tilleggstjeneste fra Telia, skal Kunden sørge for at Telias representant gis nødvendig tilgang til de relevante arealene til avtalte tider. Dersom Kunden ikke besørger slik tilgang, forbeholder Telia seg retten til å fakturere Kunden i henhold til gjeldende prisliste for hvert nytt besøk som må til for å sluttstille installeringen. Kunden er ansvarlig for løpende oppfølging og kontakt med alarmstasjon i forbindelse med bruk av Tjenesten.

4 Kjøp av flere Smart røykvarslere

Kunden kan kjøpe flere Smart røykvarslere som inngår i Tjenesten og som er underlagt de vilkår som gjelder for Tjenesten.

5 Funksjons- og systemsjekk

Kunden skal sørge for at det utføres funksjons- og system-sjekk av Tjenesten i henhold til gjeldende myndighetskrav. Kunden er ansvarlig for å varsle alarmstasjonen i forkant av at slik testing utføres.

6 Service og oppgradering

Service og oppgradering av Utstyr kan bare utføres av Telia eller reparatør godkjent av Telia. Programvaren i Smart røykvarslere er gjenstand for oppgradering via internett. Oppgraderinger vil skje automatisk uten behov for interaksjon fra den enkelte Kunde. Smart røykvarslere vil være ute av normal drift i det korte tidsrommet oppgraderinger foretas. Kunder vil motta varsel i Safe App før og etter opp-graderingen, forutsatt at brukeren har lastet ned Safe

App. Ved feil på Utstyr eller programvare som skyldes uaktsomhet, feil eller uriktig bruk hos Kunden/brukere eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, skal Kunden selv bekoste service/feilretting.

7 Vederlag og Kostnader

Tjenesten faktureres i henhold til gjeldende prisliste, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom Tjenesten benyttes via en mobilforbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle gebyrer eller andre kostnader som måtte påløpe som følge av utrykninger, eksempelvis fra brannvesen, politi, vakter eller ambulanse. Kostnader knyttet til fjerning av eventuelle merker eller sår etter demontering av Utstyr ved opphør av Tjenesten, erstattes ikke av Telia. Kunden er selv ansvarlig for demontering av Utstyr.

8 Personvern og behandling av brukerdata

Brukerdata vil til enhver tid behandles i henhold til Telias personvernpolicy for kundedata og personopplysningsloven. Brukerdata knyttet til Tjenesten vil kun bli benyttet for å ivareta Telias forpliktelser knyttet til avtaleforholdet samt leveranse og forbedring av Tjenesten. Med brukerdata menes informasjon som kan knyttes til en enkeltperson. Telia lagrer kontaktinformasjon for alle registrerte brukere innenfor husstanden og data knyttet til funksjonalitet og bruk av Tjenesten, eksempelvis røyk, temperatur, luftfuktighet i rommet, røykvarslers resterende batterikapasitet og status for nettverkstilkobling. Dersom brukeren benytter seg av funksjon for innbruddsvarsling, vil dessuten data for aktivering, bevegelse og utførelse av alarm lagres. Tilsvarende vil lokasjonsdata kun lagres dersom brukeren selv inviterer en eller flere personer til å følge seg via tjenesten «Følg meg» eller sender varsler via tjenesten «Hjelp meg». Under aktivering av røykvarsleren, vil smarttelefon oppgi GPS-lokasjonen for å posisjonere Smart røykvarslere. Tjenestebeskrivelsen på <http://telia.no> inneholder en beskrivelse av informasjonsflyt ved bruk av Tjenesten. Brukeren kan kontakte Telia Kundeservice for innsyn i og sletting av brukerdata. Alarmsentral, uttrykningset og Telias underleverandører vil kun ha tilgang til brukerdata i den utstrekning det er nødvendig for Tjenestens funksjonalitet.

9 Eierskap og risiko for Utstyr

Risiko for og eierskap til Utstyr går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Telia har salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens § 3-14 flg.

10 Misbruk og bruksrestriksjoner

Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenesten i henhold til Standard Leveringsvilkår, herunder dersom Telia har saklig grunn til å anta at Tjenesten misbrukes. Dette vil for eksempel kunne være aktuelt ved uautorisert tilgang til Tjenesten, dersom det utløses et unormalt høyt antall falske alarmer eller bruken for øvrig truer Tjenestens troverdighet, funksjonalitet eller sikkerhet. Ved mistanke om misbruk av Tjenesten vil Telia normalt først midlertidig stenge/sperre tilgangen til Tjenesten mens Kunden gis anledning til å rette forholdet. Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg også retten til å overvåke sine systemer for å identifisere eventuelle trusler i sikkerhetssystemet og iverksette tekniske og andre tiltak som vurderes som nødvendig for å sikre driften, herunder utelukke Smart røykvarslere fra brannfellesskapet.

11 Telias ansvarsbegrensninger

Telias ansvar for tap som følge av avtalebrudd, herunder mangel ved Tjenesten, forutsetter at slikt tap er forårsaket av uaktsomhet eller forsett fra Telias side. For øvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold).

DEL 2F: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR TELIA SMARTE HJEM

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for smarthus-tjenesten Telia Smarte hjem som lar deg kontrollere Smarte enheter lokalt eller over internett (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenesten og retningslinjer for bruk finnes på www.telia.no. Tjenesten omfatter kontroll av boligen utenfor hjemmet, lys- og varmestyring og vannstopp.

2 Tekniske krav

For å benytte Tjenesten må Smarthub kobles til Internett og til enhver tid være installert innenfor nettverkets

dekningsområde. Aktivering av Smarthub krever tilgang til en smarthus-app som app «Futurehome» kan lastes ned på. Appen støttes av de operativsystemer i de versjoner som fremgår på <http://telia.no>. En skyløsning skal sørge for kommunikasjon mellom appen og Smarthub, varslinger, oppdateringer og flere smarthus relaterte funksjoner og tjenester.

3 Installasjon og bruk

Kunden er ansvarlig for at Utstyr og programvare knyttet til Tjenesten installeres og benyttes i henhold til Avtalen og de til eventuelle enhver tid gjeldende myndighetskrav. Smarthub skal alltid installeres og benyttes med aktsomhet og i henhold til brukermanual. Etter installasjon skal ikke Smarthub flyttes uten skriftlig samtykke fra Telia. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i Smarthub eller annet Utstyr, eller å koble dette til tredjeparts applikasjoner, uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Der Kunden har bestilt installasjon som en tilleggstjeneste fra Telia, skal Kunden sørge for at Telias representant gis nødvendig tilgang til de relevante arealene til avtalte tider. Dersom Kunden ikke besørger slik tilgang, forbeholder Telia seg retten til å fakturere Kunden i henhold til gjeldende prisliste for hvert nytt besøk som må til for å sluttstille installeringen.

4 Service og oppgradering

Service og oppgradering av Utstyr kan bare utføres av Telia eller reparatør godkjent av Telia. Programvaren i hjemmesentral er gjenstand for oppgradering via internett. Oppgraderinger vil skje automatisk uten behov for interaksjon fra den enkelte Kunde. Ved feil på Utstyr eller programvare som skyldes uaktsomhet, feil eller uriktig bruk hos Kunden/brukere eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, skal Kunden selv bekoste service/feilretting.

5 Vederlag og Kostnader

Tjenesten faktureres i henhold til gjeldende prisliste, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom Tjenesten benyttes via en mobilforbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre kostnader fra mobil-operatør eller annen nettverksleverandør. Kostnader knyttet til fjerning av eventuelle merker eller sår etter demontering av Utstyr ved opphør av Tjenesten, erstattes ikke av Telia. Kunden er selv ansvarlig for demontering av Utstyr.

6 Personvern og behandling av brukerdata

Brukerdata vil til enhver tid behandles i henhold til Telias personvernpolicy for kundedata og personopplysningsloven. Brukerdata knyttet til Tjenesten vil kun bli benyttet for å ivareta Telias forpliktelser knyttet til avtaleforholdet samt leveranse og forbedring av Tjenesten. Med brukerdata menes informasjon som kan knyttes til en enkeltperson. Telia lagrer kontaktinformasjon for alle registrerte brukere innenfor husstanden og data knyttet til funksjonalitet og bruk av Tjenesten, eksempelvis; temperatur, lys, bevegelse, og status for nettverkstilkobling. Tjenestebeskrivelsen på <http://telia.no> inneholder en beskrivelse av informasjonsflyt ved bruk av Tjenesten. Brukeren kan kontakte Telia Kundeservice for innsyn i og sletting av brukerdata. Telias underleverandører vil kun ha tilgang til brukerdata i den utstrekning det er nødvendig for Tjenestens funksjonalitet.

