

# Generelle abonnementsvilkår

(Vilkårene er oppdatert pr. 17. juni 2024)

## 1. Definisjoner

**Abonnementsavtalen** er denne avtale, som Kunden inngår for å få adgang til Telias teletjenester. **Kunden** er den person (fysisk eller juridisk) som inngår denne avtale med Telia og som Telia forholder seg til. **Bruker** er Kunden selv, eller en person som av Kunden er gitt tillatelse til å benytte abonnementet. **SIM-kortet** er et kort som settes inn i terminalen, eller SIM-Profil som lastes ned til teleterminalens SIM chip for å oppnå tilknytning til Telias mobilnett, og gir tilgang til de valgte tjenester. **Månedssavgift** er faste månedlige beløp Kunden betaler for valgte tjenester.

## 2. Inngåelse av Abonnementsavtale

Abonnementsavtale inngås ved at Kunden søker om abonnement ved å fylle ut og undertegne Abonnementsavtalen, eller på annen måte bekrefter aksept av vilkårene (via SMS e.l.). Søknaden blir kredittvurdert. Såfremt kredittvurderingsvilkårene oppfylles, aksepterer Telia Abonnementsavtalen, eventuelt kan Kunden avkreves forskuddsbetaling, depositum eller garanti. Tilknytning til Telias teletjenester skal normalt skje den dag søknaden mottas, med mindre Kunden ikke blir kredittgodkjent. Avslag på søknad skal være saklig begrunnet. Begrunnelsen oppgis på forespørsel.

Det er Kundens ansvar å sørge for at abonnementsvilkårene til enhver tid er kjent for Bruker. En grunnleggende forutsetning for Telias tilbud av tjenester og telefoner samlet, er at Kunden ikke misbruker oppsigelsesretten i henhold til Abonnementsavtalens pkt. 12, f.eks. ved gjentatte abonnementsstigninger og derpå følgende oppsigelse.

Tas Telias tjenester i bruk uten at skriftlig avtale er inngått, anses Kunden å ha akseptert disse abonnementsvilkårene. Dersom Kunden har gitt en Bruker adgang til å disponere abonnementet, vil Brukeren disponere over abonnementet som om vedkommende selv var Kunden. Brukeren kan generere kostnader for Kunden utover månedssavgiften, f.eks. ved å ringe spesialnummer, bruke data roaming, kjøpe datapakker, samt de tillegg og begrensninger som er listet under punkt a) og b).

a) En myndig bruker kan i tillegg til ovenstående og uten fullmakt fra Kunden, bestille tredjepartstjenester (f.eks. musikkstrømmetjeneste), bestille tilleggstjenester, benytte fellesfakturerte tjenester som Strex, endre abonnementet, bestille ekstra SIM-kort, inngå avtale om bindingstid eller forlenge bindingstid, f.eks i forbindelse med kjøp av rabatterte mobiltelefoner eller tilleggsutstyr som betales straks i forbindelse med kjøpet.

Kjøp av mobiltelefoner, og/eller utstyr, på delbetaling, og avtale om Svitsj krever alltid fullmakt fra Kunden.

b) En umyndig bruker må ha fullmakt fra Kunden for å kunne gjøre de bestillingene og foreta den bruk som er nevnt i bokstav a).

## 3. Tjenestene

Ved inngåelse av Abonnementsavtalen kan Kunden få adgang til de avtalte teletjenester. Andre tjenester enn de som direkte, til enhver tid følger av Abonnementsavtalen, har ikke Kunden rett til å benytte seg av, enten tjenesten tilbys av Telia eller andre. Telia forbeholder seg retten til å sperre Kundens tilgang til slike tjenester, eventuelt heve Abonnementsavtalen dersom Kundens bruk av slike tjenester utgjør et vesentlig mislighold av Abonnementsavtalen.

Telia innestår ikke for at Kundens bruk av tjenestene skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller andre overføringshindringer. Tjenestene og vedlikeholdet skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder.

Telia forbeholder seg videre å kunne utføre vedlikehold eller annet som selskapet anser nødvendig, og har ikke ansvar for samtalebrudd e.l. dette måtte forårsake. Planlagte, lengre avbrudd skal Telia gi forhåndsvarsel om. Driftsavbrudd i mobilnettet i mer enn 5 dager sammenhengende fra feilmelding er mottatt, skal på anmodning kompenseres med forholdsmessig refusjon av månedssavgiften, forutsatt at avbruddet ikke skyldes forhold som ligger utenfor Telias kontroll. Ovenstående begrenser ikke Telias ansvar etter pkt. 13.

## 4. SIM-kortet, PIN-koder mv

Kunden er ansvarlig for at mottatt PIN- og andre sikkerhetskoder oppbevares på en betryggende måte, slik at de ikke blir kjent av uvedkommende. Det advares mot å notere koden på SIM-kortet, teleutstyret eller tilsvarende, å koble ut bruken av PIN-koden, eller å forlate teleterminalen etter at PIN-koden er tastet inn, da dette etter forholdene kan anses grovt uaktsomt. SIM-kortet er Telias eiendom, og skal bare brukes i typegodkjent abonnentutstyr/teleterminal som er i forskriftsmessig stand. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i SIM-kortet. Telia kan frakoble ikke-forskriftsmessig utstyr.

