

# Allmänna villkor – Konsument – för Tjänster hos Telenor Sverige AB

Giltiga fr.o.m. 2022-08-31

## 1. Allmänt

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

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

**1.3** Avtalet om Tjänsten ("Avtalet") består av (i) de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som Telenor tillhandahåller Kunden i samband med att Kunden gör Beställningen (se definition nedan) ("Beställningsvillkor"), (ii) den avtals-sammanfattning avseende Tjänsten som Kunden, i tillämpliga fall, tillhandahålls i samband med beställningen av en elektronisk kommunikationstjänst (exempelvis ett bredband eller ett mobilabonnemang) ("Avtalssammanfattningen"), (iii) de Särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster ("Särskilda villkor"), (iv) dessa Allmänna villkor, liksom (v) vid var tid gällande prislista. Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsvillkor, 2. Avtalssammanfattningen, 3. Särskilda villkor, 4. Allmänna villkor, 5. vid var tid gällande Prislista.

**1.4** Vad gäller betaltjänster gäller Telenors Särskilda villkor - Konsument – för Betaltjänster.

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

**1.6** För det fall en Avtalssammanfattning tillhandahålls Kunden först efter Avtalets ingående, ska Avtalet anses bindande för Kunden då den har tillhandahållits Avtalssammanfattningen och bekräftat sin vilja att ingå Avtalet. Kundens aktiva användande av Tjänsten i fråga ska anses utgöra en sådan bekräftelse (se punkten 3).

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

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

**1.9** Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Telenor regleras sådana köp

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

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

**1.11** Om det föreligger konkret och betydande risk för säkerhetsincidenter, hot eller sårbarheter som har samband med den Tjänst som Kund abonnerar på, kommer Telenor att informera Kunden om detta och kan om nödvändigt för att skydda Kund eller Telenors nät göra tillfälliga inskränkningar i tjänsten.

## 2. Ångerrätt

**2.1** Om Kunden har ingått Avtalet på distans eller utanför affärslokal har Kunden rätt att frånträda Avtalet inom fjorton (14) dagar ("Ångerfristen") genom att meddela Telenor via kundservice, e-post eller post. På Konsumentverkets hemsida finns även en standardblankett för utövande av ångerrätt. En sådan blankett för utövande av ångerrätten finns tillgänglig i tillämpliga fall. Telenor skickar en bekräftelse om att meddelandet mottagits. Ångerfristen löper ut fjorton (14) dagar efter den dag Avtalet ingicks. För varor löper Ångerfristen ut tidigast fjorton (14) dagar efter att Kunden fått beställd vara i sin besittning.

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

**2.3** Om Kunden utövar sin ångerrätt ska Telenor betala tillbaka erlagd betalning inklusive leveranskostnader (för standardleverans) utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) dagar efter meddelandet om ånger. Om inte annat uttryckligen överenskommit använder Telenor samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden använt för betalningen. För varor sker återbetalning först när Telenor har fått tillbaka varan eller Kunden har sänt in ett bevis på att varan återsänts.

**2.4** Vid ånger är Kunden skyldig att ersätta Telenor för:

(a) leveranskostnader utöver kostnader för standardleverans,

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

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

(d) kostnader hänförliga till påbörjade installationsarbeten.

**2.5** I vissa fall kan Kunden, i samband med Beställningen, begära att Tjänsten börjar utföras under Ångerfristen och samtycka till att ångerrätten inte gäller om Tjänsten har fullgjorts. Det finns även andra undantag från ångerrätten. Exempelvis gäller inte ångerrätten om Kunden har brutit förseglingen på en vara och den lämpligen inte kan återlämnas på grund av hälso- eller hygieniska skäl; om köpet avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten; eller om köpet avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium och tillhandahållandet av sådant digitalt innehåll påbörjats vid samtycke till avstående av ångerrätt.

