

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.

TJENESTESPESIFIKKE VILKÅR FOR MOBILE TJENESTER

Gjeldende fra 1. januar 2025

1. Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkårene gjelder for mobile tjenester fra Telia og gjelder i tillegg til 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.

Mobilt og trådløst bredbånd reguleres ikke av disse vilkårene, men av tjenestespesifikke vilkårene for bredbånd og TV.

2. Telias mobile tjenester

2.1. Generelt

Telias mobile tjenester gir Kunden tilgang til bruk av ringeminutter, SMS, MMS og/eller datatrafikk i Telias mobilnett i Norge. For bruk i eller til utlandet se punkt 5. Noen abonnement gir også tilgang til andre tjenester. Se hva som er inkludert, priser og hvilke begrensninger som gjelder for de ulike mobilabonnementene på telia.no/priser.

2.2. Løpende abonnement

Løpende abonnement inkluderer en bestemt mengde ringeminutter, SMS, MMS og/eller datatrafikk per faktureringsperiode, og vil ved trafikk utover inkluderte enheter belastes i henhold til priser angitt på telia.no/priser. Ved utløp av den enkelte fakturaperiode eller dersom abonnementet sies opp vil resterende saldo bortfalle.

2.3. Kontantkort

Kjøp av kontantkort gir Kunden rett til å bruke mobile tjenester under forutsetning av at Kunden har et tilstrekkelig beløp på kontantkortets saldo eller har forhåndskjøpt pakker som dekker den aktuelle bruken. Et kontantkort er gyldig i 12 måneder fra det tas i bruk eller fra det gjøres påfylling på over kr 50. Ved endring av kontantkort til løpende abonnement krediteres restkronesaldo på faktura, men utbetales ikke. Restkronesaldo utbetales heller ikke ved overdragelse, oppsigelse eller utløp av gyldighet for kontantkortet. Ved bytte av tilbyder gjelder punkt 7 nedenfor.

Ved portering vil Telia, på anmodning fra Kunden, betale tilbake gjestående beløp til forbrukere som har forhåndsbetalt for Tjenesten ved bruk av kontantkort, fratrullet kostnadene knyttet til tilbakebetalingen. Anmodning om tilbakebetaling må fremsettes innen 5 måneder etter oppsigelse.

2.4. Hva som menes med fri eller ubegrenset bruk

For abonnement som inkluderer fri bruk av ringeminutter, SMS og MMS, er bruken begrenset oppad til 20 000 ringeminutter, 20 000 SMS og 20 000 MMS per fakturaperiode for løpende abonnement eller per varighet av pakke for kontantkortabonnement. For abonnement som inkluderer ubegrenset bruk av data vil hastigheten på abonnementet (opplasting og nedlasting) reduseres når et nærmere angitt trafikkvolum per faktureringsperiode er konsumert.

2.5. Trafikk til spesialnummer, utland mv.

Trafikk til/fra spesialnummer, kortnummer, opplysning, utland, båt/ferge/skip, viderekobling og SMS/MMS leveringsrapporter omfattes ikke av inkludert innhold og vil bli belastet kunden i henhold til priser som angitt på telia.no/priser.

2.6. Opp- og nedgradering av abonnement av løpende abonnement

Ved oppgradering av abonnement overføres ubrukte ringeminutter, SMS/MMS og/eller data til nytt abonnement inntil oppsparte mengde er lik det inkluderte volum for det nye abonnementet. Ved nedgradering vil ubrukte ringeminutter, SMS/MMS og/eller data kunne bortfalle. Ved endring til abonnement uten Data Rollover, vil eventuell oppspart Rollover-data gå tapt. Dersom Kunden er i bindingstid kan abonnement oppgraderes, men ikke nedgraderes.

3. Særlig om abonnement og fordelsprogram for barn og unge

Foreldre/foresatte/verge må stå som juridisk eier av abonnement for Brukere som er under 18 år, med unntak kontantkort der aldersgrensen er 15 år.

