

Priser og vilkår for privatkunder

Indhold

<i>Om Telenor Priser og vilkår</i>	2
<i>Generelle vilkår</i>	3
<i>Telenor Trin</i>	9
<i>Produktspecifikke vilkår – Familiegruppe</i>	10
<i>Produktspecifikke vilkår – Mobil og Mobilt Internet</i>	11
<i>Produktspecifikke vilkår – Børneabonnementer til børn og unge</i>	14
<i>Vilkår for Roam Away og Roam Away+</i>	15
<i>Produktspecifikke vilkår for services</i>	17
<i>Produktspecifikke vilkår – Internet</i>	21
<i>Services til internet</i>	23
<i>Behandling af personoplysninger</i>	24
<i>Telenor Smartaftale</i>	25

Vilkårene er gældende fra 16.03.2020

Om Telenor Priser og vilkår

Velkommen til Telenor.

Dette sæt vilkår er sammen med din ordrebekræftelse det samlede grundlag for din aftale med Telenor. Som kunde er du ansvarlig for at overholde vilkårene for dine produkter.

Vores vilkår er delt op i generelle vilkår og specifikke vilkår, som alle gælder for din aftale med Telenor. De specifikke vilkår for din aftale vil altid have forrang.

Vi håber, at du bliver tilfreds med din aftale med Telenor, og vi er glade for, at du har valgt os som din udbyder!

Brug for hjælp

Du kan finde mere info, bestille og ændre på dit abonnement på vores selvbetjeningsunivers Mit Telenor. Du er også velkommen til at kontakte Telenor kundeservice på 72 100 100, hvis du har brug for hjælp.

Generelle vilkår

Din aftale med Telenor består af din kontrakt og/eller Telenors elektroniske ordrebekræftelse, der viser, hvad du har købt samt disse generelle vilkår. Derudover gælder de specifikke vilkår, som går forud for de generelle vilkår, hvis du har valgt et af disse produkter. Skulle der opstå uoverensstemmelser mellem de to sæt vilkår, har de specifikke vilkår altid forrang.

Aftalens parter

Du har indgået én eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V.

Du skal være myndig for at tegne abonnement og kreditaftale hos Telenor. Når du indgår en aftale, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mail. Dit CPR-nummer bruges til kreditgodkendelse og løbende kreditvurdering, løbende navne- og adresseopdatering via Folkeregisteret, og vi deler det ikke med andre parter. Stemmer oplysningerne ikke overens med det oplyste, kan Telenor benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Afvigelser fra disse vilkår skal aftales skriftligt mellem Telenor og dig for at være gyldige.

Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

Telenor er til enhver tid i aftaleforholdets løbetid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres.

Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acantobetaling af det totale skyldige beløb.

Telenor har ret til at sætte et kreditloft på abonnementet, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Telenor kan til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise en kundes brug af visse services.

Fortrydelsesret

Du kan altid fortryde en aftale inden for 14 dage efter aftalens indgåelse.

Fortrydelse ved køb af abonnement uden fysisk vare

Du kan fortryde en aftale om køb af abonnement uden fysiske varer inden for 14 dage. Du skal kontakte Telenor kundeservice, hvis du vil fortryde aftalen. Fristen løber fra den dag, du indgår i aftalen. Har du valgt at tage abonnementet i brug inden for de 14 dage og ønsker at fortryde aftalen, skal du betale for det, du har brugt. Simkort skal ikke returneres.

Fortrydelsesret

Du kan fortryde en aftale inden for 14 dage efter aftalens indgåelse.

Fortrydelse ved køb af fysiske vare

Du kan fortryde en aftale om køb af abonnement med fysiske varer inden for 14 dage, fra du har modtaget varen. Du skal give Telenor besked, hvis du ønsker at fortryde dit køb. Du kan aflevere den fysiske vare i en af vores butikker, eller sende det retur med posten. Vælger du at sende, anbefaler vi, at du bruger den returlabel med adresse og betalt porto, du modtog sammen med varen, eller anvende [fortrydelsesformularen](#) på telenor.dk. Du skal sende varen retur til os senest 14 dage efter, du har meddelt, at du ønsker at fortryde købet og varen skal være i samme stand, som da du modtog den.

Telenor dækker de direkte udgifter i forbindelse med returnering af varen, hvis du anvender vores returlabel. Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du vælge at fortryde mobiltelefon eller anden vare, der er tilknyttet abonnement, men ikke fortryde abonnement og beholde mobiltelefon eller anden vare. Har du købt flere varer samtidig, men

fortryder købet delvist, refunderer Telenor ikke dine fragtomkostninger i forbindelse med købet.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 14 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

Du hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord: du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysik butik. Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Telenor den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Bemærk at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/Cloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris. Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten (aktivering af abonnementet), skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Abonnementsaftalens omfang

- Et mobil- eller mobilt internet abonnement giver adgang til Telenors netværk og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit simkort - sammen med de tjenester, du tilvælger.
- Et internetabonnement hos Telenor giver adgang til internettet via Telenors internettjenester, mulighed for etablering og for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtages af andre, eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på den aftalte ydelse og dens vilkår, når der er lavet en aftale. Hvilke services du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

Den købte tjeneste er en privattjeneste. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til fx callcenter-løsninger eller i en telemarketingafdeling el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsigte abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål, fx GSM-gateways og automatiske opkaldsmaskiner. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsigte dit abonnement på grund af misligholdelse, og forbindelsen vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet forbindelsen, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden - ud over hvad du køber af hardware eller services. I minimumsbetalingen indgår oprettelse, abonnement, kortbetalingsperiode og evt. mindsteforbrug.

Priser

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Telenors tjenester fremgår af din aftale eller din ordrebekræftelse samt den til enhver tid gældende pris for det valgte abonnement eller tillægstjeneste på telenor.dk. Du kan finde de gældende priser på telenor.dk eller ved at henvende dig til vores kundeservice på telefonnummer 72 100 100.

Betaling

Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor-aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter og gebyrer efter de gældende priser på telenor.dk. Har du registreret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt, som bliver faktureret på din konto. Hvis det er aftalt, at betalingsforpligtelsen ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine vilkår, forbeholder Telenor sig ret til at lukke forbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Du hæfter også, hvis du låner dit simkort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services skal efter services art enten betales forud eller bagud. Telenor kan beslutte at overføre beløb til kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning.

Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, som fremgår på din regning eller på Mit Telenor. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenors sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel.

Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre mm., og du skal betale eventuelle inkassoomkostninger. Dit abonnement vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusive rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr pr. abonnement, som er blevet spærret, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug mv. for den periode, hvor dit abonnement/dine abonnemeter har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, medmindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden på grund af manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgift for resten af bindingsperioden.

Betalingservice

Du kan tilmelde dig Betalingservice i forbindelse med indgåelse af aftalen enten via Mit Telenor eller via din bank. Du skal selv sørge for at betale din regning, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingservice, opkræver Telenor et [betalingsgebyr efter gældende priser, som kan findes på telenor.dk](#). Gebyret dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger.