### 3. Leverans av Tjänst

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

### 4. Användning av utrustning m.m.

**4.1** Utrustning som kan orsaka störning i Nätet eller för andra kunder ska omedelbart kopplas ur. Telenor ska vid begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller Tjänst om det finns befogad anledning att anta att utrustningen orsakat störningar i Nätet eller Tjänst eller utrustningen anslutits i strid med Avtalet.

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

### 5. Användning av Tjänst

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

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

**5.3** Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst och för eget och annans köp som görs inom ramen för Tjänsten. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor eller annan. Otillåten användning enligt denna punkt innefattar, men är inte begränsad till, följande:

(a) att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Telenors kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst;

(b) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;

(c) att förstöra, förvanska eller obehörigen använda

information i Nätet;

(d) att använda Tjänsten på sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten; eller

(e) att använda Tjänst för annat än personligt bruk (t.ex. genom att använda Tjänst i kommersiellt syften eller att använda Tjänst för massutskick).

Vid användning av Tjänst i strid med denna punkt förbehåller sig Telenor rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kunden. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Tjänst, såsom att Telenor helt eller delvis stänger av berörd Tjänst.

Telenors rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på Telenors rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

**5.4** Om Kunden får kännedom om att Tjänst används i strid med punkterna 4.1–4.3 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Telenor om överträdelsen.

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

### 6. Tjänsternas kvalitet, service och underhåll

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

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

## **7. Särskilt om köp av varor, digitalt innehåll och digitala tjänster som omfattas av konsumentköplagen**

**7.1** Om Avtalet omfattar köp av en vara (exempelvis mobiltelefon eller router), digitalt innehåll eller en digital tjänst (såsom begreppen digitalt innehåll och digital tjänst definieras i tillämplig konsumentköplag), vare sig dessa är del av ett Paket eller inte, ska följande villkor gälla i förhållande till varan, det digitala innehållet eller den digitala tjänsten, om inte annat framgår av tillämpliga Särskilda villkor eller av Beställningsvillkoren.

**7.2** Information om leverans, samt eventuella fraktkostnader för vara framgår av Beställningsvillkoren. Telenor förbehåller sig rätten att meddela Kunden ändrad leveranstid vid förseningar och, om varan är slutsåld, häva köpet avseende varan.

**7.3** Vid fel i en vara som fanns vid avlämnandet har Kunden rätt att reklamera varan. Rätten att reklamera gäller i tre år efter att Kunden tog emot varan. Avseende digitalt innehåll- och tjänster som tillhandahålls Kunden kontinuerligt under viss period gäller reklamationsrätten under avtalsperioden. Reklamation ska göras inom skälig tid från det att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Vid giltig reklamation har Kunden rätt att, beroende på omständigheterna, kräva att felet åtgärdas, kräva omleverans, prisavdrag, ersättning eller att köpet hävs, i enlighet med gällande lagstiftning.

**7.4** För varor med digitala delar, digitalt innehåll- eller tjänster ska Kunden följa Telenors, eller i förekommande fall tillverkarens anvisningar om uppdateringar avseende säkerhetsuppdateringar och andra nödvändiga uppdateringar från tid till annan. Telenor åtar sig inget ansvar för fel i varan, det digitala innehållet- eller tjänsten som uppkommer på grund av att Kunden inte följt sådana anvisningar om uppdateringar.

**7.5** Digitalt innehåll- och tjänster förutsätter att Kunden har en internetuppkoppling, och kan kräva att Kunden använder viss hårdvara eller mjukvara, eller uppfyller andra tekniska krav, som anvisats av Telenor eller Telenors samarbetspartner. Fel i digitalt innehåll- eller tjänst som är en följd av att Kunden inte har en internetuppkoppling eller använder korrekt angiven hård- eller mjukvara eller möter andra anvisade tekniska krav ska inte berättiga Kunden att reklamera det digitala innehållet- eller tjänsten. Kunden ska samarbeta vid en begäran från Telenor om att undersöka huruvida ett fel beror på bristande internetuppkoppling eller felaktig hård- eller mjukvara eller avvikelser från andra tekniska krav. Bristande samarbete kan resultera i att Kunden i större utsträckning behöver styrka att felet beror på Telenor.