## 5. Ansvar ved tap/tyveri av SIM-kortet

Om Kunden mister eller frastjales SIM-kortet (f.eks. ved tyveri av teleterminal), skal tapet straks meldes Telia Kundesenter på telefon 924 05050 for å hindre

misbruk. Kunden kan kreve skriftlig bekreftelse på mottatt sperrmelding. Kunden er selv ansvarlig for misbruk av teleterminal / SIM-kortet inntil sperrmelding er mottatt av Telia. Ansvar er begrenset til kr 1.000. Ved senere tapsmelding til Telia Kundesenter, eller dersom misbruket er muliggjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til kr 10.000. Tapsbegrensningen gjelder ikke for det tilfellet at misbruket er muliggjort ved Kundens grove uaktsomhet, eller hvor Kunden grovt uaktsomt har misligholdt Abonnementsavtalen. Som grovt uaktsomt skal i alle tilfeller regnes at Kunden drøyer mer enn 6 (seks) timer fra det tidspunkt telefonen/SIM-kortet kom på avveie, med å underrette Telia Kundesenter.

Kunden kan selv kreve abonnementet sperret. Sperring skal skje fra dagen etter at Telia har mottatt kravet, med mindre Kunden har angitt et senere tidspunkt. En slik sperring forhindrer ikke at det kan ringes til teleterminalen på noteringsoverføring. Se pkt. 7 (Priser og betaling) vedrørende gjenåpningsgebyr, samt betaling i sperreperioden.

## 6. Innholdstjenester levert som fellesfakturerte tjenester

### 6.1 Fellesfakturerte tjenester via Strex

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

Kunden kan sperre for tilgangen til fellesfakturerte tjenester via MinSide eller ved å henvende seg til Telia Kundesenter på tlf. 924 05 050. Kunden kan tilsvarende sperre for bruk av Strex over et gitt beløp per måned, minimum kr. 100,-, eller for et forhåndsdefinert utvalg av nummer. Kunden bli informert når egendefinert beløpsgrense eller magsgrensen per transaksjon eller per måned er nådd. Telia vil da sperre for videre bruk av Strex. For mer informasjon om magsgrenser eller felles fakturerte tjenester for øvrig, se [telia.no/kundeservice/mobil/innholdstjenester/](http://telia.no/kundeservice/mobil/innholdstjenester/).

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

## 7. Priser og betaling

De til enhver tid gjeldene priser og gebyrer fremgår av Telias prisliste på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser). Se nærmere om bruk av mobil i utlandet på [www.telia.no/priser-i-utlandet/](http://www.telia.no/priser-i-utlandet/).

Kunden faktureres periodisk, forutsatt at fakturabeløpet er over et visst minimum. Betalingsfrist er angitt på fakturaen. Eventuell reklamasjon må skje innen rimelig tid og under alle omstendigheter innen betalingsfristen. Ikke omtvistede beløp skal betales, med mindre noe annet er uttrykkelig godkjent av Telia.

Dersom betaling ikke har skjedd innen betalingsfristens utløp, sendes purring, med varsel om stengning av abonnementet og med ny betalingsfrist. Telia benytter saldoprinsippet, slik at betalinger fra Kunde alltid dekker eldste ubetalte faktura først. Dette kan medføre at siste faktura som er betalt innen betalingsfristen, kan pures som ubetalt, fordi betalingen har lukket eldre ubetalte fakturaer.

Dersom betaling ikke skjer innen ny frist, kan abonnementet bli stengt og Abonnementsavtalen sagt opp. Ved fortsatt manglende betaling vil kravet, samt omkostninger forbundet med innkreving, etter varsel bli oversendt for inkasso. Ved forsinket betaling kan Telia kreve dekket omkostninger og renter iht forsinkelsesrenteloven. Kunden har uansett alltid krav på innsyn i fakturagrunnlaget iht. ekomforskriften §1-9.

Ved aktivering av abonnement vil Telia fastsette en kredittgrense. Ved overskridelse av kredittgrensen kan Telia sperre abonnementet og kreve at Kunden betaler å konto, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet før abonnementet gjenåpnes. Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for Telia og det er derfor ingen garanti for Kunden at abonnementet vil bli sperret dersom Kunden overskrider kredittgrensen. Kunden oppfordres til selv å følge med på sitt forbruk.

Dersom Kunden ønsker papirfaktura påløper fakturagebyr som angitt på [www.telia.no/priser-i-norge/gebyrer-og-andre-kostnader/](http://www.telia.no/priser-i-norge/gebyrer-og-andre-kostnader/). For å unngå fakturagebyr anbefaler Telia å benytte eFaktura i nettbanken. Alternativt er det mulig å motta faktura via e-post, til e-postadresse som angis på [telia.no/minside](http://telia.no/minside) eller hos Telia Kundesenter.

Dersom abonnementet stenges/sperres som følge av Kundens mislighold, herunder betalingsmislighold, eller sperrer på Kundens anmodning, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet gjeldende gjenåpningsgebyr på kr. 250,-. Faste avgifter faktureres som normalt i den periode abonnementet er stengt/sperrert.

## 8. Adresseendring, endring av brukerinformasjon mv.

Adresseendring skal meldes til Telia innen 14 dager etter at adressen faktisk er endret. Dersom Bruker er en annen enn Kunden selv, plikter Kunden å opplyse om korrekt brukerinformasjon så som navn, fødselsdato og adresse,

for det/de abonnement man er ansvarlig for. Kunde kan når som helst endre brukerinformasjon, bostedsadresse og fakturaadresse.

## 9. Kundeopplysninger, kataloger og markedsføring

Telia plikter å bevare taushet om innholdet av elektronisk kommunikasjon og andres bruk av elektronisk kommunikasjon, jf. ekomloven § 2-9.