7 Eierskap og risiko for Utstyr

Risiko for og eierskap til Utstyr går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Telia har salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens § 3-14 flg.

8 Misbruk og bruksrestriksjoner

Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenesten i henhold til Standard Leveringsvilkår, herunder dersom Telia har saklig grunn til å anta at Tjenesten misbrukes. Dette vil for eksempel kunne være aktuelt ved uautorisert tilgang til Tjenesten eller bruken for øvrig truer Tjenestens troverdighet, funksjonalitet eller sikkerhet. Ved mistanke om misbruk av Tjenesten vil Telia normalt først midlertidig stenge/sperre tilgangen til Tjenesten mens Kunden gis anledning til å rette forholdet. Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg også retten til å overvåke sine systemer for å identifisere eventuelle trusler i sikkerhetssystemet og iverksette tekniske og andre tiltak som vurderes som nødvendig for å sikre driften.

9 Telias ansvarsbegrensninger

Telias ansvar for tap som følge av avtalebrudd, herunder mangel ved Tjenesten, forutsetter at slikt tap er forårsaket av uaktsomhet eller forsett fra Telias side. For øvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold).

GENERELLE VILKÅR FOR PRIVATKUNDER

Gjeldende fra 1. januar 2025

1. Virkeområde og parter

Disse generelle vilkårene gjelder for tjenester levert av Telia Norge AS (heretter kalt «Tjenestene»), org. nr. 981 929 055 (heretter kalt Telia), til forbrukere (heretter kalt «Kunden»).

Kunden må være over 18 år og blir registrert hos Telia som avtalepart. Kunden er ansvarlig for betaling og bruk av Tjenestene og abonnementene som omfattes av avtalen som inngås mellom Kunden og Telia («Avtalen»), også der Kunden har gitt andre personer (heretter kalt «Bruker») tilgang til Tjenestene. Det er Kundens ansvar å sørge for at Avtalen til enhver tid er kjent for og overholdes av Brukere.

2. Avtaleinngåelse og avtaledokumenter

Avtalen anses inngått når Telia har mottatt og godkjent en bestilling av en Tjeneste fra Kunden.

Telias skriftlige godkjenning kan gis elektronisk og gjennom automatiserte prosesser. Telia kan avslå bestillingen dersom det foreligger saklig grunn, f.eks. dersom Kunden ikke er kredittverdig, ved tidligere misbruk av Tjenestene, geografiske begrensninger eller forhold som gjør det uforholdsmessig dyrt å levere Tjenestene.

Avtalen består samlet av særskilte vilkår som er skriftlig avtalt (se tilbud, bestillingen, ordrebekreftelse og/eller informasjon på Mine Sider), generelle vilkår for privatkunder (disse vilkårene) og de tjenestespesifikke vilkårene for Tjenestene som bestilles. De tjenestespesifikke vilkårene er tilgjengelig på telia.no/hjelp/vilkår-og-angrerett/.

Telias tjenestespesifikke vilkår inneholder enkelte bestemmelser som avviker fra de generelle vilkårene. Ved motstrid går tjenestespesifikke vilkår foran de generelle vilkårene. Ufravikelige lovbestemmelser går ved motstrid foran både Telias generelle og tjenestespesifikke vilkår.

Dersom Tjenestene tas i bruk uten at skriftlig avtale er inngått, anses Kunden for å ha akseptert vilkårene i Avtalen.

3. Levering

Levering skjer ved at Kunden gis tilgang til Tjenestene, med mindre annet er særskilt avtalt.

Telia garanterer ikke at Tjenestene leveres uten feil eller avbrudd, for eksempel som følge av værforhold, skade på infrastruktur, nødvendig vedlikehold, topografiske forhold, kapasitet i nettet, uforutsette tekniske komplikasjoner mv.

Telia vil etter nærmere avtale levere og eventuelt installere utstyr som er nødvendig for levering av Tjenestene slik som SIM-kort, terminalutstyr, TV-boks eller liknende. Alt utstyr forblir Telias eiendom, med mindre annet er avtalt. Vederlag for levering og installasjon belastes etter de til enhver tid gjeldende satser, se punkt 11.

Avtalen innebærer ingen overføring av materielle eller immaterielle rettigheter til Tjenestene eller utstyr.

4. Kredittvurdering og kredittgrense

Telia har rett til å sette kredittgrenser og innhente kredittvurdering av Kunden før avtaleinngåelse og underveis i avtaleforholdet når det foreligger saklig grunn.

Dersom Kunden overskrider kredittgrensen eller dersom kredittvurderingen etter Telias vurdering er utilfredsstillende, kan Telia sperre Tjenesten, si opp Avtalen og/eller avslå bestilling av abonnement/tjenester. Kunden fritas ikke fra sin betalingsplikt ved overskridelse av kredittgrense.

5. Personlig identifikasjonsdata og tap av SIM-kort

Tilgang til Tjenestene kan kreve personlig identifikasjonsdata som brukernavn, passord, SIM-kort, eSIM, PIN - og PUK- koder, eller andre personlige kort eller koder. Slik identifikasjonsdata og utstyr skal oppbevares forsvarlig og ikke gjøres tilgjengelig eller kjent for uvedkommende.

Om Kunden mister eller frastjeles SIM-kortet (f.eks. ved tyveri av mobiltelefon) eller ved annen mistanke om uautorisert bruk eller tilgang til Tjenestene, skal dette straks meldes til Telias Kundesenter. Kontaktinformasjon finnes på telia.no/hjelp/kontakt-oss/.

Kunden er selv ansvarlig for uautorisert bruk av tjenester og utstyr inntil sperremelding er mottatt av Telia. Ansvaret er begrenset til kr 1.000. Ved senere sperremelding til Telias Kundesenter eller dersom misbruket er mulig gjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til kr 10.000. Tapsbegrensningen gjelder ikke ved grov uaktsomhet eller forsett fra Kundens side. Dersom Kunden ikke gir sperremelding uten ugrunnet opphold fra det tidspunkt telefonen/SIM-kortet/sikkerhetskoden kom på avveie, regnes dette som grovt uaktsomt. Se punkt 9 om gjenåpningsgebyr og betaling i sperreperioden.

6. Brukere som disponerer abonnement

Dersom Kunden har gitt en annen person adgang til å disponere abonnementet, vil en slik Bruker disponere over abonnementet som om Brukeren selv var Kunden. Dette innebærer at Bruker kan generere kostnader for Kunden, f.eks. ved å ringe spesialnummer, bruke data roaming, benytte betalingstjenester som Strex, kjøpe datapakker, bestille tredjepartstjenester (f.eks. musikkstrømmetjeneste), bestille intern tilleggstjeneste, endre abonnementet, inngå/forlenge bindingstid og kjøpe ekstra SIM-kort. Kjøp av utstyr på delbetaling, Svitsj eller kjøp av tilleggsutstyr regnes imidlertid ikke som del av abonnementets funksjonalitet og vil derfor kreve godkjenning fra Kunde etter Telias anvisning.

Informasjon om kundeforholdet som meddeles Brukere, anses meddelt til Kunden.

Ovenstående gjelder bare dersom Bruker er myndig. Mindreårige Brukere kan også bruke abonnementet på en måte som genererer kostnader, men de kan ikke bestille tredjepartstjenester, endre abonnementet, inngå/forlenge bindingstid eller kjøpe utstyr.

7. Tredjepartstjenester

For noen abonnement tilbys bestilling av tredjepartstjenester gjennom Telia, f.eks. forsikrings-, musikk- og strømmetjenester. Ved bestilling av slike tredjepartstjenester, aksepterer Kunden samtidig brukervilkårene utstedt av tredjepartsleverandøren for bruk av disse. Tjenestene faktureres fra bestillingstidspunktet, uavhengig av om tjenesten faktisk aktiveres hos tredjepart eller brukes av Kunden. Dersom bruk av slike tjenester genererer datatrafikk i mobilnettet ut over inkludert data i Kundens abonnement, vil Kunden belastes for dette som vanlig datatrafikk.