Telenor forbeholder sig retten til at sende en papirfaktura til dig, hvis din automatiske betaling via Betalingservice afmeldes, eller hvis din betaling bliver afvist af din bank. Telenor vil i så fald opkræve administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura, skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort betaling eller Betalingservice. Når du har meldt dig til Betalingservice, betaler du gebyret for at modtage papirfaktura, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt.

Automatisk betaling via betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder "betaling via betalingskort". Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Du kan tilmelde dig "betaling via betalingskort", der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via Mit Telenor. I forbindelse med tilmelding til "betaling via betalingskort" giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos NetAxept, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter betalingen er gennemført.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager "betaling via betalingskort". Dette gør du via Mit Telenor eller ved at kontakte vores kundeservice. Du kan også til enhver tid ændre betalingskortdata.

Fakturering af forbrug

Forbrug i Danmark afregnes pr. 10 KB's. I nogle tilfælde under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbruget i MB beregnet ud fra vores MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis benyttes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen i kr.

Håndtering af trafik i net og produkter

Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder. I mobile netværk inddes, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og al datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddes, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings trafik prioriteres højest, da det er en

forudsætning for fejlretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

Hastighedsnedsættelse

Hvis du har opbrugt den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement, og du overskrider den inkluderede mængde data nedsættes din hastighed til 64/64 Kbit/s. Dette betyder, at visse datakrævende tjenester kan være svært - eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Telenors dækningsområde

Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastplacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores [dækningskort](#) i Telenor butikkerne eller på [telenor.dk](#)

Udfald

Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5% af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

Ændringer i vilkår og betingelser

Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer mv. Prisstigninger og ændringer i gebyrer mv. kan bl.a. ske som følge af forøgede omkostninger, almindelig inflation og markedsfølgende udvikling samt optimering af Telenors forretningsudøvelse. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer fx via en tekst på din regning, BS-oversigt, et regningsindstik, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke annoncer i dagspressen og/eller på [telenor.dk](#). Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varlet, og giver dig ikke ret til at opsige din aftale.

Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller simkort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

Overførsel af telefonnummer til Telenor

Ved at acceptere vilkårene, bekræfter du som ejer af telefonnummeret, at du ønsker at overføre dit telefonnummer fra dit nuværende selskab til Telenor. Du skal give Telenor fuldmagt til, med henblik på nummerflytningen, at opsige dit abonnement hos dit nuværende selskab. Når du vælger at flytte dit telefonnummer ved udløb af binding og/eller opsigelsesperiode, bliver dit telefonnummer flyttet til Telenor den førstkommande arbejdsdag efter din bindings- eller opsigelsesperiode er udløbet hos dit nuværende teleselskab. Du kan selv vælge en dato for flytning af dit telefonnummer. Vær opmærksom på, at en eventuel binding på et abonnement hos dit nuværende teleselskab vil fortsætte, indtil din bindingsperiode udløber, også selv om dit telefonnummer er overgået til Telenor. I den pågældende periode betaler du muligvis både os og dit gamle selskab, indtil bindingen er ophørt.

Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

Flytning af internet

Du kan bestille flytning af dit internetabonnement i Danmark, hvis det er muligt at etablere en internetforbindelse på din nye installationsadresse. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den nye adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en internetforbindelse på den nye adresse.

I forbindelse med flytning af internet, skal du være opmærksom på, at hvis du har telefoni via internettet kan Telenor ikke levere telefoni på din nye adresse.

Skift mellem Telenor-løsninger

Du har mulighed for at konvertere dit abonnement til et andet Telenor-abonnement inden for bindingsperioden. Vælger du at konvertere til et abonnement, som er billigere end det, du har i forvejen, skal du være opmærksom på, at du vil blive opkrævet abonnementsafgift for den resterende del af en eventuel bindingsperiode. Opkrævningen skal betales med førstkommande faktura efter konverteringen.

Levering af varer

Hvis du har købt varen på telenor.dk, sender vi varen til den valgte leveringsadresse, som fremgår af din ordrebekræftelse. Når varen afsendes fra vores lager, modtager du en e-mail med oplysninger om pakkens forsendelsesnummer. Har du ændringer til din ordre, kan du kontakte Telenors kundeservice.

Reklamationsret

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos Telenor. Du har to års reklamationsret på alle varer, du har købt hos Telenor. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Hvis varen bliver beskadiget som følge af hærværk, misbrug eller lignende forhold, som du selv er ansvarlig for, dækkes fejlen ikke af reklamationsretten. Reklamationsretten gælder fra den dag, du modtager varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Telenor betaler udgiften til returforsendelse ved reklamation og reparation.

Du kan sende varen retur som "modtager betaler", hvor vi efterfølgende refunderer dit udlæg. Du kan også kontakte vores kundeservice og få tilsendt en pakkelabel, hvor Telenor betaler ved modtagelsen af varen. Husk at vedlægge en kopi af fakturaen, at sende varen i en forsvarlig emballage, og sørg for at få en kvittering for afsendelse af varen, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Reparation

Skal din vare repareres, kan du aflevere varen i din lokale Telenor-butik. Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er så detaljeret som muligt. Vær opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen kan gå tabt i forbindelse med en reparation. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup, inden du indleverer telefonen. Telenor er ikke ansvarlig for eventuelt datatab.

Overdragelse

Du kan ikke overdrage dit abonnement i bindingsperioden. Overdragelse til tredjepart eller anden ejerstruktur efter bindingsperioden kræver Telenors samtykke. Dette kræver endvidere et skriftligt samtykke fra dig som juridisk ejer og den tredjepart, som skal overtage abonnementet. Ved overdragelse skal eventuel bindingsperiode og anden ubetalt gæld være betalt ud. Hvis den nye ejer ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet abonnement og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning mv. gælder der særlige overdragelsesvilkår.

Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og dette gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om overdragelse, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

Opsigelse og ophør

Du kan opsig en aftale skriftligt eller mundtligt med et varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit nummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når din bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en bekræftelse og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutafregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet.

Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale er Telenor berettiget til at spærre, afbryde eller lukke dit abonnement/forbindelse eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning.

Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist

- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Du har givet Telenor urigtige oplysninger
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking mv.) eller Telenors personale
- Du har et unormalt forbrug (gælder også på produkter med frit indhold)
- Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
- Aktuelt eller potentielt misbrug af din forbindelse med eller uden din viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv.
- Du anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, giver anledning til forstyrrelser.
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end dig selv eller din husstand, eller en eventuel registreret bruger, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telenor
- Du har uden skriftlig tilladelse fra Telenor, ladet andre overtage din IP-adresse, eller på nogen måde ladet andre disponere over internetadgangen. *Abonnementet må ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.*

Afbrydelse af din forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Når din forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Telenor opsige din aftale uden varsel.