Opplysninger om kundeforholdet og bruken av tjenestene vil bli registrert, lagret og brukt av Telia for å administrere og ivareta kundeforholdet, herunder informere om varer, tjenester og andre ytelser fra Telia. Søsterselskap av Telia som inngår i TeliaCompany AB konsernet vil også kunne bruke opplysningene som grunnlag for å sende informasjon til Kunden om konsernets tjenester i Norge. Kunden samtykker i at slik informasjon kan sendes via elektronisk kommunikasjon, jf. markedsføringslovens §15.

Utlevering av opplysninger til utenforstående kan ikke skje uten Kundens skriftlige samtykke, med mindre utleveringen er pålagt med hjemmel i lov eller er ledd i betalingsinnkreving, forsikringskrav, regnskapsbehandling, samt i nedennevnte tilfeller. Kunden samtykker i at Telia kan benytte og utlevere all relevant informasjon om Kunden, så som navn, adresse, nummer osv. for egen og andre virksomheters nummeropplysningstjenester. Kunden gjør oppmerksom på at Telia har plikt til å utlevere opplysninger til nummeropplysningsvirksomhet, jf. ekomforskriftens §6-3.

Dersom Kunden bestiller tjenester eller produkter fra tredjemann som forutsetter utlevering av lokaliseringsdata eller annen relevant data fra Telia, samtykker Kunden i at Telia kan utlevere nødvendig data.

Kunden samtykker til at Telia kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor Kunden, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, e-post osv.), for å informere om eller markedsføre sitt tjenestetilbud. Kunden kan kontakte Telia Kundesenter for å reservere seg mot markedsføringshenvendelser, overføring til nummeropplysningstjeneste og utlevering til tredjemann i forbindelse med bestilling av lokaliserings- eller andre tjenester.

Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet, jf. personopplysningsloven §§ 18, 27 og 28.

## 10. Mislighold

Telia kan heve Abonnementsavtalen dersom Kunden eller Brukeren vesentlig misligholder Abonnementsavtalen eller utnytter tjenestene på en slik måte at problemer oppstår for andre abonnenter eller Telia. Telia har rett til å stenge adgangen til tjenestene umiddelbart og uten varsel, dersom det etter Telias vurdering er sannsynlig at misbruk pågår eller forsøkes, eller Telia får varsel fra tredjemann om at bruk av teletjeneste strider mot lov eller annen rettighet. Telia kan ikke holdes ansvarlig hvis adgangen til tjenestene, eller deler av disse, stenges for Kunden eller Brukeren. Ved hevning fra Telias side stenges tjenestene umiddelbart. Klage på Telias ytelser, regninger etc. rettes til Telias Kundesenter.

## 11. Nummerportabilitet

Innportering av telefonnummer til Telia tar vanligvis fra 2 - 6 virkedager fra Kunden har bedt om dette, med mindre andre særlige forhold gjør seg gjeldende. Innportering innebærer at Kunden oppretter en ny Abonnementsavtale med Telia. Kunden er selv ansvarlig for å gjøre opp med tidligere teleoperatør. Utportering av telefonnummer er å anse som oppsigelse av Abonnementsavtalen med Telia, og Kunden er pliktig å betale alle avgifter frem til opphør og alle Abonnementsavtalens relevante bestemmelser gjelder frem til utestående beløp er betalt.

## 12. Oppsigelse

Kunden kan når som helst og uansett årsak si opp Abonnementsavtalen, med mindre annet fremgår av særlig avtale. Om ikke annet fremgår av oppsigelsen, opphører Abonnementsavtalen dagen etter at oppsigelsen er mottatt av Telia. Abonnementsavtalen blir ikke automatisk avsluttet ved utløp av eventuell bindingstid. Oppsigelse skal skje skriftlig. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter ut gjeldende fakturaperiode. Kunden vil motta en slutfaktura etter oppsigelse.

### 12.1 Bruddgebyr

Er Kunden i bindingstid ved oppsigelse av Abonnementsavtalen utløses et bruddgebyr. Dette gjelder også dersom Telia hever Abonnementsavtalen som følge av mislighold. Bruddgebyret tar utgangspunkt i det normaltap Telia lider som følge av at Abonnementsavtalen sies opp før bindingstiden er ute. Bruddgebyr for det enkelte abonnement ved opphør av avtale i bindingstid, jf. Abonnementsavtalen pkt.12, finnes på [www.telia.no/priser-i-norge/gebyrer-og-andre-kostnader/](http://www.telia.no/priser-i-norge/gebyrer-og-andre-kostnader/).

Alle bruddgebyr reduseres med en tolvtedel per måned regnet fra starten av bindingstiden, men minimumsbeløpet er aldri mindre enn kr. 399. I tillegg kommer eventuelt restbeløp for nedbetaling av månedskostnad for terminal. Innværende månedsavgift skal betales i sin helhet.

### 12.2 Bruddgebyr – avtale med rabatt:

Bruddgebyret er lik totalrabatten Kunden får i kampanjen. Bruddgebyret reduseres månedlig ut avtaletiden regnet fra avtaleinngåelsen, men minimumsbeløpet er likevel ikke mindre enn kr 399.