Ved avbestilling av tredjepartstjenesten opphører tilgangen til denne ved utløpet av betalt periode. Ved oppsigelse av Kundens abonnement vil Kundens tilgang til tredjepartstjenesten opphøre med umiddelbar virkning uten noen form for refusjon, med mindre annet er avtalt.

8. Bruk og sikkerhet

Tjenestene og utstyr mottatt fra Telia skal brukes forsvarlig og i samsvar med brukerveiledning dersom det foreligger. Tjenestene skal kun være til personlig bruk. Kunden skal avstå fra enhver form for misbruk som beskrevet under i punkt 9.

Kunden skal påse at utstyr som brukes sammen med Tjenestene er forsvarlig beskyttet mot uautorisert tilgang, overspenning og oppfyller relevante offentligrettslige krav.

For informasjon om anbefalinger for trygg bruk av internett og internettilgangstjenester, se www.nettvett.no.

9. Stansing eller begrensning av Tjenestene

Telia kan iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, begrensninger, forstyrrelser eller datatap i Tjenestene i tilfeller der dette følger av lov eller pålegg fra offentlige myndigheter. Telia kan også iverksette slike tiltak når det anses nødvendig av driftsmessige, sikkerhetsmessige eller tekniske årsaker eller hvis Telia har mistanke om uautorisert bruk.

Telia kan stenge eller begrense tilgangen (f.eks. redusere hastigheten) til Tjenestene dersom det etter Telias vurdering er sannsynlig at misbruk pågår; f.eks. når Kunden eller Brukeren:

- misligholder betalingsforpliktelsene og ikke betaler etter frist i varsel om stenging, jf. punkt 14;
- bruker Tjenesten i strid med Avtalen, lov, offentlige vedtak og dom mv;
- misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettverket eller overfor andre, for eksempel gjennom massekommunikasjon (spam), sjikane, trusler, eller ved støy som følge av feil i teknisk utstyr;
- gjør inngrep i Tjenesten eller utstyr;
- krenker Telias eller tredjepersons rettigheter eller volder tap eller skade for Telia eller tredjeperson;
- videreselger, pantsetter, låner bort, leier ut eller på annen måte tilbyr Tjenesten eller utstyr til tredjepart;
- oppgir feil eller mangelfull kundeinformasjon;
- overskrider kredittgrense eller ikke lenger har tilfredsstillende kredittvurdering; eller
- har delt påloggingsinformasjon til Tjenestene til personer uten lovlig tilgang til Tjenestene.

Telia skal, så langt det er teknisk mulig, bare stenge eller begrense den berørte Tjenesten og gi varsel på forhånd. Dersom det er nødvendig, kan stengingen skje umiddelbart og uten forhåndsvarsel.

Dersom Tjenesten stenges som følge av Kundens eller Brukerens misbruk eller sperres på Kundens anmodning, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet et gjenåpningsgebyr i henhold til gjeldende prisliste, se punkt 11. Kunden betalingsforpliktelse for Tjenesten vedvarer i sperreperioden, med mindre Tjenesten er sperret som følge av betalingsmislighold. Dersom det er avtalt bindingstid for den berørte Tjenesten, utvides denne tilsvarende tidsperioden Tjenesten er sperret.

Tiltak som innebærer sletting av brukerdata og/eller brukerkontoen vil, om mulig, bli varslet Kunden via e-post eller SMS, med mindre bruken eller innholdet er av en slik art at den truer sikkerheten i Telias systemer. Telia vil i slike situasjoner søke å gå i dialog med Kunden for å avdekke faktum og forsøke å finne en løsning som Kunden er fornøyd med.

10. Kundens opplysningsplikt

Kunden skal sørge for at Telia til enhver tid har oppdaterte og fullstendige kundeopplysninger, herunder navn, adresse, telefonnummer/e-postadresse, samt andre opplysninger av betydning for Telias leveranse av Tjenestene eller for Telias kommunikasjon med Kunden og Brukere. Dersom andre personer skal registreres som betaler og/eller Bruker av Tjenesten, skal Kunden også sørge for oppdaterte og fullstendige opplysninger om disse. Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Telia om endringer i slike opplysninger.

11. Priser og gebyrer

Med mindre annet er skriftlig avtalt, gjelder de til enhver tid gjeldende priser som fremgår på telia.no og de avgifter og gebyrer som til enhver tid fremgår på telia.no/priser-i-norge/gebyrer-og-andre-kostnader/.

Telia kan justere avtalte priser ved hvert årsskifte i henhold til endringen i konsumprisindeksen (hovedindeksen), beregnet ut fra endringen i indekstallet per 10.11 (oktober-indeksen),

sammenlignet med forutgående år. Første indeksjustering kan skje ved første årsskifte etter at Avtalen er inngått.

12. Betalingsbetingelser

Telia har rett til å fakturere månedsprisen for abonnementer og tilleggstjenester forskuddsvis, mens forbruk utover inkludert innhold faktureres etterskuddsvis. Fakturering skjer månedlig ved AvtaleGiro, eFaktura eller papirfaktura. Ved papirfaktura påløper fakturagebyr, se punkt 11.

Telia benytter saldoprinsippet, slik at betalinger fra Kunden alltid dekker eldste utestående faktura først. Dette kan medføre at siste faktura som er betalt innen betalingsfristen kan purres som ubetalt, fordi betalingen har lukket eldre, utestående fakturaer.

Dersom Kundens abonnement inkluderer tilleggstjenester kostnadsfritt eller i en prøveperiode, vil Kunden ikke bli belastet for slike tjenesters faste pris for den angitte perioden slike tilbud gjelder. Dersom Kunden ikke avbestiller tilleggstjenesten innen utløp av en angitt prøveperiode, vil Kunden deretter bli belastet månedspris for tjenesten. Kunden kan ikke benytte flere prøveperioder per tilleggstjeneste. Dersom tjenesten faktureres forskuddsvis, kan faktura for påfølgende betalingsperiode komme før prøveperioden er utløpt.

13. Klage på faktura

Klage på faktura skal rettes til Telias Kundesenter, se punkt 26 under. Klagen må fremsettes innen rimelig tid og om mulig innen betalingsfristens utløp. Så lenge klagen er til behandling hos Telia påløper ikke forsinkelsesrenter og gebyrer for den delen av fakturaen som er omtvistet. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen.

14. Manglende eller forsinket betaling

Dersom Kunden ikke betaler innen betalingsfristens utløp, sendes purring med ny betalingsfrist og varsel om stengning av Tjenesten. Dersom betaling ikke skjer innen ny frist, kan Tjenesten bli stengt og Avtalen sagt opp.

Ved forsinket eller manglende betaling kan Telia kreve dekket purregebyrer, forsinkelsesrente og eventuelle omkostninger forbundet med innkreving i henhold til forsinkelsesrenteloven og inkassoloven.

15. Kommunikasjon og markedsføring

Telia kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor Kunden, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post osv.).

For at Kunden skal få mest mulig ut av Tjenestene, mottar Kunden tilbud og nyttig informasjon fra Telia. Kunden kan reservere seg mot markedsføringshenvendelser fra Telia på telia.no/minside, ved å benytte lenkene for avmelding i markedsføringshenvendelser fra Telia eller ved å kontakte Telias Kundesenter. Kontaktinformasjon finnes på telia.no/hjelp/kontakt-oss/. Epost og SMS med informasjon om Tjenestene, samt fakturaer og annet som er nødvendig for leveransen av Tjenestene kan Kunden ikke reservere seg mot.

16. Taushetsplikt og personvern

Telia skal behandle kunde- og brukeropplysninger i tråd med de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter, herunder personopplysningsloven, ekomloven, markedsføringsloven og regnskapsloven. Dette innebærer blant annet at Telia plikter å bevare taushet om innholdet av elektronisk kommunikasjon og bruken av elektronisk kommunikasjon. Taushetsplikten er likevel ikke til hinder for at det utleveres opplysninger til politiet og andre i samsvar med lov.

Opplysninger om Kunder og Brukere innhentes og behandles av Telia og av Telias underleverandører for at Telia skal kunne levere Tjenestene til Kunden. Det rettslige grunnlaget for slik behandling er Avtalen. Dette grunnlaget gjelder også for de opplysninger Telia trenger for å administrere og optimalisere kundeforholdet og sørge for sikkerhet i Telias IT-systemer, samt for å vedlikeholde og videreutvikle Tjenestene. Telia sammenstiller også opplysninger om

Kundens bruk av tjenestene for å kunne tilby en bedre og mer relevant brukeropplevelse. Nærmere informasjon om hvordan Telia behandler personopplysninger finnes i Telias til enhver tid gjeldende personvernerklæring, tilgjengelig på telia.no/personvern/.