**7.6** Telenor förbehåller sig rätten att ändra funktioner och egenskaper i digitalt innehåll och digitala tjänster som tillhandahålls kontinuerligt till Kunden. Ändringar kan exempelvis ske för att förbättra eller ändra den tekniska plattformen, anpassa den till ny teknik eller nya behov, eller för att en tredje part genomför förändringar i innehåll

eller tjänsten eller uppställer nya krav. Vid förändringar som kan påverka Kundens tillgång till- eller användning av det digitala innehållet eller tjänsten som inte är till uppenbar fördel för Kunden, kommer Kunden att meddelas om ändringen. Kunden har i sådant fall rätt att säga upp Avtalet avseende den digitala tjänsten- eller innehållet med omedelbar verkan inom trettio (30) dagar från det att ändringen (i) meddelades Kunden, eller (ii) genomfördes om det skedde vid ett senare tillfälle. Därefter anses ändringen accepterad.

**7.7** Visst digitalt innehåll- och tjänster som Telenor tillhandahåller Kunden levereras ytterst av en tredje part. För det fall Telenor tillhandahåller Kunden med sådant digitalt innehåll- eller tjänst är Kunden införstådd med att tredje parts villkor gäller och att Kunden måste acceptera sådana villkor för att få tillgång till och nyttja det digitala innehållet- eller tjänsten. Telenor åtar sig i sådant fall inget ansvar utöver vad som framgår av tredje parts villkor, såvida inte annat följer av tvingande lagstiftning.

## **8. Ersättning och betalning**

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

**8.2** För Tjänst som debiteras baserat på förbrukning i datavolym eller tid, tillhandahåller Telenor en funktion för övervakning och kontroll av användningen av sådan Tjänst. Telenor kommer även informera Kunden innan en fastställd förbrukningsgräns för sådan Tjänst har uppnåtts och när maximal förbrukning för en viss tidsperiod är utnyttjad, om tillämpligt.

**8.3** Fasta avgifter faktureras förskottsvis och rörliga avgifter faktureras i efterskott. Om inte annat har avtalats har Telenor rätt att fakturera avgifter för Tjänsten fr.o.m. den dag Kunden påbörjar användningen av Tjänsten. Telenor fakturerar Kunden månadsvis om inte annat meddelats av Telenor.

**8.4** Betalning ska vara Telenor tillhanda senast på fakturans förfallodag.

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

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

**8.7** Om Kunden har invänt mot faktura inom skälig tid och anfört sakliga skäl för invändningen, ska Telenor på

Kundens begäran bevilja rimligt anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Telenors utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden och till dess betalning sker, har Telenor rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

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

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

## **9. Fel eller avbrott i Tjänst, ansvarsbegränsning m.m.**

**9.1** Om Tjänst drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, och felet/driftsavbrottet inte har orsakats av något förhållande på Kundens sida, har Kunden rätt till avdrag i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Telenors Kundservice. Avdrag görs med det belopp som motsvarar den aktuella Tjänstens fasta avgift under felets eller avbrottets varaktighet, om inte annat följer av Särskilda villkoren.

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

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

**9.4** Telenor har rätt att av tekniska och/eller driftsmässiga skäl vidta underhåll av Tjänsterna, Nätet eller därtill

hörande utrustning, vilka åtgärder så långt som möjligt ska förläggas nattetid för att minska risken för eventuella störningar. Sådant planerat underhåll utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt 8. Vid omfattande planerade underhållsarbeten ska Kunden aviseras i förväg.

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

**9.6** Utöver vad som följer av Avtalet får Kunden, vid fel eller avbrott i Tjänst, åberopa de påföljder som kan följa av tillämplig lag.