Dersom en Kunde bryter forutsetningene, jf. bl.a. nest siste avsnitt av pkt. 2 i Abonnementsavtalen, for inngåelse av Abonnementsavtalen (f.eks. ved å bryte Abonnementsavtalen mer enn én gang), forbeholder Telia seg retten til i tillegg til bruddgebyret, å fastholde Abonnementsavtalen og kreve betaling av abonnementsavgiften ut bindingstiden (dvs. antall gjenstående mnd x abonnementsavgiften iht. inngått avtale). For grovere tilfeller av misbruk forbeholder Telia seg i tillegg til dette rett til å kreve erstattet fra Kunden sitt fulle økonomiske tap, dvs. det resterende fortjenestetap for bindingstiden. Kunden kan imidlertid unngå kravet ved likevel å oppfylle iht. inngått avtale, dvs. ved å la være å bryte Abonnementsavtalen. Telia har en slik regel da man ser at flere utnytter et gunstig tilbud på tjenester og telefon kun for å tilegne seg telefonen og ikke de tilhørende teletjenester.

## 13. Telias ansvar

Overfor forbrukere har Telia ansvar for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten, men ikke hvis Telia godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Telias kontroll, som Telia ikke med rimelig grunn kan forventes å unngå eller overvinne følgene av. Telia har ikke ansvar for indirekte tap eller skade med mindre Telia har utvist grov uaktsomhet. Som indirekte tap regnes: Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn), tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, men bare for så vidt kjøperen uten rimelig grunn lar være å foreta dekningskjøp eller treffe andre tiltak for å unngå eller minske tapet, tap som følge av skade på annet enn salgstingen selv og gjenstander som den brukes til fremstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk. Telias erstatningsansvar er uansett begrenset til kr. 25.000,- for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre skaden skyldes grov uaktsomhet fra Telias side.

## 14. Endring av priser og andre vilkår

Telia har rett til å gjøre endringer i priser og abonnementsvilkår. Kunden vil bli varslet om endringer senest én måned før endringen(e) trer i kraft. Er Kunden i bindingstid, kan Kunden kostnadsfritt si opp Abonnementsavtalen dersom endringer er til ugunst for Kunden. Om Telia ikke lenger tilbyr den aktuelle tjeneste, kan Telia si opp Abonnementsavtalen eller deler av den med 1 måneds varsel.

## 15. Mobil data

Telia har rett til å stenge tilgangen (eller redusere hastigheten) til teletjenesten for Kunden dersom det etter Telias vurdering er sannsynlig at misbruk pågår; f.eks. når Kunden:

1. Bruker tjenesten i strid med Abonnementsavtalen, lov, offentlige vedtak, dom mv.
2. Misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller overfor andre, for eksempel igjennom massekommunikasjon (spam), sjikane, eller gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse.
3. Krenker tredjemanns rettigheter, f.eks. ved bruk av webspidere.
4. Benytter tjenestene på en måte som tar kapasitet i nettet utover en normal bruk, f.eks. ved spidering til ulovlige formål.
5. Tilknytter, endrer, gjør inngrep eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten Telias skriftlige forhåndssamtykke.
6. Videre selger, utleier kapasitet, eller på annen måte tilbyr tjenestene til tredjepart, f.eks. ved etablering av IP-telefoniløsninger basert på tjenestene.
7. Volder tap eller skade for tredjemann eller Telia.
8. Oppgir feil eller mangelfull kundeinformasjon.
9. Misligholder betalingsforpliktelsen, herunder overskridelse av kredittgrense.

Mobil data på abonnementene er i utgangspunktet satt opp for bruk i Norge. Bruk av data i utlandet kan, avhengig av land og type abonnement, ha en ekstra kostnad, og Kunden må selv undersøke gjeldende prisnivå per MB på [www.telia.no/kundeservice/mobil-i-utlandet/prisliste-i-utland](http://www.telia.no/kundeservice/mobil-i-utlandet/prisliste-i-utland) for det landet Kunden planlegger å ta i bruk sitt abonnement.

### 15.1 Datahastighet

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

### 15.2 Datatrafikkvolum

Abonnementene som har et angitt datatrafikkvolum inkludert pr. måned vil få overføringshastigheten begrenset til maksimum 64 kb/s eller sperret når det angitte trafikkvolumet, oppspart Data Rollover og ekstra datapakker er konsumert (opplasting og nedlasting). Inkludert datatrafikkvolum er angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser).

### 15.3 Spesialiserte Tjenester og trafikkstyring

Spesialiserte tjenester vil bli prioritert over annen datatrafikk. Kunde vil selv kunne velge om den spesialisert tjenesten benyttes eller ikke. En spesialisert tjeneste er en tjeneste der vi garanterer en viss kvalitet. Ett eksempel på dette er 4G-Tale. I praksis betyr dette at dersom du ringer over 4G-nettet, så vil

dette spise av tilgjengelig datakapasitet i nettet. 4G-tale vil altså prioriteres over annen datatrafikk. For mer informasjon se: [www.telia.no/hastighet#trafikkstyring](http://www.telia.no/hastighet#trafikkstyring)

## 16. Klage

Eventuelle klager skal rettes til Telia Kundesenter via ett av følgende kontaktpunkt: 924 05050, chat eller kontaktskjema på [www.telia.no](http://www.telia.no). Ved bruk av kontaktskjema mottar du et saksnummer (eDXXXXXX) for benyttelse ved kontakt. Behandlingstid for kontaktskjema er 1 – 3 virkedager. Forhold som omfattes av ekomlovgivningen kan klages inn for Nasjonal kommunikasjonsmyndighet.