Abonnement og fordelsprogram spesifikt for barn og unge har øvre aldersgrenser som gjelder ved avtaleinngåelsen. Fordelene for slike abonnementer og fordelsprogrammer mistes ved overskredet aldersgrense. Det er kun anledning til å registrere ett barneabonnement eller fordelsprogram per Bruker. Det er ikke anledning til å registrere begge deler på samme Bruker. Barneabonnement og fordelsprogram er ikke tilgjengelig for kontantkortabonnement. Ved endring fra eller til et barneabonnement vil oppspart data forsvinne.

Hvilke fordeler som til enhver tid er inkludert i fordelsprogram vil kunne variere. Se de til enhver tid gjeldende fordelene på telia.no/mobilabonnement/ung/.

4. Særlig om bruk av mobil data

4.1. Datahastighet

Opplevd hastighet avhenger av abonnementstype, terminal, dekningsforhold, signalstyrke, avstand til sender og hvor mange som benytter samme basestasjon, samt tid på døgnet for bruk. For informasjon rundt hastighet, og forventet hastighet, se: telia.no/hastighet. For mer informasjon om dekning, se telia.no/dekning.

4.2. Datatrafikkvolum

Abonnementene som har et angitt datatrafikkvolum inkludert pr. måned vil få overføringshastigheten begrenset eller sperret når det angitte trafikkvolumet, oppspart Data Rollover og ekstra datapakker er konsumert (opplasting og nedlasting). Inkludert datatrafikkvolum er angitt på telia.no/priser.

4.3. 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. Tidsbegrensede ekstra datapakker eller faste datapakker teller ikke inn i den maksimale grense for oppspart data i Data Rollover. Ved endring fra eller til et abonnement for barn eller til abonnement uten tjenesten Data Rollover vil oppspart data forsvinne.

4.4. Data Sharing

Kunder over 18 år som har Data Sharing inkludert i sitt abonnement, kan gi bort ubrukt data til andre Telia-kunder (unntatt kunder som har Telia X). Dataen som gis bort har en varighet på 30 dager. Det er ikke tillatt å dele data i oppsigelsesperioden eller ta seg betalt for delingen av data.

4.5. Spesialiserte tjenester og trafikkstyring

Spesialiserte tjenester vil bli prioritert over annen datatrafikk. Kunde vil selv kunne velge om den spesialiserte tjenesten benyttes eller ikke. En spesialisert tjeneste er en tjeneste med spesielle kvalitetskrav, for eksempel fordi den er tidskritisk. Ett eksempel på en spesialisert tjeneste er 4G-Tale. I praksis betyr dette at dersom du ringer over 4G-nettet, så vil dette spise av tilgjengelig datakapasitet i nettet. 4G-tale vil altså prioriteres over annen datatrafikk.

Telia vil kunne bruke trafikkstyring for sikkerhetsformål, for å opprettholde avtalte begrensninger i tjenestene og for å blokkere tjenester, innhold og applikasjoner av lovmessige hensyn eller ved pålegg fra offentlig myndighet. Sikkerhetsfilteret "Telia Nettvakt" blokkerer kjente skadelige nettsider og adresser og er inkludert i våre mobilabonnement. Nettvakt kan skrus av gjennom Min side.

Telia bruker også 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.

For mer informasjon se telia.no/hastighet.

5. Bruk i og til utland

I utlandet går trafikken i nettverket til utenlandske mobiloperatører. Telia har ikke ansvar for dekning, kvalitet, sikkerhet, tjenestetilbud mv. i utenlandske mobilnett, med mindre annet følger av ufravikelig rett. Bruk i og til utlandet faktureres i henhold til de til enhver tid gjeldende prislister for internasjonal roaming og trafikk til utland. Prisene er avhengig av land og type abonnement. Kunden må selv undersøke gjeldende priser på telia.no/utland.