## **10. Dröjsmål vid utförandet av vissa tjänster**

**10.1** Om Kunden och Telenor har överenskommit att Telenor vid visst datum ska (i) möjliggöra byte av Kundens internetanslutningstjänst till en annan tillhandahållare, (ii) portera Kundens nummer till en annan tillhandahållare, (iii) tillhandahålla Kunden Telenors Tjänster efter byte av internetanslutningstjänst eller inportering av nummer från en annan tillhandahållare, eller (iv) utföra service- eller installationsarbete vid ett visst tillfälle, ska Telenor enligt tillämplig lagstiftning ersätta Kunden för skada som uppkommit med anledning av att Telenor är i dröjsmål med utförandet av sådan Tjänst.

**10.2** Telenors ansvar enligt punkten 10.1 gäller endast i den utsträckning dröjsmålet beror på Telenor och förutsatt att dröjsmålet inte beror på ett hinder utanför Telenors, eller dess underleverantörs, kontroll.

## **11. Avtalstid och uppsägning**

**11.1** Om inte annat har avtalats, gäller Avtalet tills vidare och kan sägas upp till upphörande med en (1) månads uppsägningstid. För Avtal med bindningstid gäller punkten 12.

**11.2** Även om Kunden säger upp Avtalet innan Telenor fakturerat eventuell Uppläggningsavgift och första månadsavgift är Kunden alltid skyldig att erlägga betalning av nämnda avgifter (förutsatt att Kunden inte utnyttjar sin ånger rätt). Om Telenor däremot säger upp Avtalet i enlighet med punkten 11.1 ovan är Kunden inte skyldig att erlägga Uppläggningsavgift och månadsavgift.

**11.3** Telenor har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller del av eller viss funktion av Tjänst, med omedelbar verkan och tills vidare om:

(a) Kunden bryter mot Avtalet eller använder Tjänst i strid med vad som anges under punkten 4 eller skada uppkommer för Telenor eller annan eller i övrigt vid uppenbart missbrukar Tjänsten;

(b) om Kunden inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, vid kreditkontroll (som Telenor har rätt att företa löpande under avtalstiden) som



visar att Kunden inte är kreditvärdig, eller om Kunden inte ställer av Telenor (med hänsyn till Kundens användning av Tjänsten) vid var tid begärd säker het för fullgörandet av sina förpliktelser enligt Avtalet, eller

(c) det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att uppfylla sina förpliktelser enligt Avtalet.

**11.4** För att Telenor ska få spärra Tjänsten pga. utebliven betalning måste Kunden först uppmanas att betala inom skälig tid och underrättas om att Tjänsten annars kan komma att spärras.

I den mån spärrning av Tjänst sker under gällande avtals-tid är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under spärrningsperioden.

**11.5** Vid uppsägning från Kundens sida har Kunden endast rätt till nedsättning eller återbetalning av fast avgift som betalats i förskott om Kunden sagt upp Avtalet pga. att Telenor ändrat avtalsvillkor som ger Kunden en uppsägningsrätt eller om Kunden hävt eller i förtid sagt upp Avtalet med stöd av lag. Nedsättnings- eller återbetalningsrätten gäller inte förskottsbelad avgift som Kunden har betalt in efter denne meddelats om villkorsändringen. Om Telenor däremot säger upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbelade avgifter.

**11.6** Om Kunden, i enlighet med lag, hävt eller sagt upp Avtalet i förtid har Telenor rätt att begära kompensation. Sådan kompensation ska utgöra det lägsta av (i) det tidsproportionellt beräknade restvärdet av tillhandahållen utrustning och (ii) summan av avgifterna för Tjänsten under den återstående ordinarie avtalsperioden. För utrustning som lånats ut till Kunden och som återlämnas vid Avtalets slut, ska kompensation inte utgå.

**11.7** Om Avtalet sägs upp av Telenor pga. Kundens avtalsbrott eller om Avtalet sägs upp av Kund, har Telenor rätt att debitera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för Tjänst och avslutningsavgift enligt för Avtalet gällande prislista, i förekommande fall de fasta avgifter för resterande del av bindningstiden samt en avgift för värdet på terminal, digital mottagare eller annan utrustning, vilken bestäms baserat på bl.a. kvarvarande betalningar för utrustningen.