Bedrifter med 10 eller færre årsverk og forbrukere kan bringe klage inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) så fremt forholdet gjelder bruk og/eller fakturering av tjenestene. Klage til BKN kan først innsendes når det foreligger skriftlig avslag fra Telia. Se [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no) for nærmere informasjon – eller send skriftlig henvendelse til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, Lilleakerveien 4a, 0283 Oslo. Ankefristen er 1 år fra du mottar skriftlig avslag fra Telia Kundesenter. Brukerklagenemnda kan også kontaktes på telefon 22 13 32 20 for informasjon. EU klageportal ODR kan også anvendes dersom kunden ønsker å klage på varer/tjenester kjøpt på nettet. Dette er særlig relevant dersom klager er forbruker bosett i et annet EU/EØS land. Se [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Kunden må også her først ha mottatt avslag fra Telia.

Ved klager på innholdstjeneste (fellesfakturerte tjenester) levert av tredjepart skal slike rettes til Telia Kundesenter, Strex eller direkte til tredjepart. Ved klage på terminal, tilleggsutstyr eller service på terminal kan forbruker bringe klage inn for Forbrukerrådet. Se [www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no) for mer informasjon.

## 17. Angrepet

I forbrukerforhold har Kunden, forutsatt at kjøpet har funnet sted ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller salg over Internett, 14 dagers ubetinget angrerett i henhold til angrerettloven. Fristen regnes fra Telia har oppfylt sin opplysningsplikt etter angrerettloven, og angrerettskjema er mottatt. Dersom Kunden ønsker å ta abonnementet i bruk før angrefristens utløp, må Kunden ved annet fjernsalg enn telefonsalg, betale for den del av tjenesten som er forbrukt samt eventuelle kostnader til installering mv. Angrerettskjema blir sendt sammen med bekreftelse på Kundens bestilling. Dersom angreretten benyttes, sendes ferdig utfylt angrerettskjema til følgende adresse: Telia Responsservice, Postboks 252 Skøyen, 0213 Oslo. Det er nok at angrerettskjemat er postlagt eller levert til returadressen innen fristens utløp.

## TILLEGGSVILKÅR TIL GENERELLE ABONNEMENTSVILKÅR

### Roam Like Home i EU, EØS, Storbritannia og Sveits

Gjelder alle abonnement, med unntak av Mobilt Bredbånd Kontant. Gjelder i EU, EØS, Storbritannia og Sveits (Azorene, Belgia, Bulgaria, Ceuta, Danmark, England, Estland, Finland, Frankrike, Fransk Guyana, Gibraltar, Guadeloupe og Saint-Martin, Hellas, Irland, Island (EØS), Italia, Kroatia, Kypros, Latvia, Liechtenstein (EØS), Litauen, Luxembourg, Madeira, Malta, Martinique, Mayotte, Melilla, Nederland, Nord Irland, Polen, Portugal, Réunion, Romania, Skottland, Slovakia, Slovenia, Spania, Spanske Kanariøyene, Sveits, Sverige, Tsjekkisk Republikk, Tyskland, Ungarn, Wales, Østerrike, Åland)

Med nevnte abonnement kan Kunden bruke av datakvoten i EU, EØS, Storbritannia og Sveits uten ekstra kostnad, bruke ringeminutter/SMS/MMS fra EU-, EØS-land, Storbritannia og Sveits til Norge og innen EU, EØS, Storbritannia og Sveits uten ekstra kostnad, og kan motta samtaler/SMS/MMS gratis i EU, EØS, Storbritannia og Sveits. Gjelder ikke spesialnummer, viderekoblinger, trafikk fra ferge, fly eller offshore og samtaler fra Norge til EU, EØS, Storbritannia og Sveits.

Roam Like Home i EU/EØS kan begrenses dersom kunden gjennom en firemånedersperiode hovedsakelig har tilstedeværelse og bruk i EU og EØS, ikke lenger har tilhørighet til Norge eller ved misbruk av tjenesten. Forbruk blir vurdert separat for tale, SMS og data. Dersom kundens tilstedeværelse og bruk gjennom en firemånedersperiode hovedsakelig er i EU og EØS, vil kunden motta et varsel om å endre sitt atferdsmønster innen to uker eller dokumentere sin tilhørighet til Norge. Bruk utover Roam Like Home blir fakturert i henhold til priser angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser). Mobilt Bredbånd kontant kan kun brukes på Telia sitt nett i Norge.

### Data Rollover

Gjelder Telia Mobil, Junior-, og Mobilt Bredbånd abonnement. Gjelder ikke kontantkort eller Mobilt Bredbånd Kontant. Med nevnte abonnement kan data Kunden ikke har brukt ved utgangen av fakturaperioden bli overført til neste fakturaperiode. Høyest mulige oppsparte datamengde er lik det inkluderte datatrafikkvolum som angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser). Tidsbegrensede ekstra datapakker eller faste datapakker teller ikke inn i den maksimale grense for oppspart data i Data Rollover,

Oppspart data har ingen utløpsdato. Kunden beholder oppspart data ved endring av abonnement, opptil maksimalgrensen for abonnementet det byttes til. Ved bytte til abonnement uten tjenesten Data Rollover vil oppspart data forsvinne og Kunde må spare opp ny data.

## Telia Mobil og Junior

For Kunder med Telia Mobil, Junior eller Mobil Kontant gis fri bruk av ringeminutter, SMS og MMS, oppad begrenset til 20 000 ringeminutter, 20 000 SMS og 20 000 MMS per fakturaperiode eller varighet av påfyll.

Ringeminutter/SMS/MMS kan kun benyttes til normalt privatforbruk, fra mobiltelefon i Norge, til annen mobil- eller fasttelefon i Norge, eller norsk mobiltelefon i utlandet, eller som en del av Roam Like Home i EU, EØS, Storbritannia og Sveits. Ringeminuttene/meldingene skal ikke være maskinskapte, som en serie av identiske meldinger, og skal ikke benyttes til kommersiell virksomhet, herunder markedsføring.