Ansvar

Du er som kunde ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen. I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste mv. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (fx dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

Erstatningsansvar

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold og drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

Lovvalg

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

Twister og klageadgang

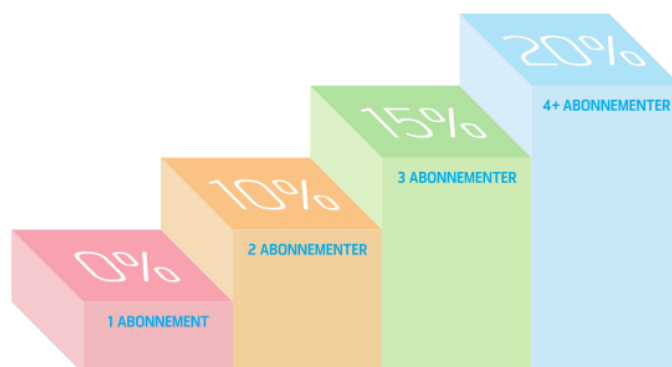
Er du uenig med Telenor i forhold til registreret forbrug, tjenester udbudt af Telenor eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte Kundeservice. Du kan klage til Telenors Kundeservice over forhold vedrørende dit abonnement. I den periode Telenor behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenor afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, at vi har modtaget din klage. I de tilfælde hvor uenigheden mellem dig og Telenor drejer sig om et af Telenor registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Telenors afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V, www.teleanke.dk

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Nævnenes Hus, Center For Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg, telefonnummer 72 40 56 00, www.naevneneshus.dk, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. [Du kan læse mere om reklamationsret på telenor.dk.](http://www.telenor.dk)

Drejer din klage sig om Squaretrade mobilforsikring og vil du klage over den, kan du henvende dig til Squaretrade på telefon 78 77 50 58, e-mail kundesupport@squaretrade.com, eller skrive til: Squaretrade, Customer Experience Manager, Herstedøstervej 27-29, 2620 Albertslund. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du ikke nå til enighed med Squaretrade, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Find mere information på Ankeforsikring.dk

Telenor Trin

Telenor Trin er Telenors rabatsystem. Det betyder, at jo flere abonnemeter du køber, jo mere opnår du i rabat pr. abonnement – op til 20%. Telenor Trin gælder på Telenors Mobil- (med undtagelse af "Mobil 15 GB + 15 timer") og mobilt internet abonnemeter. Telenor Trin omfatter ikke internet abonnemeter, services og forbrug, som er udover det pågældende abonnement.



Du får fuld rabat, når alle dine abonnemeter er aktiveret. Skal du have overflyttet et telefonnummer fra et andet selskab, vil din rabat først blive aktiveret eller forhøjet, når nummeret er aktivt på Telenors net. Bliver alle dine Telenor Trin abonnemeter aktiveret i samme regningsperiode, får du fuld rabat. Bliver et eller flere af dine abonnemeter derimod aktiveret i forskellige regningsperioder, får du først din fulde rabat, når samtlige abonnemeter er aktive.

Hvis du fortryder, ændrer eller opsiger et eller flere af dine Telenor Trin abonnemeter, ændrer Telenor rabatten på dine øvrige abonnemeter, så du altid overholder rabatstrukturen. Ændringen sker fra den førstkomende regningsperiode.

Telenor Trin følger de almindelige regler for betalingsforhold. [Se følgende gengivelse af § 99 og § 100 i betalingstjenesteloven her.](#)

Produktspecifikke vilkår – Familiegruppe

Med Familiegruppe kan Telenor-kunder samle sig i en gruppe og få op til 20% i rabat pr. abonnement. Medlemmerne deler rabatten efter ovenstående Telenor Trin rabatmodel.

Det er udelukkende Telenor Trin abonnementer, som kan anvendes til at opnå rabat inden for familiegruppen. Er der f.eks. tre Trin abonnementer i en gruppe, opnår alle medlemmer 15% rabat på deres abonnementer. Ændres antallet af Trin abonnementer, falder eller stiger rabatten tilsvarende.

Familiegruppe rabatmodel

Hvert medlem er ansvarlig for betaling af sine egne abonnementer. Den til enhver tid gældende rabatsats på hvert medlems abonnementer er afhængig af familiegruppens samlede rabattrín. Da rabatten er afhængig af antal medlemmer i familiegruppen, kan denne variere fra måned til måned. Ændres rabatten, vil den nye rabat træde i kraft for alle medlemmer fra den førstkommende regningsperiode. Alle medlemmer modtager e-mail herom senest samtidig med næstkommende regning.

Administrator- og medlemsforhold

En familiegruppe skal som minimum bestå af én Administrator (Admin) og der kan inviteres op til fire medlemmer, som er juridiske ejere af deres abonnementer. En familiegruppe kan indeholde max fem medlemmer. En administrator kan oprette, invitere og fjerne medlemmer, samt lukke en gruppe ned. Det er kun muligt at være medlem af én familiegruppe. Et medlem kan uden varsel skifte eller forlade en familiegruppe.

- Ved accept som medlem af en familiegruppe accepterer du samtidig, at Telenor sender dig servicebeskeder via e-mail omhandlende dit familiegruppeforhold.

En administrator eller et medlem, som ikke længere har aktive abonnementer hos Telenor, vil automatisk efter seks måneder blive fjernet fra gruppen. Forlader en administrator gruppen, eller bliver denne inaktiv, vil administratorrollen automatisk blive tildelt til det medlem, som først blev medlem i gruppen efter administratoren.

Invitation

En administrator kan invitere medlemmer til familiegruppen. En invitation er gyldig i 30 dage fra administrator har inviteret et muligt medlem til familiegruppen.

Du skal altid overlevere invitationen personligt. Du må ikke ringe og videresende sms'er eller e-mails fra Telenor med invitationen, medmindre du er vidende om, at de har givet Telenor et samtykke til at modtage markedsføring fra Telenor. Det er vigtigt, at du overholder disse regler, og det kan blive betragtet som misligholdelse af aftalen, hvis Telenor opdager, at reglerne ikke overholdes. I så fald kan Telenor beslutte at lukke dig ude af Familiegruppen.

Persondata

Ved indgåelse af en familiegruppe accepteres at der deles følgende persondata om medlemmerne i gruppen:
Fulde navn, antal abonnementer og telefonnumre.

Dette er nødvendigt for at kunne opretholde gruppen og dermed opfylde kontrakten med dig, jf. Databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra a. Du kan læse mere om Telenors behandling af persondata og om dine rettigheder i vores [databeskyttelsespolitik på telenor.dk](#).

Produktspecifikke vilkår – Mobil og Mobilt Internet

Vores mobil og mobilt internet abonnementer har forskelligt indhold. Læs mere nedenfor, så du ved helt præcist, hvordan dine vilkår er:

	Mobil 15 GB + 15 timer	Mobil 20 GB**	Mobil 40 GB**	Mobil Fri Data ***
For gældende priser	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Tale i Danmark og i Roam Away-lande*	15 timer	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Sms og mms i Danmark	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Data i Danmark	15 GB	20 GB	40 GB	Ubegrænset
Roam Away (sms)	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Roam Away (data)	10 GB	10 GB	15 GB	20 GB
Roam Away+ (tale og sms)	Ikke inkluderet	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Roam Away+ (data)	Ikke inkluderet	10 GB	15 GB	20 GB

	U11	U18
For gældende priser	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Tale i Danmark	2 timer	10 timer
Sms og mms i Danmark	Ubegrænset	Ubegrænset
Data i Danmark	2 GB	30 GB
Roam Away (tale og sms)	Ubegrænset	Ubegrænset
Roam Away (data)	2 GB	10 GB
Roam Away+ (tale, sms og data)	Ikke inkluderet	Ikke inkluderet

*) Opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away.