17. Angrerett

Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, f.eks. ved telefonsalg, dørsalg eller salg over internett, har Kunden rett til å gå fra Avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn. Fristen begynner å løpe ved inngåelsen av Avtalen dersom ikke annet er avtalt.

For å benytte seg av angreretten må Kunden gi Telia klar melding. Dette kan gis ved at angrerettsskjema sendes via elektronisk skjema på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/ eller på annen måte.

Dersom Kunden har bedt om oppstart av Tjenesten før angrefristen utløper, må Kunden imidlertid betale for bruken av Tjenesten fram til Telia fikk melding om bruk av angrerett.

Dersom Kunden har mottatt utstyr som eies av Telia i forbindelse med Avtalen som f.eks. TV-boks eller bredbåndsmodem, må Kunden returnere dette til Telia for egen kostnad uten ugrunnet opphold og senest innen 14 dager fra melding om bruk av angrerett ble gitt. Utstyret må sendes tilbake i samme stand som det ble mottatt og Kunden er ansvarlig for eventuell reduksjon i verdi som følge av bruk utover det som er nødvendig for å fastslå art, egenskaper og funksjon. Telia kan holde tilbake tilbakebetaling inntil utstyret er mottatt eller Kunden fremlegger dokumentasjon på at det er sendt.

18. Varighet og oppsigelse

Med mindre annet er avtalt, kan hver av partene kan si opp Avtalen eller de enkelte Tjenester med én måneds skriftlig varsel regnet fra utløpet av den måneden oppsigelsen kom frem til den annen part. For mobilabonnementer gjelder egne bestemmelser knyttet til oppsigelsestid som fremgår av de tjenestespesifikke vilkårene for mobil.

Dersom Kunden har avtalt bindingstid, vil oppsigelse av Avtalen i bindingstid medføre bruddgebyr iht. punkt 20. Abonnementsavtalen blir ikke automatisk avsluttet ved utløp av eventuell bindingstid.

Oppsigelse fra Telias side forutsetter at det foreligger saklig grunn.

Dersom Kunden har bestilt tilleggstjenester på bakgrunn av en kollektiv avtale for boligsammenslutninger, opphører Kundens avtale automatisk ved opphør av den kollektive avtalen uavhengig av om bindingstid er avtalt for tilleggstjenestene, med mindre annet er særskilt avtalt.

En grunnleggende forutsetning for Telias tilbud der tjenester og produkter selges samlet, er at Kunden ikke misbruker oppsigelsesretten, f.eks. ved gjentatte abonnementsstegninger og derpå følgende oppsigelse. Ved misbruk av oppsigelsesretten har Telia rett til å fastholde Avtalen ut avtalt bindingstid (12 måneder hvis bindingstid ikke er avtalt), nekte tegning av nye abonnement og/eller påberope seg andre virkninger av kontraktsbruddet.

19. Virkningen av ordinær oppsigelse

Ved utløpet av oppsigelsesperioden opphører Avtalen og Kundens tilgang til Tjenestene stenges. Kunden skal betale vederlag, avgifter og gebyrer som er påløpt frem til tidspunktet for opphør.

Dersom Kunden har mottatt utstyr som eies av Telia i forbindelse med Avtalen som f.eks. TV-boks eller terminalutstyr, må Kunden returnere dette til Telia for egen kostnad uten ugrunnet opphold. Ved manglende tilbakelevering eller ved skade på utstyr, skal dette erstattes etter gjeldende prisliste, se punkt 11. Telia kan avvente eventuelle tilbakebetalinger som Kunden har krav på inntil utstyret er mottatt eller Kunden fremlegger dokumentasjon på at utstyret er sendt.

20. Virkning av oppsigelse i bindingstid

Eventuell bindingstid fremgår på "Mine Sider", i tilbud, bestilling og/eller på ordrebekreftelsen, og beregnes fra levering av Tjenestene. Ved brudd på bindingstid, har Telia krav på bruddgebyr. Bruddgebyret skal stå i rimelig forhold til den økonomiske fordel Kunden har mottatt for å binde seg. For nærmere informasjon om bruddgebyr, se punkt 11.

Følgende forhold anses som brudd på bindingstid dersom det skjer før utgangen av bindingstiden:

- Oppsigelse, herunder portering til annen tilbyder
- Heving som følge av Kundens vesentlige mislighold
- Endring av abonnement i binding til abonnement uten binding

21. Endringer

Telia har rett til å oppdatere og gjøre endringer i vilkår, priser, utstyr og tjenester, herunder å avslutte tjenester, med minimum én måneds forutgående varsel.

Kunder som ikke godtar endrede avtalevilkår for avtaler med bindingstid, kan heve Avtalen uten ekstra kostnader, med frist tre måneder etter at varsel ble gitt. Hevingsretten gjelder likevel ikke dersom endringene utelukkende er til fordel for Kunden, er av rent administrativ karakter og ikke har noen negativ virkning på Kunden, eller dersom endringene skyldes lovpålagte forpliktelser. Telia kan kreve at Kunden skal betale resterende del av avtalt pris på utstyr som vedkommende beholder og resterende del av kostnader knyttet til installering og/eller oppgradering av infrastruktur.

Prisjusteringer etter punkt 11 utgjør ikke en endring av Avtalen, og utløser derfor ikke varslingsplikt eller hevingsrett.

22. Reklamasjon, forsinkelse og mangler

Kunden må melde krav som følge av forsinkelse og mangler ved Tjenesten til Telias Kundesenter, se punkt 26. Melding skal gis innen rimelig tid, med mindre annet følger av ufravikelig lov. Forsinkelse eller mangel som skyldes forhold på Kundens side, tiltak med grunnlag i lov eller pålegg fra offentlige myndigheter eller hindringer utenfor Telias kontroll, er Telia ikke ansvarlig for og gir ikke grunnlag for krav mot Telia.

Telia skal iverksette nødvendige tiltak for retting av forhold som Telia er ansvarlig for. Kunden skal gi Telia tilgang til eiendom, utstyr og tjenester som er nødvendig for å kunne utføre feilsøking og eventuelt retting. Dersom Telia ikke innen rimelig tid lykkes med å rette mangelen eller Tjenesten ikke leveres til avtalt tid, kan Kunden kreve forholdsmessig kompensasjon. Kunden kan etter omstendighetene kreve heving og erstatning, se punkt 23 og 24.

Dersom det viser seg at mangelen skyldes forhold knyttet til Kundens eget nett, uriktig bruk, uaktsomhet eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, må Kunden selv bekoste transport, service og retting i henhold til gjeldende prisliste, se punkt 11.

23. Heving

Begge parter kan heve Avtalen ved vesentlig kontraktsbrudd fra den andre parten, med mindre annet følger av ufravikelig lov. Som vesentlig kontraktsbrudd fra Kundens side regnes blant annet alvorlige eller gjentatte kontraktsbrudd, at Tjenesten benyttes til andre formål enn for personlig bruk, misbruk av Tjenesten (se punkt 9) eller misbruk av oppsigelsesretten (se punkt 18). Ved heving stenges Tjenesten umiddelbart og uten forhåndsvarsel, og innhold kan slettes for de Tjenestene der det er relevant.

24. Erstatningsansvar

Telia har ansvar for direkte tap som skyldes forsinkelse eller mangler ved Tjenesten, med mindre Telia godtgjør at forholdet skyldes omstendigheter utenfor Telias kontroll, som Telia

ikke med rimelighet kunne forventes å ta i betraktning ved avtaleinngåelsen eller forventes å unngå eller overvinne følgene av.

Begge parterers erstatningsansvar er begrenset til kr. 25.000, - for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. Partenes erstatningsansvar inkluderer ikke ansvar for indirekte tap, tappt fortjeneste, tappt goodwill, tap som følge av ødelagte, slettede, bortkomne eller forringede data, tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning eller tap som følge av at Tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt. Telia har under enhver omstendighet ikke ansvar for tap i forbindelse med Kundens eller Brukers næringsvirksomhet.

Ansvarsbegrensningene i dette punktet gjelder med mindre tapet/skaden er forvoldt ved grov uaktsomhet eller forsett, eller hvis annet følger av ufravikelig lov.