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

## **12. Avtal med bindningstid**

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

**12.2** Om inte särskild bindningstid har överenskommit gäller Avtalet tills vidare.

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

**12.4** Om Kunden säger upp Avtalet till upphörande under bindningstiden, förfaller återstående avgifter för bindings-tiden till betalning. Detsamma ska gälla för det fall Telenor säger upp Avtalet med hänvisning till punkten 11.4

## **13. Överlåtelse av Avtalet**

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

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

## **14. Ändring av villkoren**

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

**14.2** Ändring av villkor ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft, med undantag för ändringar som (i) är till uppenbar fördel för kunden, (ii) är av rent administrativ karaktär, eller (iii) krävs för att Avtalet ska vara förenligt med gällande rätt, för vilka meddelande inte behöver ges. Tid för meddelanden avseende ändringar av nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst särregleras i punkten 14.4.

**14.3** Vid ändring som ska meddelas enligt punkt 14.2 gäller, i fråga om Tjänster för vilka bindningstid har avtalats, att ändringen träder i kraft den dag bindningstiden upphör. Det sagda gäller dock inte ändringar som föranleds av förhållanden som Telenor saknar möjlighet att råda över och som Telenor inte heller kan förutse eller motsvarande förhållanden för externa underleverantörer eller ändringar som föranleds av myndighetsbeslut eller ändrad lagstiftning. Sådana ändringar kan träda i kraft även under gällande bindningstid, enligt vad Telenor meddelar från fall till fall. Kundens rätt att i så fall säga upp avtalet framgår av 14.4.

**14.4** Vid ändring som ska meddelas enligt punkten 14.2 äger Kunden – oavsett om bindningstid har avtalats – rätt att säga upp Avtalet på följande villkor:

Kunden äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande med en (1) månads uppsägningstid inom tre (3) månader från

den dag då ändringen meddelades. Om Kunden säger upp Avtalet till upphörande efter att de ändrade villkoren trätt i kraft, är Kunden bunden av de ändrade villkoren tills den dag då Avtalet upphör.

Om Kunden emellertid inte säger upp Avtalet – eller om uppsägningen inte är Telenor tillhanda inom föreskriven tid anses Kunden ha accepterat ändringen.

Vid uppsägning enligt denna punkt behöver Kund inte betala återstående löpande avgifter för Tjänst, däremot ska eventuella återstående kostnader för terminalutrustning, installation och liknande betalas och lånad utrustning ska lämnas tillbaka. Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Telenor. Om inte annat har avtalats särskilt har Telenor rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas Kunden i god tid. Sådan ändring träder i kraft den dag Telenor meddelar från fall till fall, oaktat reglerna i punkt 13.3. Sådan ändring ska inte utgöra giltig grund för uppsägning av Avtalet.

## 15. Trafikhantering

**15.1** För att säkerställa en god användarupplevelse för alla användare kan Telenor tillämpa trafikhantering i nätet. Det innebär att styrning av trafik kan förekomma genom att kapaciteten i nätet fördelas mellan olika trafikslag och att viss trafik ges företräde. För kund innebär detta att hastigheten för vissa trafikslag kan sänkas vid hög belastning. För kund som abonnerar på tjänst med optimerad kvalitet kan sådan tjänst få påverkan på Tjänstens kvalitet.

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

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

## 16. Meddelanden

**16.1** Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev, via meddelande i Mitt Telenor, sms eller e-post.

**16.2** Meddelande via Mitt Telenor ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.

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

**16.4** Brev som avsänts till den av Kund senast uppgivna adressen ska anses ha nått Kund på sjunde dagen efter avsändandet.

**16.5** Sms till av Kunden uppgivet telefonnummer, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.

## 17. Tvist

**17.1** Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av Avtalet eller därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. För oberoende rådgivning kan Telekområdgi-varna kontaktas (telekomradgi-varna.se).

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

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