**) Har du opbrugt dit inkluderede data på mobil, kan du tilkøbe ekstra data til brug i Danmark, Roam Away & Roam Away+ lande

***) Ved Mobil Fri Data er der en fair use grænse på 1.000 GB pr. regningsperiode

	Mobilt internet 10 GB	Mobilt internet 60 GB	Mobilt internet 360 GB
For gældende priser	Se telenor.dk	Se telenor.dk	Se telenor.dk
Sms og mms i Danmark	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt
Data i DK	10 GB	60 GB	360 GB
Roam Away og Roam Away+ (data, tale og sms)	Ikke muligt	Ikke muligt	Ikke muligt

For ovenstående tabeller gælder en hastighed på 17/71 Mbit.

Inkluderet tale, sms og mms i Danmark

I dit mobilabonnement får du inkluderet tale, sms og mms. Dette gælder kun inden for Danmarks grænser til danske numre. Overtakserede numre og udenlandske numre er ikke inkluderet. Færøerne og Grønland ses i denne sammenhæng som udlandet.

- Vær opmærksom på at numre som 113, 118 samt numre som begynder med 90, beregnes og takseres per sekund.

Inkluderet data i dit abonnement

I dit abonnement har du inkluderet data iht. ovenstående tabeller. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. Når du har opbrugt dit inkluderede data, sættes hastigheden ned til 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at hastigheden på din forbindelse er langsom.

Tilkøb af ekstra data

Du kan tilkøbe ekstra data, hvis du får behov for mere data, end der er inkluderet i dit abonnement. Ekstra data til mobilt internet, kan kun benyttes i Danmark. Ekstra data til dit mobilabonnement kan anvendes både i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande.

Surfkontrol udland

Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. måned. Når du når grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge dit forbrugsmaks på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at vælge en anden beløbsgrænse, skal du gå ind på Mit Telenor. Du kan læse flere detaljer på telenor.dk.

Simkort

Sammen med dit abonnement får du et simkort og en 8-cifret sikkerhedskode, kaldet pukkode. Dit simkort bliver aktiveret den dag dit nummer bliver et aktivt Telenor telefonnummer. Du aktiverer simkortet med pukkoden og derefter indtaster du en pinkode, som er din personlige og selvvalgte sikkerhedskode. For mobilt internet er der ikke pinkode på simkortet. Det er ikke tilladt at ændre noget på simkortet.

Bortkomst og tyveri af simkort

Mister du dit simkort eller bliver det stjålet, skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på telefonnummer 72 100 100, for at undgå misbrug. Telenor kan kræve en skriftlig bekræftelse på spærringen, og kan også kræve at du anmelder forholdet til politiet. Dette gælder også, hvis en anden person får kendskab til din personlige pinkode, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af simkortet. Når du har underrettet Telenor, er du ikke længere ansvarlig for et efterfølgende uberettiget forbrug.

Du hæfter forsat for betaling af abonnement, minimumsforbrug og andre afgifter, når kortet er spærret. Du kan altid bestille et nyt simkort mod betaling. Du kan læse nærmere omkring [priser og vilkår på telenor.dk](http://telenor.dk).

Hvis du ikke melder dit simkort stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug op til 8000 kr., hvis Telenor kan godtgøre, at pinkoden har været anvendt, og et af de følgende krav er opfyldt: 1) det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor du har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kundskab, uden snarest muligt herefter at have underrettet Telenor, 2) Du har med vilje oplyst pinkoden til den person, der har misbrugt mobiltelefonen, 3) du har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af mobiltelefonen.

Du hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis Telenor godtgør, at du med vilje har oplyst din pinkode til misbruger, og at du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

Omfanget af dit og Telenors ansvar fremgår af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Se følgende gengivelse af § 99 og § 100 i betalingstjenesteloven:

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Produktspecifikke vilkår – Børneabonnementer til børn og unge

Telenors to børneabonnementer U11 og U18 retter sig mod børn, som er fyldt 5 år og til unge, som er under 18 år. Et børneabonnement kan tegnes af den, der har forældremyndigheden over barnet. Til brug for oprettelsen kræves det, at den juridiske ejer af abonnementet oplyser barnets fulde navn, fødselsdag og adresse. Det er endvidere et krav, at barnet registreres som bruger på abonnementet. Det er kun muligt at oprette ét abonnement pr. barn.

Abonnementet stopper ikke, når brugeren er fyldt 18 år, men løber indtil brugeren, der er fyldt 18 år, køber en ny mobiltelefon hos Telenor.

Obligatoriske spærringer:

Spærring for brug af data i lande som ikke er inkluderet i abonnement

Du kan bruge den mængde data, som er inkluderet i dit abonnement. Med dette abonnement følger også en særlig spærring, som bevirker, at brugeren kun kan bruge data i de lande, som er inkluderet i abonnementet.

Når den inkluderende data er opbrugt, vil hastigheden for data i Danmark blive sænket, og for data i udlandet vil dataforbindelsen blive lukket.

Spærring for køb af ekstra data

Du bliver automatisk informeret via sms, når dit dataforbrug rammer henholdsvis 80% og 100% af det data, som er inkluderet i abonnementet. Det er ved børneabonnementet ikke muligt at tilkøbe ekstra data.

Spærring i internationalt farvand

Med børneabonnementet følger også en automatisk spærring for brug af data, opkald og sms i internationale farvande. Dette betyder, at brugeren ikke kan bruge sit abonnement i de zoner, hvor der skal bruges en satellitforbindelse. Dette vil typisk være ombord på færger i internationalt farvand.

Spærringer som kan fravælges:

Spærring for indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du bestiller varer, tjenesteydelser mv. med din mobiltelefon. Når man køber et børneabonnement, er der automatisk spærret for brugen af indholdstakserede tjenester. Dette betyder, at brugeren af telefonen ikke kan deltage i sms-afstemninger, lave donationer, deltage i sms-konkurrencer, købe busbilletter mv.

Vilkår for Roam Away og Roam Away+

Roaming betyder, at du benytter en udenlandsk teleudbyders netværk, når du befinder dig udenfor Danmark. Hos Telenor har vi inddelt en række udenlandske lande i to forskellige kategorier: Roam Away og Roam Away+.

Roam Away

Med Roam Away kan du bruge mobilen i en lang række europæiske lande (se oversigt på telenor.dk/roaming). Du kan bruge din inkluderede tale, sms, mms og data, når du er på ferie i udlandet iht. [oversigten over mobilabonnementer](#).

Når du befinder dig i et Roam Away land, kan du foretage kald til Danmark og Roam Away lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away.