25. Overdragelse/eierskifte

Dersom Avtalen skal overdras til en annen person (eierskifte), forutsetter dette Telias skriftlige samtykke. Samtykke skal ikke nektes uten saklig grunn. Før et eierskifte kan finne sted må alle utestående forpliktelser være betalt. Telia kan kreve entydig identifisering og skriftlig samtykke fra både eksisterende og ny Kunde. Ved overdragelse tar Telia forbehold om å fakturere gjeldende etableringspris som ved nytegning av abonnement, se punkt 11.

Telia kan fritt overdra Avtalen forutsatt at overtagende selskap vil oppfylle lovpålagte krav for å tilby de relevante Tjenestene.

26. Klager, klagebehandling og andre henvendelser

Eventuelle klager skal rettes til Telias Kundesenter. Kontaktinformasjon er tilgjengelig på telia.no/hjelp/kontakt-oss/. Avslag på klage kan bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) i saker som omfattes av ordningen. Se brukerklagenemnda.no for nærmere informasjon.

EUs klageportal ODR kan også anvendes dersom kunden ønsker å klage på varer/tjenester kjøpt på nettet. Dette er særlig relevant dersom klager er forbruker bosatt i et annet EU/EØS-land. Se ec.europa.eu/consumers/odr for nærmere informasjon.

27. Lovvalg og vernetting

Avtalen er regulert av norsk rett. Tvister skal løses av Oslo tingrett, med mindre annet følger av ufravikelig lov.

28. Ikrafttredelse

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder fra og med 1. januar 2025 og erstatter alle tidligere generelle vilkår for Telias tjenester for privatpersoner.

TJENESTESPEKIFIKKE VILKÅR FOR BREDBÅND OG TV

Gjeldende fra 1. januar 2025

1. Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for bredbånd- og TV-abonnement fra Telia. I tillegg til disse vilkårene gjelder Telias generelle vilkår for privatkunder som er tilgjengelig på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/. Ved motstrid skal disse tjenestespesifikke vilkårene gå foran de generelle abonnementsvilkårene.

2. Bredbånd

2.1. Generelt

Telia tilbyr tjenester som gir tilgang til internett ved hjelp av forskjellig teknologi. Disse vilkårene gjelder for både fast, trådløst (FWA) og mobilt bredbånd. Informasjon om hva som er inkludert, priser og hvilke begrensninger som gjelder for de ulike abonnementene finnes på telia.no/priser/.

2.2. Utstyr, infrastruktur og IP-adresse

Kunden vil få tilsendt utstyr som gir Kunden tilgang til bredbåndstjenesten for fast og trådløst bredbånd. Dersom utbygging og tilkobling av infrastruktur er nødvendig, gjelder punkt 6 nedenfor.

Fast IP-adresse er ikke inkludert i bredbåndstjenesten.

2.3. Bruk på bestemt adresse

Med mindre annet er avtalt, kan fast og trådløst bredbånd kun benyttes på adressen oppgitt ved avtaleinngåelsen.

2.4. Opplevd hastighet og trafikkstyring

Hastigheten vil avhenge av abonnementstype, trafikk i nettet, bruk av trådløst nettverk og forhold ved Kundens utstyr, herunder type utstyr, dets plassering og om det har oppdatert programvare. Overføringshastighet for data kan reduseres eller bortfalle som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller andre komponenter. For mobilt og trådløst bredbånd vil også opplevd hastighet kunne avhenge av dekningsforhold, signalstyrke, avstand til sender, og hvor mange som benytter samme basestasjon. Overføringshastigheten videre ut på internett er utenfor Telias kontroll.

Telia bruker trafikkstyring for sikkerhetsformål, for å opprettholde avtalte begrensninger i Tjenestene og for å etterleve pålegg fra offentlige myndigheter. Telia bruker videre trafikkstyring som verktøy for å sikre god kvalitet på tjenestene. Ved mye trafikk kan for eksempel visse typer trafikk prioriteres for å sikre sømløs og uforstyrret internettilgang. Alternativt kan man ved overbelastning senke farten på visse typer trafikk som ikke er kritisk.

Enkelte tjenester vil også prioriteres for å oppfylle særlige kvalitetskrav for tjenestene. For eksempel vil IPTV (multicast) bli prioritert over annen datatrafikk i aksessnettet.

En forutsetning for å kunne oppdage forstyrrelser og sikre leveransen av Tjenestene, samt gjøre Telia i stand til å tilby Kunden effektiv feilretting og kundeveiledning, er at Telia løpende innhenter informasjon om dekningsforhold og signalstyrke fra Kundens ruter. Dette omfatter også personopplysninger (MAC-adresse, navn på og type tilknyttede enheter, signalstyrke for alle enheter, og benyttet båndbredde). Informasjon innhentes løpende og slettes senest etter 21 dager.

For mer informasjon om opplevd hastighet og trafikkstyring, se telia.no/hastighet/.

2.5. Datatrafikkvolum

Abonnementene som har et angitt datatrafikkvolum inkludert per måned kan få overføringshastigheten begrenset eller sperret når det angitte trafikkvolumet er konsumert, og for mobilt bredbånd, når det heller ikke foreligger Rollover-data eller ekstra datapakker.

For kontantkortabonnementer gjelder punkt 2.3 i de tjenestespesifikke vilkårene for mobile tjenester tilsvarende.

2.6. Overforbruk

Telia forbeholder seg retten til å sikre en rettferdig fordeling av bredbåndsressursene ved overforbruk hos enkeltkunder. Med overforbruk menes forbruk som vesentlig overstiger normalt forbruksmønster.

3. Særlig om mobilt bredbånd

3.1. Ubegrenset bruk av data

For abonnement som inkluderer ubegrenset bruk av data vil hastigheten på abonnementet (opplasting og nedlasting) reduseres når et angitt trafikkvolum per faktureringsperiode er konsumert. Se inkludert datatrafikkvolum på telia.no/priser.

3.2. Data Rollover

Kunder som har Data Rollover inkludert i sitt abonnement, kan få data Kunden ikke har brukt opp ved utgangen av en fakturaperiode overført til neste fakturaperiode. Høyest mulige oppsparte datamengde er lik det inkluderte datatrafikkvolum for abonnementet. Tidsbegrensende ekstra datapakker eller faste datapakker teller ikke inn i den maksimale grense for oppspart data i Data Rollover.

3.3. Bruk i utlandet

Med Mobilt Bredbånd-abonnement kan du surfe som hjemme når du er i Sverige, Finland, Estland eller Litauen, men det kan ikke brukes utenfor disse landene. Det kan heller ikke brukes ombord på fly, skip eller offshore. Abonnementet 4G Bredbånd Kontant inkluderer ikke bruk i utlandet overhodet.

4. TV-tjenesten

4.1. Generelt

Telias TV-tjeneste gir Kunden tilgang til et bredt utvalg av kanaler, strømmetjenester og filmer som Telia har rett til å tilgjengeliggjøre i tråd med de avtalene Telia har inngått med tredjeparter som eier eller forvalter rettighetene til slikt innhold. Dette innebærer at innholdet i TV-tjenesten vil variere over tid avhengig av hvilket innhold Telia har rett til å tilgjengeliggjøre. Det samme gjelder funksjonalitet i tjenesten som etter forholdene kan avhenge av avtaler med tredjeparter, som for eksempel opptak, start-forfra, visning utenfor hjemmet, antall samtidige strømmere m.m.

4.2. Endringer av TV-tjenestene

Endringer i innhold eller funksjonalitet som skyldes bortfall av tredjepartsrettigheter som Telia ikke kan fornye på samme eller mer gunstige vilkår, utgjør ikke en endring av TV-tjenesten iht. punkt 19 i Telias generelle vilkår for privatkunder, så lenge TV-tjenestens overordnede karakter forblir den samme etter endringen.

Prisendringer for TV-tjenesten utover endringer iht. konsumprisindeksen vil bli varslet om med minst én måneds varsel. Kunder har i slike tilfeller rett til å si opp TV-tjenesten uten ekstra kostnader fra det tidspunktet prisendringen trer i kraft. Telia kan kreve at Kunden skal betale resterende del av avtalt pris på utstyr som vedkommende beholder og resterende del av kostnader knyttet til installering og/eller oppgradering av infrastruktur. Oppsigelse etter dette avsnittet må foretas innen én måned fra varsel om endringen ble sendt Kunden eller, hvis det

ikke er varslet, fra prisendringen ble foretatt. Prisendring som følger direkte av offentlige pålegg, lov- eller forskriftsendring eller overgang fra et introduksjonstilbud til ordinær pris, gir ikke adgang til oppsigelse etter dette avsnittet.