Telia Mobil og Junior inkluderer også Mobil Data. Inkludert datatrafikkvolum og gjeldende hastighetsbegrensninger (opp- og nedlasting) er angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser)

Se også nærmere bestemmelser om bruk av Mobil Data i Generelle abonnementsvilkår pkt. 15 "Mobil Data".

Alle inkluderte enheter kan brukes på trafikk i Norge eller som en del av RLH EU, EØS, Storbritannia og Sveits.

Trafikk (minutter, SMS, MMS) og datatrafikk utover inkluderte enheter belastes kunden i henhold til priser som angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser)

Trafikk til spesialnummer, kortnummer, opplysning, utland og SMS/MMS leveringsrapporter omfattes ikke av inkluderte enheter, og vil bli belastet kunden i henhold til priser som angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser)

Dersom abonnementet sies opp, vil resterende saldo bortfalle. Det samme gjelder ved utløp av den enkelte fakturaperiode.

## Telia Junior

Abonnementene Telia Junior er kun tilgjengelig for brukere under 16 år. Det er kun ett abonnement tilgjengelig pr bruker og foreldre/foresatte/verge må stå som juridisk eier av abonnement.

Abonnementene er sperret for bruk som genererer kostnader, men Kunden (juridisk ansvarlig) kan åpne opp for roaming som kan generere kostnader. .

## Telia X

Kunder med Telia X gis adgang til å bruke et ubegrenset antall GB mobildata per faktureringsperiode, samt fri bruk av ringeminutter, SMS og MMS, oppad begrenset til 20 000 ringeminutter, 20 000 SMS og 20 000 MMS per faktureringsperiode. Hastigheten på abonnementet (opplasting og nedlasting) reduseres generelt til 3 Mbit/s ved brukte 100 GB per faktureringsperiode. En eventuell hastighetsreduksjon vil opphøre ved overgang til ny faktureringsperiode, hvor kunden på ny vil kunne bruke 100 GB mobildata med hastighet i henhold til abonnementet før hastigheten reduseres.

Ringeminutter/SMS/MMS kan kun benyttes til normalt privat forbruk, fra mobiltelefon i Norge til annen mobil- eller fasttelefon i Norge, eller norsk mobiltelefon i utlandet, eller som del av Roam Like Home i EU, EØS, Storbritannia og Sveits. Ringeminuttene/meldingene skal ikke være maskinskapte, som en serie av identiske meldinger og skal ikke benyttes til kommersiell virksomhet, herunder markedsføring. Ringeminutter, SMS og MMS ut over inkluderte mengder belastes kunden i henhold til priser som angitt på [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser).

Se punktet Roam Like Home for informasjon om bruk av mobildata i EU, EØS, Storbritannia og Sveits.

## Ung-fordeler

For brukere under 30 år tilbys ekstra fordeler. De til en hver tid gjeldende fordelene kan ses på [www.telia.no](http://www.telia.no). Det er kun anledning å registrere ett abonnement pr bruker. For brukere under 18 år må foreldre/foresatte/verge stå som juridisk eier av abonnementet. Når bruker fyller 30 år mistes de inkluderte Ung-fordelene.

## Familieabonnement

Dersom man samler flere brukere med Telia abonnement på samme faktura, oppnår man rabatt. Man betaler normal pris for hovedabonnementet og får deretter rabattert pris på alle de påfølgende abonnementene. Gjelder abonnementene Telia X, Telia Mobil og Telia Junior. Gjelder ikke Telia Ung abonnement eller utgåtte abonnement som f.eks BARN. Hovedabonnement defineres av hvilket abonnement som er dyrest, deretter hvilket som ble opprettet først. Det er maksimalt mulig med åtte brukere pr faktura. Om hovedabonnementet endres eller kanselleres slik at det ikke lenger er en del av rabattordningen, vil et av de andre abonnementene på faktura miste rabatten og bli hovedabonnement.

## Spotify Premium og Spotify Family

Ved aktivering av tjenesten Spotify Premium eller Spotify Family aksepteres generelle vilkår for Spotify ([www.spotify.com/no-en/legal/end-user-](http://www.spotify.com/no-en/legal/end-user-)

agreement/). Pris for tjenestene er som angitt på [www.telia.no/strommetjenester/](http://www.telia.no/strommetjenester/). Datatrafikk generert i mobilnettet ved bruk av Spotify, ut over inkludert data i Kundens abonnement, takseres som vanlig datatrafikk. Ved avbestilling av Spotify Premium opphører tjenesten ved utløpet av betalt periode. Ved oppsigelse av Kundens abonnement vil tjenesten opphøre med umiddelbar virkning uten noen orm for refusjon. Dersom Kundens abonnement inkluderer Spotify gratis, vil Kunden ikke bli fakturert for tjenestens faste avgift i den angitte gratisperioden. Dersom Kunden ikke avbestiller tjenesten innen utløp av gratisperioden, vil Kunden deretter bli fakturert månedspris for tjenesten. Alle kontoer som skal være del av Spotify Family, må ha samme hjemmeadresse i Norge. Adressen må oppgis ved aktivering på [spotify.com](http://spotify.com).