Med Roam Away kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som fremgår af [oversigten over mobilabonnementer](#). Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Roam Away+

Med Roam Away+ kan du bruge mobilen i en lang række lande (se oversigt på telenor.dk/roaming). Du kan bruge din inkluderede tale, sms, mms og data, når du er på ferie i udlandet iht. [oversigten over mobilabonnementer](#).

Når du befinder dig i et Roam Away+ land, kan du foretage kald til Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet heller ikke er inkluderet i Roam Away+.

Med Roam Away+ kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som fremgår af [oversigten over mobilabonnementer](#). Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Mere information

Andre former for udlandsopkald takseres efter [de til enhver tid gældende udlandspriser](#).

Du kan til enhver tid finde reglerne og en opdateret oversigt over de lande, som gælder for [Roam Away og Roam Away+ på telenor.dk](#).

Tilkøb af ekstra data i DK og Roam Away lande

Bruger du mere data end det, som er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data, som kan bruges i Danmark og Roam Away lande. I løbet af måneden bliver du automatisk informeret, når du nærmer dig grænsen for din inkluderede data. Når det er 100 % opbrugt, sender vi dig en sms. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Befinder du dig i et Roam Away land, når din datagrænse er nået, vil din dataforbindelse blive låst, og du skal selv låse den op. Du vil modtage en sms med instruktioner. Overskydende data fra tilkøbt datapakke overføres ikke til næste regningsperiode.

Tilkøb af ekstra data uden for Roam Away

Skal du rejse udenfor Roam Away og Roam Away+ lande, har du mulighed for at tilkøbe "Rejsedata 7 dage", som giver dig en mængde ekstra data uden for Roam Away lande. Den ekstra mængde data er gældende i 7 dage, og den data som du ikke får brugt bortfalder. Læs mere om produktet og zonerne på telenor.dk/roaming.

Særligt omkring brug af Telenor simkort i udlandet og maritime netværk

Når du befinder dig på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land.

- Frikaldsnumre (fx 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet er ikke gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre.
- Roam Away eller Roam Away+ gælder ikke, når du færdes på et maritimt netværk (fx på en færge mellem to lande) eller ombord på et fly. Når du bruger din mobiltelefon på et skib, skal du være opmærksom på, at prisen for at ringe og modtage opkald ofte er væsentligt højere end de normale udlandspriser. Du vil modtage en sms med de gældende priser, når du kommer på et maritimt netværk.
- Vær opmærksom på at brug af humørikoner/emojis. Hver enkelt emoji kan fylde rigtig mange tegn - én emoji kan risikere at fylde mere end en standard-sms på 160 tegn.

Spærring for roaming

Du har mulighed for at spærre for tilkøb af data på Mit Telenor.

Fair use begrænsninger

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kan Telenor kræve dokumentation for, at din hjemstedsadresse er i Danmark, eller at du har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark - fx fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppigt eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan du ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i Roam Away eller og Roam Away+ lande.

Du er som kunde berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i Roam Away eller/og Roam Away+ lande til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at dit abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i disse lande.

Ved misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande (f.eks. brug af mobiltjenesten til andet end periodiske rejser i de pågældende lande, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i de inkluderede lande (EU-tillæg). Dette kan ske efter forudgående underretning af dig. Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

1. Forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande, med andre formål end til periodiske rejser i de inkluderede lande.
2. Forbrug registreret over en periode på minimum 4 måneder viser, at dit forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at du ikke hovedsageligt opholder dig i Danmark.
3. Dit tilknyttede sim-kort er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Du har flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende sim-kort benyttes successivt til roaming.

Telenor vil rette henvendelse til dig, hvis vi registrerer misbrug i henhold til ovenstående. Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tidspunkt hvor vi underrettede dig, hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster inden for to uger efter underretningen, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når dit forbrugsmønster - registreret over en periode på minimum 4 måneder - dokumenterer at du hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at du hovedsageligt opholder dig i Danmark.

Hvis dit abonnement inkluderer en eller flere datapakker, er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for dit forbrug af mobildata i de inkluderede lande, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i Roam Away eller og Roam Away+ lande (fair use-grænse).

Produktspecifikke vilkår for services

Telenor har en række ekstra services til dit abonnement. Nogle af dem får du automatisk, andre skal du tilmelde dig, og så er der dem, som du skal betale for. Hvis du er i tvivl, så kan du [læse mere på telenor.dk](#), Mit Telenor eller du kan kontakte vores kundeservice 72 100 100 for yderligere information.

Indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste eller vare, som du eksempelvis køber via sms eller apps.

Det kan være:

- 1) Apps, mobilspil, donationer, konkurrencer, afstemninger mv.
- 2) Togbilletter, busbilletter, parkering mv.

Indholdstakserede tjenester udbydes af Telenor og en række andre indholdsudbydere.

Du betaler for ydelsen via dit mobilabonnement. Du hæfter for betalingen, også hvis du overlader telefonen eller andre enheder med samme betalingsform til tredjemand. Dette gælder dog ikke, hvis dit simkort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er dog en forudsætning, at du ikke med vilje eller ved svigagtig adfærd, selv er skyld i misbruget.

Bestilling af tjenesterne

Du køber typisk en indholdstakseret tjeneste ved at sende en sms med en bestemt kode til et firecifret nummer (fx 1212) eller via internettet/apps. Når tjenesten er leveret, opkræves beløbet på din næste telefonregning. Beløbet for den indholdstakserede tjeneste indgår i din saldo i forbindelse med eksempelvis forbrugskontrol. Prisen på en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten bliver annonceret. Alt efter dit abonnement kan du blive opkrævet for datatrafik. Efter købet modtager du en sms som kvittering, hvoraf prisen fremgår, ligesom den også vil fremgå på din forbrugsoversigt på selvbetjening/telenor.dk.

Det er dit eget ansvar at sikre, at din enhed understøtter den bestilte tjeneste, og at der er hukommelse nok på enheden, samt at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selvom den/de fremsendte tjenester bliver afvist af din enhed. Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af de indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

Fortrydelse

Som forbruger har du som udgangspunkt en 14-dages fortrydelsesret. Ved bestilling af indholdstakserede tjenester vil du få at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når tjenesten er accepteret. For at bruge din fortrydelsesret skal du undlade at downloade eller acceptere tjenesten. Du skal herefter kontakte serviceudbyderen af tjenesten for at få dine penge retur.

Spærring og misbrug

Overleverer du din enhed til andre – eksempelvis børn – er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Som kunde hæfter du for dette forbrug. Hvis du har mistanke om misbrug, har du mulighed for at kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Det er muligt kun at spærre for de indholdstakserede tjenester og ikke normale sms'er og mms'er.

Du kan vælge at bruge en pinkode på din telefon, så du mindsker risikoen for at din mobiltelefon bliver brugt uberettiget.

Ændringer af vilkår

Telenor er i henhold til de generelle vilkår berettiget til at ændre vilkårene for indholdstakserede tjenester med 30 dages varsel.