4.3. Programkort og/eller annen adgangskontroll

Enkelte TV-bokser er satt opp med programkort og/eller annen adgangskontroll som Kunde må benytte for å få tilgang til TV-tjenesten. Kunden kan bare benytte programkortet og/eller annen adgangskontroll sammen med det utstyret som er mottatt fra Telia og som er registrert på Kunden.

4.4. Bruk av TV-tjenesten i og utenfor hjemmet

Med mindre annet er avtalt, skal bruken av TV-tjenesten i hovedsak skje på den adressen som er oppgitt ved avtaleinngåelsen og kun av personer i Kundens husstand.

Telia vil søke å legge til rette for at innhold også er tilgjengelig utenfor hjemmet ved pålogging via internett. Utover det som til enhver tid er tilgjengelig i offline-modus, forutsetter slik bruk av TV-tjenesten utenfor hjemmet tilgang til internett. Omfanget av det innholdet som tilbys ved pålogging via internett kan avvike fra tilbudet som tilbys for visning på tv i hjemmet.

Kunden er ansvarlig for at påloggingsinformasjon til TV-tjenesten ikke deles med andre enn personer innad i Kundens husstand. Ved mistanke om at andre har tilgang til og/eller bruker slik påloggingsinformasjon, plikter Kunden å endre passord for å hindre slik tilgang og bruk. Telia forbeholder seg rett til å begrense antallet autoriserte enheter per abonnement, antallet samtidige avspillinger og nedlastinger på autoriserte enheter.

4.5. Bruk av TV-tjenesten i utlandet

Kunden har ikke rett til å strøme, laste ned eller overføre innholdet utenfor Norge, med mindre Telia uttrykkelig tillater og tilrettelegger for dette. Telia kan blokkere bruk utenfor Norge i den grad dette tillates av norsk rett. Ved midlertidig opphold i EU/EØS tillates bruk i samsvar med gjeldende regelverk for portabilitet av nettbaserte innholdstjenester som følger av forordning (EU) 2017/1128.

4.6. Kjøp/bestillinger foretatt gjennom TV-tjenesten

Ved kjøp/bestillinger foretatt gjennom TV-tjenesten er Kunden pliktig til å betale for bestilt innhold selv om sendingen (film, serier, sport e.l.) utsettes/faller bort, med mindre bortfallet skyldes Telia. Ved kjøp/bestilling gir Kunden uttrykkelig samtykke til umiddelbar levering og Kunden erkjenner at det ikke foreligger angrerett.

4.7. Opptak og kopiering

Kunden har ikke rett til å kopiere eller gjøre opptak av innhold i Telias TV-tjenester med mindre dette er særskilt tillatt, og da kun til privat bruk. Telia forbeholder seg retten til å endre eller slette opptak eller opptaksfunksjonen av hensyn til begrensninger som følger av tredjeparters rettigheter, ved tekniske endringer i tjenesten eller ved mistanke om misbruk.

5. Fellesregler for bredbånd og/eller TV-tjenester

5.1. Generelt

Levering av bredbånd- og/eller TV-tjenester forutsetter at slike tjenester er tilgjengelig for levering på Kundens adresse, med mindre annet er særskilt avtalt. Telia er uten ansvar for manglende levering eller bortfall av tjenestene dersom dette skyldes manglende fremføringsrett, spredt eller liten tilslutning i området eller andre forhold som vanskeliggjør eller vesentlig fordyrer tilknytning eller leveranse av tjenestene.

5.2. Flytting

Ved flytting må Kunden innhente Telias samtykke for å kunne motta bredbånds- og TV-tjenesten på ny adresse. Samtykke skal ikke holdes tilbake uten saklig grunn. Fastmontert utstyr

eid av Telia skal bli stående i boligen ved flytting, mens ikke-fastmontert utstyr eid av Telia skal returneres til Telia for Kundens kostnad, med mindre annet avtales med Telia. Kostnader knyttet til flytting av tjenestene faktureres Kunden etter gjeldende prisliste. Dersom Avtalen som følge av adresseendring avsluttes før utløpet av bindingstid påløper bruddgebyr, se punkt 9 i Telias generelle vilkår for privatkunder. Dette gjelder selv om Avtalen avsluttes fordi Telia ikke samtykker til flytting av tjenestene til ny adresse.

5.3. Samtidig bruk av flere tjenester

Samtidig bruk av ulike tjenester kan negativt påvirke funksjonalitet og ytelse for den enkelte tjeneste. Tidskrisiske tjenester kan etter omstendighetene bli prioritert over internettrafikk i trafikkintensive perioder. Dette gjelder for eksempel 4G tale og IPTV (multicast). Kunder som benytter tidskrisiske tjenester, vil derfor kunne erfare at bruk av slike tjenester påvirker opplevd hastighet på internettrafikk.

5.4. Kvalitet på kabelnett og mottatte signaler

Telia kan ikke levere bedre kvalitet enn det som følger av standarden på kabelnettene og kvaliteten på mottatte signaler fra innholdsleverandører, og er ikke ansvarlig for forstyrrelser eller forringet kvalitet grunnet slike forhold. Se mer om Telias ansvar for eget nett under i punkt 7.1.

5.5. Service og reparasjon

Telia kan foreta service på utstyr når dette etter Telias syn er nødvendig for å kunne levere bredbånds- og/eller TV-tjenesten eller for etterlevelse av lovpålagte krav. Transport av utstyr til service er Kundens ansvar. Service og flytting av fastmontert utstyr, må bare utføres av Telia eller av reparatør godkjent av Telia, med mindre annet er avtalt. Kunden må erstatte tap eller skade på utstyr som eies av Telia etter gjeldende prisliste, se punkt 11 i Telias generelle vilkår for privatkunder.

Kunden skal påse at Telia gis nødvendig tilgang til kabel, installasjoner og tilkoblingspunkt, og at det ellers ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, vedlikehold og fornying av Telias kabelføring eller installasjoner på Kundens eiendom. Kunden kan bare kreve vederlag for fremføring eller installasjoner dersom dette krever inngrep som er særlig belastende for Kundens eiendom. Årlig vederlag skal i så tilfelle ikke overstige gjengs leie for tilsvarende utplassering/fremføring. Tilstedeværelse av kabler, utstyr og installasjoner skal ikke i seg selv anses særlig belastende.

6. Særlige vilkår gjeldende ved utbygging/oppgradering av infrastruktur hos Kunden

6.1. Generelt

Bestemmelsene i dette punkt 6 gjelder kun for avtaler som innebærer utbygging og/eller oppgradering av infrastruktur fra Telias side for å kunne levere avtalte tjenester til Kunden.

6.2. Forbehold om utbygging og kostnadsdekning

Telia tar forbehold om at et tilstrekkelig antall husstander må inngå avtale om levering i området før endelig beslutning om utbygging blir tatt. Telia skal i slike tilfeller snarest mulig, og senest 3 måneder etter avtaleinngåelsen, gi Kunden skriftlig tilbakemelding på om det vil bli bygd ut infrastruktur til Kundens adresse. Dersom Telia ikke har gitt slik tilbakemelding innen 3 måneder etter inngåelse av Avtalen, kan Kunden kostnadsfritt gå fra Avtalen ved å gi skriftlig melding til Telia.

Avtaler om kostnadsdekning knyttet til utbygging og/eller oppgradering av infrastruktur som er nødvendig for å kunne levere avtalte tjenester til Kunden, forutsetter at det ikke oppstår eller oppdages uforutsette hindringer som vanskeliggjør eller vesentlig fordyrer tilknytning eller leveranse av tilbudte tjenester, herunder ved manglende fremføringsrett, kapasitet i aksessnettet eller manglende tilgjengelighet av nødvendig utstyr og materiell. Ved slike uforutsette hindringer kan Telia kreve reforhandling av kostnadsdelingen knyttet til utbygging

og/eller oppgradering av infrastruktur. Dersom partene ikke lykkes å komme til enighet om kostnadsdelingen innen 30 dager etter at kravet om reforhandling er fremmet, står partene fritt til å si opp avtalen.

Kunden må regne med egenarbeid på egen eiendom i forbindelse med utbygging av nødvendig infrastruktur for leveransen av Tjenesten.