Abonnement som kan brukes i utlandet gir Kunden ved midlertidig opphold i EU/EØS, Sveits og Storbritannia rett til å bruke mobilabonnement i kommunikasjonsnett i disse landene på samme betingelser som i Norge (Roam Like Home). Roam Like Home gjelder ikke spesialnummer, viderekoblinger, trafikk fra ferge, fly eller offshore og samtaler fra Norge til EU, EØS, Sveits og Storbritannia.

6. Opplysningstjenester

Med mindre Kunden har reservert seg, vil Telia utlevere informasjon om Kunden som navn, adresse, nummer osv. til nummeropplysningstjenester. Kunden kan vederlagsfritt reservere seg mot slike tjenester på Min Side eller ved å kontakte Telia Kundesenter.

7. Oppsigelse og portering

Kunden kan når som helst si opp Avtalen. Om ikke annet fremgår av oppsigelsen, opphører Avtalen dagen etter at oppsigelsen er mottatt av Telia. Oppsigelse skal skje skriftlig. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter ut gjeldende fakturaperiode. Kunden vil motta en slutfaktura etter oppsigelse. Kunden beholder retten til å portere nummeret tilknyttet Avtalen til en annen tilbyder, i en måned etter oppsigelsen.

Utportering av telefonnummer er å anse som oppsigelse av Avtalen med Telia, og Kunden er pliktig å betale alle avgifter frem til utløpet av gjeldende fakturaperiode og alle Avtalens relevante bestemmelser gjelder frem til utestående beløp er betalt.

Innportering av telefonnummer til Telia tar vanligvis fra 2 - 6 virkedager fra Kunden har bedt om dette, med mindre andre særlige forhold gjør seg gjeldende. Innportering innebærer at Kunden oppretter en ny abonnementsavtale med Telia. Kunden er selv ansvarlig for å gjøre opp med tidligere tilbyder.

Telia kan trekke tilbake et nummer som disponeres av en Kunde dersom det foreligger særskilt grunn.

8. Fellesfakturerte tjenester via Strex

Strex er en betalingsløsning levert av Strex AS som Kunden kan benytte til å betale for kjøp av varer og tjenester, herunder talebaserte tjenester til spesialnummer (teletorgtjenester), fra godkjente brukersteder ved å belaste sin mobilfaktura. Ved å logge inn på strex.no kan Kunden til enhver tid få full oversikt over alle kjøp som er belastet mobilfakturaen. Ved henvendelser til Telia fra Kunder som gjelder kjøp som er belastet mobilfaktura kan Telia henvise til Strex og til informasjonen som finnes på strex.no.

Kunden kan sperre for tilgangen til fellesfakturerte tjenester via Min Side eller ved å henvende seg til Telia Kundesenter. Kontaktinformasjon er tilgjengelig på telia.no/hjelp/kontakt-oss/. Kunden kan tilsvarende sperre for bruk av Strex over et gitt beløp per måned, minimum kr. 100,-, eller for et forhåndsdefinert utvalg av nummer. Kunden blir informert når egendefinert beløpsgrense eller maksgrensen per transaksjon/måned er nådd. Telia vil da sperre for videre bruk av Strex. For mer informasjon om maksgrenser eller fellesfakturerte tjenester for øvrig, se telia.no/kundeservice/mobil/innholdstjenester/.

Klager om transaksjoner via Strex kan rettes til Telia, direkte til selger/tjenestetilbyder eller til Strex. Ved tvist kan Kunden bringe klagen inn for Bruerklagenemnda, så fremt forholdet omfattes av ordningen.

9. Ikrafttredelse

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder fra og med 1. januar 2025 og erstatter alle tidligere tjenestespesifikke vilkår for mobile tjenester til 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. Tidsbegrensede 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 følge 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-overvåkning, ID-tyveriforsikring og Passordhvelv.

ID-overvåkning 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 nettlese 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.

TJENESTESPESIFIKKE 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.