Registrering og anvendelse af data

Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Hvis tjenesten er udbudt af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

Klager

Vil du klage over et registreret forbrug eller tjeneste udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vil du klage over en tjeneste leveret af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

TIDAL

TIDAL er en musiktjeneste til eget privat forbrug, som du kan tilkøbe til dit mobil- og mobilt internetabonnement. Du kan få adgang til al musikken gennem en webapplikation eller downloade en app direkte til din computer, smartphone eller tablet. Når du tager TIDAL i brug, skal du samtidig godkende TIDALs brugerbetingelser. Musikken på TIDAL er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredjeparts rettigheder (fx hvis musikken fra TIDAL uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning eller brug i erhvervsøjemed) er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til TIDAL, ligesom du kan pålægges et erstatningsansvar. Du kan til enhver tid finde [regler og priser](#) på telenor.dk.

Behandling af personoplysninger

Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, TIDAL. Der er tale om oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, fx dit mobilnummer, din e-mail og din selvvalgte adgangskode. TIDAL skal bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan bruge tjenesten. TIDAL deler oplysninger med Telenor om, hvorvidt du har taget dit abonnement i brug.

Datatrafik

TIDAL bruger løbende datatrafik, som du ikke takseres for i Danmark. Du skal være opmærksom på, at du i udlandet kan blive takseret for løbende dataforbrug. Du kan se de gældende regler for mobilabonnement og inkluderet data i udlandet under "Produktspecifikke vilkår – Mobil og Mobilt Internet".

TIDAL - kampagne

Har du købt oprettelse af et Telenor mobilabonnement og tilvalgt TIDAL som kampagneprodukt, vil dit TIDAL abonnement blive aktiveret samtidig med aktivering af mobilabonnementet. Dette gælder uanset, om du har taget TIDAL i brug eller ej. Den inkluderede TIDAL periode ophører ved opsigelse eller ændring af dit Telenor abonnement. Når den inkluderede periode er udløbet, opkræves du gældende takst for TIDAL, som du vil blive opkrævet, medmindre du opsig dit TIDAL abonnement inden udløbet af den inkluderede periode.

Ønsker du at opsig, kan du læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår – Opsigelse og ophør.

Yndlingsnummer

Med Yndlingsnummer flyttes dit fastnetnummer over på dit Telenor mobilabonnement. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller sms'er, står dit mobilnummer som afsender. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Vi flytter dit nummer

Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsig aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode – hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

Produkter tilknyttet din fastnetlinje

Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarmselskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis
- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab, gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, medmindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer

- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsig ekstra numre

Overdragelse

Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, som du får hos os. Bemærk at du omkring tidspunktet for overdragelsen vil kunne opleve driftsforstyrrelser.

Opsigelsesperiode

Du kan opsig Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsig dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiger mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsig dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsig dit mobil-nummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiger du blot dit Yndlingsnummer.

SWITCH

Telenor SWITCH er en service, der giver dig mulighed for at bytte din mobiltelefon til en ny og kun betale for den nyeste. Du afleverer din gamle mobiltelefon (købt gennem Telenor) i en Telenor-butik og Telenor sletter herefter dine resterende afdragsbetalinger. Derefter kan du købe en ny mobiltelefon på en ny afdragsordning samtidig med, at du opretter et Telenor-abonnement med seks måneders binding eller forlænger dit eksisterende Telenor-abonnement i seks måneder.

Regler for oprettelse af Telenor SWITCH:

- Du skal købe en mobiltelefon markeret med et Telenor SWITCH-ikon
- Du skal oprette et Telenor-abonnement, som kan kombineres med SWITCH-aftalen
- Telefonen skal købes på en 24-måneders afdragsordning

Du kan lave et SWITCH til en ny telefon, hvis:

- Telefonen virker som normalt (kan tænde og slukke)
- Touch-ID virker, og alle knapper er til stede, virker og er ikke løse
- Skærm, sider og bagside er uden flænger/buler (almindelige brugsslid/brugsrider er ok)
- Det er samme telefon (IMEI-nummer), du switcher, som står på din købskittering. Hvis din mobiltelefon er blevet ombyttet af dit forsikringselskab, kan du ved forevisning af en kittering på ombytningen også switche erstatningstelefonen, hvis det er samme mærke, model og størrelse
- Du har betalt alle dine forfaldne afdrag på tidspunktet, hvor du ønsker at lave et SWITCH. Vær opmærksom på, at vi opgør din konto den 15. i måneden. Hvis du køber din nye mobiltelefon efter denne dato - dvs. mellem den 15. i måneden og frem til den 1. i efterfølgende måned - skal du betale den pågældende regning for den opgjorte periode, uanset at den ikke var forfalden på SWITCH-tidspunktet
- Et SWITCH kan tidligst ske efter 12 måneder med 12 betalte afdrag, og senest inden udgangen af 24. måned
- Et Telenor SWITCH kræver, at du kan kreditgodkendes
- Et Telenor SWITCH kan kun foretages i en Telenor-butik

Hvad skal afleveres:

Du skal aflevere den mobiltelefon, som du ønsker at switche til en ny. Du er velkommen til at aflevere medfølgende udstyr som f.eks. oplader, men det er ikke et krav.

Find my iPhone og andre lignende tjenester samt ansvar for data:

Du er selv ansvarlig for, at "Find my iPhone" og lignende tjenester er deaktiveret på din mobiltelefon, inden du afleverer den. Hvis dette ikke er tilfældet, kan vi ikke videresælge den, og du vil blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger.

Det er dit eget ansvar at fjerne indhold/data fra din mobiltelefon, inden du overgiver den til Telenor, ligesom det er dit eget ansvar at gemme dette indhold/data på andre enheder, hvis du ønsker at bevare dem. For en sikkerheds skyld renser Telenors partner indleverede mobiltelefoner, men der er ingen garanti for, at indholdet/data ikke kan genskabes af tredjemand.

Telenor eller Telenors partner kan ikke drages til ansvar for manglende fjernelse af indhold/data fra indleverede enheder, uanset hvordan rensningen er foregået.

Hvis Telenor eller Telenors partner bliver opmærksom på indhold/data, som strider mod gældende lov, forbeholdes retten til at anmelde forholdet til politiet og/eller andre relevante myndigheder og rettighedshavere.

Ingen fortrydelsesret:

Hvis du vælger at lave et SWITCH, skal du være opmærksom på, at du ikke kan fortryde, da vi videresælger din gamle mobiltelefon med det samme. Hvis det viser sig, at din mobiltelefon ikke virker i henhold til vores betingelser, forbeholder vi os retten til at ophæve aftalen og returnere din mobiltelefon. Du vil i den forbindelse blive opkrævet dine resterende afdragsbetalinger for mobiltelefonen samt et administrationsgebyr.

Misligholdelse af aftalen kan betyde, at du mister din mulighed for at lave et SWITCH.

Produktspecifikke vilkår – Internet

Køb af internet forudsætter, at Telenor har mulighed for at levere internet på installationsadressen. Telenors internet leveres via enten telefonlinje (DSL), kabel-tv (coax) eller fiber. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. Du kan finde [gældende priser](#) for internet på telenor.dk.