6.3. Kabel, installasjoner og fastmontert utstyr på eller over Kundens eiendom

Telia har rett til fremføring, vedlikehold og fornyelse av luft- eller bakkekabel over Kundens eiendom og frem til andre kunder eller eiendommer. Denne retten følger eiendommen og skal bestå selv om kundeforholdet opphører. Ved salg av eiendommen plikter Kunden å informere potensielle kjøpere om denne retten i forkant av et salg.

Telia har rett til installasjon og oppgradering av utstyr på Kundens eiendom som brukes for å levere tjenestene, herunder koblingsskap/-bokser, kabler, antenner, samt installasjoner for elektriske-/elektroniske koblings- og fordelingspunkter. Slike installasjoner kan også benyttes for signalleveranse til andre kunder/eiendommer. Telia skal, så langt det er rimelig, følge Kundens ønsker med hensyn til fremføringsmåte, plassering av installasjoner og etterfølgende istandsetting av arealene (branntetting/sparkling). Kunden er selv ansvarlig for eventuelt male og pussarbeid eller andre estetiske eller kosmetiske tilpasninger etter installasjon.

6.4. Starttidspunkt for bindingstid

Avtalt bindingstid starter å løpe ved levering av tjenestene, men senest 9 måneder etter inngåelse av Avtalen. Skyldes manglende levering hindring utenfor Telias kontroll, og Telia har bedt om tilleggsfrist, starter bindingstiden å løpe ved utgangen av fristforlengelsen Telia har krevd.

6.5. Avbestilling

Kunden kan avbestille tjenester som forutsetter utbygging av infrastruktur før de er levert ved å gi skriftlig melding til Telia. Ved slik avbestilling kan Telia kreve et avbestillingsgebyr i henhold til gjeldende prisliste, se punkt 11 i Telias generelle vilkår for privatkunder.

6.6. Heving

Kunden kan heve Avtalen kostnadsfritt dersom levering ikke har funnet sted innen ni måneder etter inngåelsen av Avtalen. Denne hevingsretten gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes hindring utenfor Telias kontroll, og Telia har krevd tilleggsfrist som følger av dette.

7. Eiendomsrett og ansvar for nett

7.1. Telias nett

Telia skal sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper i Telias elektroniske kommunikasjonsnett som anvendes for tilbud om offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste (Telias nett) oppfyller offentligrettslige krav, og sørge for tilknytning og teknisk overføring av tjenestene frem til tilkoblingspunktet til Kundens interne/private nett (Kundens nett). Kundens nett består av alle kabler og installasjoner fra Telia umiddelbart etter tilkoblingspunktet, med unntak av eventuelle kabler og installasjoner som benyttes til fremføring til andre kunder/eiendommer. Telia har eiendomsrett til slike kabler og/eller installasjoner, uavhengig av om disse er plassert på Kundens side av tilkoblingspunktet. Med mindre annet er skriftlig avtalt, er tilkoblingspunktet for privatkunder lokalisert ved plassering av første utendørs antenne/avgrener/fordelingspunkt på kabel utenfor Kundens bolig/bygning.

7.2. Kundens nett

Med mindre annet er avtalt og med de begrensninger som følger av andre bestemmelser i Avtalen, har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over Kundens nett. Telias bruk av signal og administrasjonsutstyr i Kundens nett skal være i samsvar med gjeldende lovgivning.

Med mindre annet er særskilt avtalt, disponerer Telia nødvendige frekvensområder i Kundens nett for Telias totale tjenestetilbud.

Frakobling av tjenestene ved Avtalens opphør omfatter ikke fjerning av kabel/antenne i Kundens nett/på Kundens eiendom. Kunden er ansvarlig for at Kundens nett til enhver tid oppfyller offentligrettslige krav og ikke gir forstyrrelser i Telias eller andre kunders nett. Kunden er selv ansvarlig for tilfeldig skade på og vedlikehold av Kundens nett, herunder oppgradering og utskiftninger av kabler eller annet materiell.

Kunden plikter å benytte kabler og materiell som følger Telias spesifikasjoner. Arbeid på Kundens nett skal utføres av autorisert installatør i henhold til ekomforskriften § 9-6 og eventuelle andre offentligrettslige krav.

7.3. Endringer i nett og ansvar for skade på nett

Partene har rett og plikt til å utføre standard- eller forskriftsbestemte endringer i driften av sine egne nett. Dette gjelder selv om den annen part derved må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer.

Kunden er ansvarlig for skader på Kundens nett eller Telias nett i forbindelse med bygging, graving eller andre terrengforandringer som Kunden foretar på egen eiendom. Kunden skal varsle Telia, og om nødvendig foreta kabelpåvisning, minst to uker før oppstart av tiltak som kan medføre risiko for skade på kabeltraseer.

8. Ikrafttredelse

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder fra og med 1. januar 2025 og erstatter alle tidligere tjenestespesifikke vilkår for bredbånds- og TV-abonnement for privatpersoner.

TJENESTESPESIFIKKE VILKÅR FOR TELIA TRYGG

Gjeldende fra 1. januar 2025

1. Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for tjenesten Telia Trygg. I tillegg til disse vilkårene gjelder Telias generelle vilkår for privatkunder som er tilgjengelig på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/. Ved motstrid skal disse tjenestespesifikke vilkårene gå foran de generelle abonnementsvilkårene.

2. Telia Trygg

Telia Trygg er en samling av tjenester som gir Kunden ekstra lag med sikkerhet mot trusler på nett, med spesielt fokus på beskyttelse av personvern og identitet, herunder Trygg netthandel, Trygg ID, Trygg wifi og Trygg enhet. Telia Trygg leveres av Telia ved bruk av underleverandører.

3. Beskrivelse av Trygg netthandel

Trygg netthandel består av tre komponenter: Netthandelsbeskyttelse, Nettbankbeskyttelse og Netthandelsforsikring.

Netthandelsbeskyttelse gir Kunden informasjon om nettbutikker Kunden besøker er ansett som pålitelige, mens Nettbankbeskyttelse varsler Kunden når man går inn på en bankside som anses som sikker. I Trygg netthandel er det også inkludert Netthandelsforsikring som gir tilgang til juridisk bistand ved svindel. Egne vilkår for forsikringene i Telia Trygg finnes på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/.

4. Beskrivelse av Trygg ID

Trygg ID består av tre komponenter: ID-overvåking, ID-tyveriforsikring og Passordhvelv.

ID-overvåking monitorer personopplysninger på internett, deep web og darknet. Følgende opplysninger kan overvåkes: To e-postadresser, to passnumre, to personnumre, to kreditt-/debetkort, to brukernavn, to bankkontonumre, to førerkortnumre og to telefonnumre. Ved et datasikkerhetsbrudd eller personopplysninger på avveie varsles Kunde via mobilappen Telia Trygg med anbefaling til tiltak. Telia råder kundene til umiddelbart følge opp anbefalte tiltak.

ID-tyveriforsikring dekker rettshjelp og saksomkostninger, inntektstap og psykisk støtte i forbindelse med ID-tyveri. Egne vilkår for forsikringene i Telia Trygg finnes på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/.

Passordhvelv er en tjeneste som lar Kunden opprette og lagre sterke passord på en sikker måte. Tjenesten varsler Kunden om svake og gjenbrukte passord. Passordhvelv kan lastes ned på 2 enheter.

5. Beskrivelse av Trygg wifi

Trygg wifi består av tre komponenter: Wifi-beskyttelse, Nettleserbeskyttelse og VPN.

Wifi-beskyttelse overvåker wifi-tilkoblinger og varsler Kunden ved tilkobling til et usikkert nettverk.

Ved tilknytning til et usikret nettverk vil tjenesten sjekke følgende sikkerhetsaspekter ved tilkoblingen: Sertifikater og kryptering, og testing av nettverksforespørsler for eventuelle uventede eller mistenkelige endringer. Når tilkoblingen er verifisert, varsler Wifi-beskyttelse om det anses trygt å bruke aksessen eller ikke.

Nettleserbeskyttelse er et sikkerhetsfilter som blokkerer skadelige nettsider. Dette betyr at programvaren stopper Kunden fra å besøke enkelte nettsider som brukes til svindel, stjeling av informasjon eller infisering av enheter med skadelig programvare. Nettleaserbeskyttelsen kan

aktiveres i enhetens egen nettleser gjennom å følge Telia Trygg-appens oppskrift for å konfigurere Trygg nettlesing som en utvidelse.

