

Särskilda villkor

Särskilda villkor – Konsument – för Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och Mobilt Bredband) hos Telenor Sverige AB
Giltiga från 2012-02-23

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309, ("Telenor") och fysisk person ("Kunden") avseende Mobila Tjänster (Mobiltelefoni och/eller Mobilt Bredband) enligt vad som närmare framgår nedan ("Tjänsten"). Avtalet mellan Telenor och Kunden om Tjänsten ("Avtalet") består utöver dessa Särskilda villkor även av Telenors Allmänna villkor, Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislista. Gällande Allmänna villkor finns att ta del av på Telenors hemsida (www.telenor.se) eller kan beställas från Telenors Kundservice.

1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i Allmänna villkoren ska tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten gör att Kunden kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via en mobilterminal. För tjänst avseende kontantkort gäller Särskilda villkor för kontantkort.

2.2 Mobilnätet som används för Tjänsten har varierande täckning över landet. Telenor kan därför inte garantera att täckning finns vid varje tillfälle på varje enskild plats. Täckningskartor för vägledning finns på Telenors hemsida.

2.3 Telenor tilldelar Kunden ett SIM-kort med nummer och säkerhetskoder.

2.4 Kunden har möjlighet att använda Tjänsten för nödsamtal och lokalisering inom Sverige (även om SIM-kortet saknas eller inte fungerar) under förutsättning att Kunden använder en fungerande mobiltelefon och att det finns mobilnätstäckning där Kunden befinner sig. Möjligheten till nödsamtal och lokalisering kan dock vara begränsad eller förhindrad på grund av omständighet utanför Telenors kontroll. Telenor ansvarar inte heller för att nödsamtal och lokalisering fungerar utomlands eller via tredjepartsapplikation (t.ex. mobil VoIP).

3. Leverans av Tjänsten

3.1 Om Avtalet har ingåtts på distans levereras Tjänsten normalt inom en vecka från Ångerfristens upphörande. Om Avtalet inte har ingåtts på distans utan t.ex. i en butik, levereras Tjänsten normalt omedelbart. Vid Kundens begäran om portering av nummer från annan operatör till Telenor, ska Telenor tillhandahålla Tjänsten senast en arbetsdag efter att överlämnande av numret har skett till Telenor. Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att Avtalet är bindande för Kunden, oberoende av om sådan portering kan utföras eller inte.

3.2 För försändelse som skickats till Kund per post och som inte har lösts ut och har gått i retur till Telenor, har Telenor rätt att debitera en avgift enligt gällande prislista för att täcka Telenors frakt- och administrationskostnader. Detta gäller även om Kunden utövar sin ångerrätt om Avtalet har ingåtts på distans (se Allmänna villkor) innan försändelse har lösts ut.

4. Terminaler

4.1 Kunden har möjlighet att, utöver Tjänsten, även köpa en mobilterminal från Telenor.

4.2 Telenor reserverar sig för slutförsäljning av den terminal Kunden har beställt.

4.3 För levererade terminaler gäller respektive tillverkares garantivillkor, vilka medföljer varje leverans. Telenor åtar sig inget ansvar för fel och brister utöver vad som följer av respektive tillverkares garantivillkor. Telenors ansvar för terminaler är även begränsat i enlighet med vad som framgår av Telenors Allmänna villkor.

4.4 Om Kund som ingått avtal om Tjänsten inklusive köp av terminal på distans, använder sin ångerrätt, är Kunden skyldig att på egen bekostnad returnera terminalen till Telenor. Om Kunden underlåter att göra detta kommer Telenor att fakturera Kunden för terminalens värde.

5. Övrig utrustning

5.1 Telenors tillhandahållande av vissa Tjänster för Mobilt Bredband förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad, såsom t.ex. router och modem. Såvida inte annat skriftligen överenskommits mellan Telenor och Kunden, lånar Kunden sådan utrustning av Telenor under avtalstiden. All utrustning som Kunden lånar av Telenor ska återlämnas till Telenor efter Avtalets upphörande i enlighet med Telenors anvisningar.

5.2 Telenor förbehåller sig rätten att utföra konfigurationsändringar i samt uppgraderingar av utrustning under den tid som utrustning är ansluten mot Tjänsten.

6. SIM-kort

6.1 SIM-kort och koder ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Telenor ska omedelbart meddela om det kan misstänkas att obehörig fått kännedom om kod, så att SIM-kortet kan spärras.