Eablering af internet

Din internetforbindelse etableres enten som *Gør-det-selv*, *Godt-i-gang* (med tekniker) eller *Gravearbejde*. Ved oprettelsen vil du blive oplyst om hvilken etableringsmetode, vi kan tilbyde på din adresse.

Gør-det-selv betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.

Godt-i-gang betyder, at dit internet skal etableres af en tekniker, som betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk

Gravearbejde betyder, at etablering af dit internet kræver arbejde uden for din bolig fx i form af nedgravning af tomrør og fremskydning af kabler. Herudover kommer der en tekniker og laver de endelige installationer indendørs. Gravearbejde samt tekniker betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk.

I visse tilfælde kan det blive nødvendigt med en tekniker eller gravearbejde, selvom der er bestilt *Gør-det-selv*. Teknikerbesøg og gravearbejde er en selvstændig ydelse, som betales af dig i henhold til [gældende priser](#). Skal internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg eller gravearbejde, er du forpligtet til at give den af Telenors anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af det nødvendige stik. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det aftalte tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid [gældende pris](#).

Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. – Hvis dette betyder en ekstra omkostning, vil du blive kontaktet af Telenor, som vil rådføre sig med dig om, hvorvidt du fortsat ønsker etablering mod egenbetaling.

Hastighedsbegrænsning

For at få 1000mbit via kabel-tv-stikket, er det en forudsætning at netværket på installationsadressen er opgraderet til standarden kaldet Docsis 3.1. Enkelte steder i landet er netværket endnu ikke opgraderet og i disse områder vil den maksimale hastighed være 300mbit download og 60mbit upload. Den oplyste hastighed kan alene opnås ved kablede forbindelser i hjemmet.

Særligt vedrørende internetudstyr

Du låner udstyret som bruges til levering af Telenors internet. Telenor har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse af ejendomsretten medfører øjeblikkelig nedlukning af din Internetforbindelse samt et evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt udstyr, hvis det tidligere fremsendte ikke længere lever op til Telenors krav. Fremsendes dette forpligter du dig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el.lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger.

Placering af udstyr (router og wifi-forstærker)

Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

Opgradering og nedgradering

Du kan op- og nedgradere din internetforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Hvis Telenor fremsender en ny router til dig, du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

Driftssikkerhed

Der kan forekomme udsving i internethastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Du kan læse mere om den forventede hastighed på <http://speedtest.telenor.dk>.

Fejlretning

Fungerer dit internet eller udstyr ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og melde fejlen. Telenor forpligter sig herefter hurtigst muligt til at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid iht. [Telenors åbningstider](#). Hvis du er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten.

Returnering af udstyr ved opsigelse

Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr efter [gældende priser](#), hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse. Ønsker du at opsiges, kan du læse mere omkring reglerne for dette under [Generelle vilkår](#).

Tilfredshedsgaranti

Du har tilfredshedsgaranti på dit internet hos Telenor. Tilfredshedsgarantien indebærer, at du kan fortryde dit internetkøb inden for 30 dage fra den dag, din forbindelse bliver aktiv. Hvis du bruger din tilfredshedsgaranti vil du få refunderet alle omkostninger, du har haft til køb af internet hos Telenor. Dette gælder dog ikke, hvis vi har opkrævet dig for et forgæves teknikergebyr (hvis du ikke har været hjemme på aftalt tidspunkt), hvis der er udført arbejde, som er udover det nødvendige (fx flytning af stik i væg) eller gravearbejde. Du kan til enhver tid se [gældende priser og gebyrer](#) på telenor.dk.

Returnering af router kan ske gratis til en af vores Telenor butikker. Du kan også vælge at sende routeren retur; her skal du selv betale fragten.

Services til internet

Statisk IP

Med Statisk IP får din internetforbindelse en fast tilknyttet IP-adresse. Servicen kan du bestille på Mit Telenor.

Wifi-forstærker

Med et abonnement på wifi-forstærker får du mulighed for at forstærke signalet og udvide rækkevidden på dit wifi. Wifi-forstærkeren virker udelukkende med den router, du har fået tilsendt fra Telenor. Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke, da vægge – især beton – kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan påvirke signalet. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk.

Telenor har ejendomsretten til wifi-forstærkeren, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse kan medføre et erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Du vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav.

Ønsker du at opsige, kan du læse mere omkring reglerne for dette under [Generelle vilkår](#). Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

Behandling af personoplysninger

Telenors behandling af personoplysninger sker i overensstemmelse med gældende lovgivning. [For yderligere information om Telenors behandling af personoplysninger henvises til vores databeskyttelsespolitik på telenor.dk](#)

Telenor anvender dine personoplysninger til en række formål, som primært er med henblik på at opfylde vores kontrakt med dig. Vi anvender hovedsageligt dine personoplysninger for at kunne administrere dit abonnement samt levere de ønskede tjenester til dig. Dette omfatter blandt andet, at vi indhenter kreditoplysninger, skaber og vedligeholder abonnements- og regningsinformationer, behandler trafik- og lokaliseringsdata i forbindelse med overføring af kommunikation og debitering heraf.

Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

Vi behandler også dine oplysninger for at opfylde vores retlige forpligtelser, blandt andet til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information, og videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af hvilken tjeneste, din aftale vedrører. Vi registrerer blandt andet navn, adresse, IP-nummer, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget, samt hvor meget data, der forbruges. For mobilabonnenter registreres også simkort-nummer, IMEI-nummer på terminalen og lokationsdata.

Vi registrerer dit telefonnummer, når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage. Vi anvender også dit telefonnummer til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse på vores netværk, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Dit telefonnummer bliver tilfældigt udvalgt, og vi registrerer ikke din lokation, før du giver samtykke. Vi beder om dit samtykke i sms'en. Hvis du ikke giver samtykke, registrerer vi ikke din lokation.

Registrering af bruger

Det er muligt for en juridisk ejer at registrere brugere på de enkelte abonnementer. Dette vil give brugeren ret til at disponere over abonnementet selv, herunder foretage ændringer, bestille services mv. Det vil fortsat være den juridiske ejer, der hæfter for abonnementet. Registrering af bruger kan ske via Mit Telenor. Du skal være opmærksom på, at du som udgangspunkt ikke har ret til indsigt i andres personlige oplysninger. Derfor anbefales det, at du som juridisk ejer registrerer den reelle bruger af abonnementet, hvis du ikke selv er både juridisk ejer og den reelle bruger.

Ret til indsigt

Du har med visse lovmæssige begrænsninger ret til at få indsigt i de oplysninger, vi behandler om dig. Både ejer af mobilabonnementet og den registrerede bruger kan bede om indsigt i den persondata, der er registreret i relation til abonnementet og brugen af de tjenester mv., der er omfattet af abonnementet. Ejeren vil typisk få indsigt i faktureringsoplysninger og mere generelle persondata, der relaterer sig til abonnementet. Den registrerede bruger vil få adgang til mere specifikke persondata i relation til brugen af den tjeneste, som brugeren er registreret på. I mange tilfælde vil ejer og bruger være én og samme person. I andre tilfælde vil ejer have registreret en bruger på abonnementet. Da persondata ikke må udleveres til andre end den person, som oplysningerne angår, er det væsentligt, at ejer sikrer, at den egentlige bruger er registreret, hvis retten til indsigt i persondata ønskes udøvet. Det kan være udtryk for væsentlig misligholdelse af kontrakten med Telenor, hvis der anmodes om indsigt i persondata, der angår andre end én selv.