VPN (Virtual Private Network) er en tjeneste som krypterer datatrafikken til Kunden mot internett, for å hindre at andre får tilgang til personlige informasjon når Kunden bruker åpne eller ukjente trådløse nettverk.

Telia oppfordrer til å bruke mobilnettet utenfor hjemmet, men skulle det være behov for å koble seg på et åpent eller usikkert nettverk anbefales det å skru på VPN for å ivareta personvernet.

6. Beskrivelse av Trygg enhet

Trygg enhet består av tre komponenter: Beskyttelse mot virus og skadelig programvare, Oversikt over apptillatelser og Personlige sikkerhetstips.

Beskyttelse mot virus og skadelig programvare oppdager og stopper farlige filer før de kan skade enhetene til Kunden. Farlige filer isoleres og flyttes til et sikkert område på enheten hvor filene ikke kan gjøre skade eller spre seg til andre deler av systemet.

Oversikt over apptillatelser viser hvilke apper som har tilgang til ulike deler av enheten din, som kameraet eller kontaktene dine, og justerer slike tillatelser for å beskytte personvernet ditt.

Personlige sikkerhetstips gir proaktive tips og råd om hvordan Kunden kan forbedre sikkerheten på sine enheter.

7. Bruk av Telia Trygg

Telia Trygg kan knyttes opp til Kundens smarttelefoner, stasjonære- og bærbare datamaskiner eller nettbrett, med den begrensning at tjenesten kun kan installeres på to kompatible enheter om gangen. Telia Trygg er tilgjengelig for nyere versjoner av Android, iOS, Windows og MacOS, med unntak av Trygg enhet som ikke er tilgjengelig for iOS-enheter grunnet begrensninger i Apples operativsystem.

Telias underleverandører behandler personopplysninger på vegne av Telia. Telia har inngått databehandleravtaler med partnerne for å ivareta nødvendig og tilfredsstillende sikkerhetsnivå.

8. Oppsigelse og avslutning av Telia Trygg

Kunden kan når som helst avslutte Telia Trygg. Dersom Kunden har misligholdt sine løpende betalingsforpliktelser overfor Telia, har Telia rett til å avslutte Tjenesten. Telia Trygg vil videre avsluttes samtidig som Kundens mobilabonnement opphører, eksempelvis på grunn av Kundens oppsigelse eller mislighold.

9. Ikrafttredelse

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder fra og med 1. januar 2025 og erstatter alle tidligere tjenestespesifikke vilkår for Telia Trygg for privatpersoner.

TJENESTESPEKIFIKKE VILKÅR FOR TELIA SKY

Gjeldende fra 1. januar 2025

1. Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for tjenesten Telia Sky Privat («Telia Sky»). I tillegg til disse vilkårene gjelder Telias generelle vilkår for privatkunder som er tilgjengelig på telia.no/hjelp/vilkar-og-angrerett/. Ved motstrid skal disse tjenestespesifikke vilkårene gå foran de generelle abonnementsvilkårene.

2. Telia Sky

Telia Sky muliggjør lagring, sikkerhetskopiering, synkronisering og deling av filer over Internett. Telia Sky tilbys som del av Telias mobil – og bredbåndsabonnement og bruken av tjenesten forutsetter derfor et aktivt mobil - eller bredbåndsabonnement hos Telia. Telia Sky omtales også «Telia Sky Ubegrenset», eksempelvis i Telias markedsmateriale, av Telia kundeservice og på Telia.no. Telia Sky leveres av Telia ved bruk av underleverandør.

3. Bruk av Telia Sky

Privatpersoner med mobil – og bredbåndsabonnent fra Telia gis en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar rett til å installere og bruke Telia Sky til privat bruk. Retten til å benytte Telia Sky er personlig og kan ikke gis videre til andre eller på andre måter gjøres tilgjengelig for eller nyttes av tredjeparter. Telia Sky kan knyttes opp til Kundens stasjonære- og bærbare datamaskiner samt smarttelefoner, med den begrensning at det ikke kan benyttes mer enn én NAS (Network-attached Storage).

4. Oppsigelse og avslutning av Telia Sky

Kunden kan når som helst slette eller avslutte brukerkontoen på Telia Sky. Telia vil lagre brukerdata og innholdet i Kundens Telia Sky-konto i inntil 90 dager etter at kontoen er avsluttet, herunder for å sikre at Kunden kan gjenåpne kontoen uten å miste innholdet dersom kontoen er avsluttet ved en feil. Dersom Kunden har misligholdt sine løpende betalingsforpliktelser overfor Telia, har Telia rett til å avslutte kontoen og slette innhold og brukerdata 90 dager etter opprinnelig betalingsfrist, forutsatt at Telia med minst 14 dager forut for avslutningen av konto har varslet Kunden om at dersom ikke betaling skjer innen en nærmere fastsatt frist, vil konto og innhold bli slettet. Telia Sky vil videre avsluttes samtidig med at leveranse av Kundens bredbånds- eller mobilabonnement opphører, eksempelvis på grunn av Kundens oppsigelse eller mislighold. Kunden er selv ansvarlig for å lagre data annet sted før kontoen avsluttes og innhold slettes.

5. Kostnader for bruk av Telia Sky

Telia Sky er kostnadsfri for kunder med bredbåndsabonnement eller som har et av Telias mobilabonnement med ubegrenset data (X), mens tjenesten har en pris for kunder med en fast mobil datamengde. Dersom Telia Sky benyttes via en mobil forbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre økte kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør.

6. Misbruk av Telia Sky

Kunden er kjent med og erkjenner at Telia har rett til å utføre ethvert tiltak som Telia finner nødvendig for å forhindre eller stanse enhver form for misbruk av Telia Sky. Ved mistanke om misbruk av Telia Sky vil Telia normalt først midlertidig stenge/sperre tilgangen til brukerkontoen. Tiltak som sletting av brukerdata og/eller brukerkontoen vil bli varslet Kunden via e-post, med mindre bruken eller innholdet er av en slik art at den truer sikkerheten i Telias systemer. Telia har i utgangspunktet ingen konkrete begrensninger i lagringskapasiteten, men tar forbehold om å avslutte Telia Sky, herunder slette data, dersom Kunden lagrer så store

datamengder at bruken klart går ut over hva som kan regnes som normalt privat bruk eller bruk til private formål. Telia vil i et eventuelt slikt tilfelle legge vekt på hvorvidt det foreligger et markant avvik i lagringsmengde fra Telias gjennomsnittsbruker av Telia Sky og, om mulig, Kundens forklaring på kapasitetsbruken/innholdet. Telia vil i slike situasjoner søke å gå i dialog med Kunden for å avdekke faktum og forsøke å finne en løsning som Kunden er fornøyd med. Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg også retten til å gjennomføre virus-sjekker, overvåke sine systemer for å identifisere overdrevent forbruk av lagring- og nettverksressurser, samt å iverksette tekniske og andre tiltak som vurderes som nødvendig, herunder blokkere for at enkelte filer blir lastet opp.

7. Ansvarsbegrensning

Telia Sky er underlagt svært strenge sikkerhetskrav og personvernstandarder. All trafikk mellom kundens enheter og tjenestens server er kryptert. Telia kan likevel ikke garantere at Telia Sky til enhver tid er feilfri eller tilgjengelig for Kunden. Telia understreker at Telia Sky ikke er egnet til å bruke som eneste lagringsplass. Telia anbefaler at Telia Sky alltid suppleres med lagring på annet medium og brukes i tråd med generelle nettvettsregler. For mer informasjon om anbefalinger for trygg bruk av Internett, se eksempelvis nettvett.no. Telia har ikke kontroll over det digitale innholdet som sendes gjennom eller brukes sammen med Telia Sky og Telia kan derfor ikke holdes ansvarlig på noen måte verken for bruken av Telia Sky, eller lagring i, eller som del av, Telia Sky. Telia kan ikke gjøres ansvarlig for skade, kostnad eller tap knyttet til bruk av Telia Sky. Telia forbeholder seg retten til å utlevere lagrede data etter pålegg fra offentlig myndighet eller domstol. Ved eventuell utlevering av lagrede data etter pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, vil Telia, i den utstrekning Telia vurderer at dette er tillatt, informere Kunden.

8. Ikrafttredelse

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder fra og med 1. januar 2025 og erstatter alle tidligere tjenestespesifikke vilkår for Telia Sky for privatpersoner.