6.2 Ingrepp i SIM-kort eller försök därtill är inte tillåtet.

6.3 Om Kunden förlorar SIM-kort eller orsakar att det blir obrukbart tillhandahåller Telenor på begäran ett nytt SIM-kort, under förutsättning att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vad som vid var tid gällande prislista.

6.4 Av tekniska skäl kan SIM-kort bli obrukbart även om Kunden uppfyller sina åtaganden. Telenor ska då underrättas och tillhandahåller ett nytt SIM-kort utan kostnad. Kunden har inte rätt till annan ersättning från Telenor på grund av att SIM-kort varit obrukbart.

6.5 För att skydda såväl Kunden som Telenor har Telenor rätt att spärra SIM-kort om Telenor har skäl att misstänka att SIM-kort används av obehörig. SIM-kort aktiveras så snart Telenor fått bekräftat av Kunden att några oegentligheter inte föreligger.

6.6 Kunden har inte rätt till nedsättning av avgift för den tid SIM-kort varit spärrat eller obrukbart.

6.7 Om SIM-kort förloras ska Kunden omedelbart meddela Telenor härom och begära att SIM-kortet spärras. Kunden ansvarar för och ska erlagga ersättning för all (egen och annans) användning av Tjänsten fram till dess att Kundens begäran om spärr av SIM-kortet har mottagits av Telenor. Telenor ansvarar för de eventuella kostnader för obehörigt användande som uppstår efter den tidpunkt som Telenor mottar begäran om att spärra SIM-kortet, förutsatt att Kunden inte agerat uppsättligt eller grovt vårdslöst.

7. Användning av terminaler

7.1 SIM-kort får endast användas i interimsgodkända eller typgodkända terminaler.

7.2 Telenor fransäger sig ansvar för skada som beror på terminal som inte tillhandahållits av Telenor.

7.3 Telenor förbehåller sig rätten att på begäran från behörig polismyndighet spärra terminal.

7.4 Telenor har rätt att avvisa anrop från terminaler eller tjänster/SIM-kort som medför störningar i Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät.

8. Ansvar för information, m m

Telenor ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Telenor. Telenor ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Telenors hemsida, sin personliga hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internetaktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses i dessa Särskilda villkor såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

9. Reservation av nummer

Kunden kan reservera nummer hos Telenor. Telenor har rätt att ta ut ersättning enligt vad som vid gällande prislista för sådan reservation.

10. Ersättning vid fel eller avbrott i Tjänst

Om Tjänsten drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, 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. Har felet eller avbrottet varat minst:

- fem (5) dygn i följd görs avdrag motsvarande tio (10) procent av den fasta avgiften för en (1) månad;
- tio (10) dygn i följd görs avdrag motsvarande femtio (50) procent av den fasta avgiften för en (1) månad;
- femton (15) dygn i följd görs avdrag motsvarande hundra (100) procent av den fasta avgiften för en (1) månad.

11. Ersättning och betalning

11.1 För användandet av Tjänsten i utländska operatörs mobilnät debiteras Kunden enligt Telenors taxa för respektive nät. Det åligger Kunden att säkerställa att Kunden använder nationella mobilnät när Kunden befinner sig i Sverige.

11.2 Vid Tjänst som innebär att minutavgiften är 0 kronor för nationella samtal till fasta och/eller mobila kunder eller annan kategori av kunder som anges av Telenor, gäller avgiftsbefrielsen inte (om inte annat anges), startavgifter (per samtal), samtal såsom t.ex. betalsamtal, mediasamtal, samtal till modempooler, samtal till nummerupplysning, telefonkortstjänster tillhandahållna av annan part eller andra liknande tjänster.

12. Avtal med bindningstid

Om inte annat har avtalats, kan Kunden, i de fall särskild bindningstid överenskommits, utan påföljd frånträda Avtalet avseende Tjänst före påbörjad användning, dock längst fram till nittio (90) dagar efter Beställning. Med påbörjad användning av Tjänst avses i detta fall även att Kunden börjat nyttja utrustning som levererats vid Beställningen eller brutit den förpackning som utrustningen levererats i.

Telenor Sverige AB
116 88 Stockholm
Kundservice: Tel 020-22 22 22
www.telenor.se