Børns rettigheder

Børn kan selv udnytte deres rettigheder, når de er fyldt 15 år, hvis de er registrerede som brugere. Forældrene vil i så fald blive orienteret om barnets rettighedsanmodning. Der kan dog forekomme tilfælde, hvor Telenor konkret vurderer, at forældresamtykke kræves. Børn under 15 år kan ikke udnytte deres rettigheder uden forældresamtykke. Forældre til børn mellem 15 og 18 år kan som udgangspunkt udnytte rettigheder på vegne af barnet. Barnet vil efter omstændighederne, hvis det er registreret som bruger, blive orienteret om rettighedsanmodningen samt få mulighed for at modsætte sig denne. Forældre til børn under 15 år kan udnytte rettigheder på vegne af barnet.

Du har en række rettigheder i henhold databeskyttelseslovgivningen. [Du kan læse om disse i Telenors databeskyttelsespolitik på telenor.dk.](#)

Telenor Smartaftale

§ 1 Parterne

Denne aftale indgås mellem Låntager og Telenor A/S, Frederikskaj 8, 1780 København V, CVR 19433692. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Låntager hæfter for betaling af de ydelser, der er angivet i aftalen, også i tilfælde, hvor Låntager overlader det købte til en anden bruger.

§ 2 Stk. 1 Betingelse for indgåelse af aftalen

Det er en betingelse for indgåelsen af Kreditaftalen, at Låntager samtidig indgår en abonnementsaftale med Telenor, samt at betaling af de aftalte ydelser foretages via betalingskort. Såfremt Låntager i løbet af aftalens løbetid framelder betaling via betalingskort, forbeholder Telenor sig ret til at opkræve kr. 49 pr. fremsendt girokort eller 9,75 kr. for betaling via Betalingservice.

§ 2 Stk. 2 Betingelser for indgåelse af aftale vedr. tilbehør

Ved køb af tilbehør på kreditaftale er det en betingelse, at Låntager indgår en abonnementsaftale med Telenor eller allerede har et igangværende abonnementsforhold med Telenor (enten mobil-, mobilt internet- eller internet-abonnement). Låntagers valg af afdragsperiode er begrænset af, at den samlede månedlige rate for ordren ikke på noget tidspunkt må være under 25 kr. om måneden. Såfremt der indgår flere tilbehørsvarer i samme ordre, skal afdragsperioden for samtlige stykker tilbehør være identisk.

§ 3 Betalingsbetingelser

Samlede kreditomkostninger = 0 kr.

ÅOP = 0%

Ydelserne anses for betalt, når det opkrævede beløb er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Ekstraordinære indbetalinger kan ske via følgende weblink telenor.dk/privat/mit-Telenor. Ved ekstraordinære indbetalinger vil beløbet blive fratrukket den skyldige saldo og løbetiden vil blive tilrettet således, at den månedlige ydelse forbliver den samme men løbetiden for tilbagebetalingen forkortes.

§ 4 Misligholdelse

Betales de i Kreditaftalen angivne ydelser ikke rettidigt, jf. § 3, eller misligholder Låntager i øvrigt nogle af bestemmelserne i Kreditaftalen, er Telenor berettiget til at kræve sin restfordring indfriet på baggrund af en opgørelse i henhold til Kreditaftaleloven. Ved for sen betaling er Telenor berettiget til at opkræve rykkergebyrer og forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven. Ved fortsat udebleven betaling vil sagen blive overdraget til inkasso. Ved betalingsmisligholdelse forbeholder Telenor sig ret til at foretage indberetning til Kreditoplysningsbureau.

§ 5 Kreditgodkendelse

Telenor forbeholder sig til enhver tid ret til at foretage en kreditvurdering af Låntager blandt andet ved indhentning af oplysninger fra kreditoplysningsbureauer. Aftalen er først endeligt indgået, når Låntager er kreditgodkendt af Telenor.

§ 6 Opsigelse

Låntager kan til enhver tid opsige Kreditaftalen ved at indfri restfordringen. Telenor kan til enhver tid opsige Kreditaftalen med et skriftligt varsel på minimum tre måneder. Ved opsigelse fra Telenors side skal Låntager betale det skyldige beløb inkl. eventuelle påløbne renter til indfrielsesdagen. Ved betalingsmisligholdelse af de aftalte betalingsforpligtelser fra Låntagers side, forfalder den udestående saldo straks til betaling, og sagen vil blive overdraget til inkasso, jf. § 4 om betalingsmisligholdelse.

§ 7 Overdragelse

Telenor er til enhver tid berettiget til uden varsel at overdrage Kreditaftalen til tredjemand eller til anden ejerstruktur.

§ 8 Adresseændring

Låntager har pligt til straks at meddele enhver adresseændring til Telenor.

§ 9 Fortrydelse

Ved fjernsalg er Låntager berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, der er angivet i forbrugeraftalelovens § 17.

Fortrydelsesretten er på 14 dage og regnes fra den dag, hvor Låntager har fået sin vare i hånden eller det tidspunkt, hvor låntager skriftligt har modtaget alle de efter forbrugeraftaleloven påkrævede oplysninger. Fortrydelsesfristen udløber dog senest 3 måneder efter, at kunden har fået varen i hånden. Udløber fristen på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag forlænges fristen til den førstkommande hverdag.

Ønsker Låntager at benytte sig af sin fortrydelsesret skal dette meddeles skriftligt til Telenor på adressen:

Telenor Kundeservice
Skelagervej 9
9000 Aalborg C

Den købte vare skal returneres til Telenor ved fremsendelse til samme adresse og i samme stand, som Låntager modtog den. Ved køb i en butik, hvor butikken har givet en returret og Låntager returnerer varen til butikken i ubrudt emballage inden for returfristen, betragtes Kreditaftalen samtidig som fortrudt.

Er handlen foretaget via Telenors webshop skal fortrydelse meddeles skriftligt til Telenor, Frederikskaj, 1780 København V, Att. Telenor webshop. Den købte vare skal returneres til samme adresse.

§ 10 Lovvalg

Enhver tvist, der opstår som følge af denne aftale, skal afgøres efter dansk ret.

§ 11 Fuldbydelse

Nærværende kreditaftale kan tjene som grundlag for tvangsfuldbyrdelse ved fogedretten. Udebliver nogen betalinger som beskrevet i § 3 i Telenor Smartaftale, standser Låntager sine betalinger, dør Låntager, eller søger Låntager akkord eller moratorium, er hele skylden straks forfalden til betaling og kan uden dom inddrives på grundlag af nærværende kreditaftale ved execution, der ikke behøver at påbegyndes på Låntagers bopæl, jf. Retsplejelovens §478.



Frederikskaj 8
2450 København SV
CVR 19433692



Kundeservice (7-23)
TLF. 72 100 100



telenor.dk