## HBO Max, Storytel og Viaplay

Tjenesten faktureres fra det tidspunkt den er bestilt, uavhengig av om tjenesten faktisk aktiveres eller brukes av kunden. Pris for den enkelte tjenesten er som angitt på [www.telia.no/strommetjenester/](http://www.telia.no/strommetjenester/). Ved aktivering av tjenesten aksepterer kunden samtidig brukervilkårene utstedt av tjenesteleverandøren for bruk av tjenesten. Dersom Kundens abonnement inkluderer tjenesten i en gratisperiode, vil det ikke bli fakturert for tjenestens faste avgift i perioden. Dersom Kunden ikke avbestiller tjenesten innen utløpet av gratisperioden, vil Kunden deretter bli fakturert ordinær månedspris. Kunde kan bare benytte en gratisperiode pr tjeneste. Datatrafikk generert i mobilnettet ved bruk av tjenesten inngår ikke prisen. Databruk, ut over inkludert data i Kundens abonnement, takseres som vanlig datatrafikk. Ved avbestilling av tjenesten, vil tjeneste opphøre ved utløpet av betalt periode. Ved oppsigelse av kundens abonnement vil tjenesten opphøre med umiddelbar virkning, uten noen form for refusjon.

## Telia X + Viaplay Total

Tjenesten faktureres fra det tidspunkt den er bestilt, uavhengig av om tjenesten faktisk aktiveres eller brukes av kunden. Ved aktivering av tjenesten aksepterer kunden samtidig brukervilkårene utstedt av tjenesteleverandøren for bruk av tjenesten. Hvis kunden avslutter abonnementet eller endrer abonnementet, vil tjenesten også bli avsluttet umiddelbart. Dersom kunden avslutter eller endrer abonnementet, vil kunden ikke være berettiget til å motta det samme tilbudet på nytt i løpet av de neste 30 dagene etter oppsigelsen. Ved oppsigelse av kundens abonnement vil tjenesten opphøre med umiddelbar virkning, uten noen form for refusjon. Tjenesten er en del av abonnementspakken Telia X + Viaplay. Dette innebærer at når kunden abonnerer på abonnementspakken, vil kunden også få tilgang til tjenesten.

## Kontantkort

Kontantkort er et forhåndsbetalt abonnement. Kontantkortet er gyldig i 12 måneder fra kortet tas i bruk. Ved påfylling forlenges gyldighetstiden med nye 12 måneder fra påfyllingen skjer. Samtaler kan mottas i hele 12 månedsperioden uavhengig av om kontantkortet er tomt Telia kan avslutte kontantkort, herunder Kontant og 4G Bredbånd Kontant, etter 12 måneder uten databruk, sendt SMS, oppstart samtale, eller når det har gått 12 måneder fra siste påfylling på kontantkortet med minimum kr 50,-, og Telia har gitt Kunden varsel om å fylle på innen 1 måned. Ved eventuell overdragelse eller endring av kontantkort overføres en slik restkronesaldo, men utbetales ikke. Det utbetales heller ikke ved oppsigelse eller utløp av gyldighet for kontantkortet. Bruk av teletjenester forutsetter at man har nok kroner på kontantkortets saldo til å betale for tjenesten eller at man har forhåndskjøpt pakker som dekker aktuelle teletjenester.

## Telia Kontant

Telia Kontant er en type kontantkort som kan brukes til tale, SMS, MMS og data. Priser gjelder løpende per minutt, og antall SMS, MMS eller MB data. Data makspris setter grense for hvor mye data man betaler løpende pris for per dag. Dagskvoten setter grense for hvor mye data som kan brukes per dag. Databruk utover kvoten vil bli sperret til neste dag med mindre kunden aktivt velger å kjøpe mer data. Se [www.telia.no/priser](http://www.telia.no/priser) for detaljert prisinformasjon.

## Telia Mobil Kontant

Telia Mobil Kontant er en forhåndsbetalt pakke som inkluderer bruk av tale, SMS, MMS og datatrafikk. Les mer om inkludert bruk under avsnittet Telia Mobil. De forskjellige Mobil Kontant-pakkene har ulik varighet i tid. Dersom inkludert bruk er forbrukt eller produktets varighet er utløpt er det Telia Kontant vilkår som gjelder.

## Telia 4G Bredbånd Kontant

Telia 4G Bredbånd Kontant er en type kontantkort som kan brukes til SMS og data. Bruk belaster kontantkortets saldo per SMS og MB eller trekkes av forhåndskjøpte pakker. Bruk i utlandet er sperret. Se [www.telia.no/priser-i-norge/](http://www.telia.no/priser-i-norge/) for detaljert prisinformasjon.

## Telia Sky

Telia Sky er en skybasert lagringstjeneste for bilder, videoer og dokumenter og leveres gjennom Telias underleverandør, Jottacloud. Tjenesten knyttes til et aktivt mobilabonnement hos Telia. Brukers kontaktinformasjon oppgis til Jottacloud i forbindelse med opprettelse av Telia Sky.

Telia Sky kan kun benyttes til personlig bruk for Brukere over 13 år. Brukeren er ansvarlig for å huske sitt passord og behandle dette8 konfidensielt. Det er ikke tillatt å dele tilgangen til tjenesten med andre personer. Brukeren er eneansvarlig for enhver aktivitet som skjer under hans/hennes brukernavn.

Telia Sky gir lagringskapasitet for normal bruk til private formål. Dersom Bruker lagrer så store datamengder at det klart går utover det som kan regnes som normal bruk til private formål, kan Telia avslutte Tjenesten. I et slikt tilfelle vil Telia først kontakte Bruker og avklare faktum og forsøke å finne en løsning.

Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg retten til å gjennomføre virussjekker, overvåke sine systemer for å identifisere overdrevent forbruk av lagrings- eller nettverksressurser, samt å iverksette tekniske og andre tiltak som anses nødvendig, herunder blokkere for at enkelte filer blir lastet opp.

Kostnadene for tjenesten dekker ikke datakostnader forbundet med opplasting. Ved bytte fra et abonnement som har Telia Sky inkludert til et abonnement uten Telia Sky inkludert, vil fortsatt bruk av tjenesten ha en månedlig fast avgift.

Bruker kan når som helst avslutte Tjenesten og/eller slette innhold i sin brukerkonto selv om mobilabonnementet hos Telia fortsatt er aktivt.

Når abonnementet sies opp eller avsluttes/utporteres eller blir inaktivt for eksempel ved betalingsmislighold, sperres Tjenesten for ytterligere opplasting.

Når mobilabonnementet har opphørt får Bruker varsel fra Jotta med mulighet til å fortsette skylagring hos Jotta, flytte sine filer til annet lagringssted, eller å slette alt innhold, innen en frist på minimum 30 dager. Kunden er selv ansvarlig for å lagre data annet sted før Tjenesten avsluttes og innhold slettes.

## Nettslett

Nettslett er inkludert i alle våre fakturabaserte mobilabonnement, og gir deg hjelp i ulike situasjoner som kan oppstå på nett. Brukers kontaktinformasjon oppgis til Tryg Forsikring i forbindelse med opprettelse av abonnementet. For detaljert informasjon om Nettslett, [se vilkår for Nettslett](#).

## Rentefri Delbetaling (Kredittavtalen)

### A Avtalen

Vilkårene i det følgende gjelder der Kunden samtidig som det inngås Abonnementsavtale med Telia, inngår avtale om Rentefri Delbetaling (Kredittavtalen), som er en avdragsordning som tilbys ved kjøp av visse mobiltelefoner eller øvrige elektroniske produkter. Kredittavtalen innebærer at Telia vil fakturere Kunden et fast måned beløp i avtalt antall måneder fra avtaleinngåelse. Det faste månedlige beløpet, nedbetalingsperiode, samt den samlede pris fremgår av Kundens bestilling. Månedlig Delbetaling vil være avrundet til hele kroner og siste avdrag kan derfor ha et lavere beløp.

### B Partene

Kredittavtalen inngås mellom Kunden og Telia Norge AS, org.nr: 981 929 055, postboks 4444 Nydalen, 0403 Oslo (Telia). Kunden er ansvarlig for oppfyllelse av sine plikter under Kredittavtalen selv om mobiltelefonen overlates til andre.

### C Vilkår for inngåelse av Kredittavtalen

Kredittavtalen er betinget av at det samtidig inngås en Abonnementsavtale.

### D Betaling

Kreditten som ytes er rente- og kostnadsfri for Kunden. Telia utsteder felles faktura for Abonnementsavtalen og Kredittavtalen. Fakturering skjer i samsvar med Abonnementsavtalens pkt. 7.

Kunden kan når som helst innfri gjenstående betalinger under Kredittavtalen, og således avslutte avdragsordningen tidligere enn den avtalte avtalte nedbetalingsperiode.

Nedbetalingsplan for Kredittavtalen vil fremgå av faktura. Denne informasjonen er også tilgjengelig på Min Side på [www.telia.no](http://www.telia.no). Kunden kan når som helst be om å få tilsendt en nedbetalingsplan for Kredittavtalen.

### E Mislighold

Dersom Kunden ikke betaler i tide, eller for øvrig vesentlig misligholder denne Kredittavtalen, kan Telia forlange hele Kredittavtalens utestående innfridd og oppgjort i henhold til finansavtalelovens regler. Telia forbeholder seg også retten til å sperre telefonen for videre bruk.

Ved forsinket betaling har Telia krav på gebyrer, samt forsinkelsesrenter for utestående krav i henhold til forsinkelsesrenteloven. Krav som ikke betales i samsvar med Kredittavtalen vil uten videre varsel bli overført til inkasso etter reglene i inkassoloven.

### F Kredittvurdering

Telia forbeholder seg retten til å til enhver tid foreta en kredittvurdering av Kunden, herunder innhente opplysninger fra kredittopplysningsbyrå. Denne Kredittavtalen er først bindende når Telia har kredittgodkjent Kunden.

### G Oppsigelse

Kredittavtalen kan sies opp av Kunden uten varsel. Telia kan si opp Kredittavtalen forutsatt at vilkårene i finansavtaleloven § 52 er oppfylt. Ved oppsigelse av Kredittavtalen må Kunden betale hele det skyldige beløpet, inklusive eventuelle forsinkelsesrenter og/eller omkostninger som måtte være påløpt.

### H Overdragelse

Telia kan uten varsel overdra denne Kredittavtalen til tredjepart. Kunden vil i et slikt tilfelle i henhold til finansavtaleloven § 54b kunne gjøre gjeldende de samme innsigelser og pengekrav på grunnlag av kjøpet overfor en slik tredjepart som overfor Selger. Kunden kan ikke overdra Kredittavtalen.

### I Angrerett

Kunden har angrerett på denne Kredittavtalen etter finansavtaleloven § 51b. Angrefristen er på 14 dager fra inngåelse av Kredittavtalen, eventuelt 14 dager fra den dagen Kunden mottok avtalevilkår og opplysninger i samsvar med finansavtaleloven § 48, dersom dette var senere. Kredittavtalen vil også falle bort dersom Kjøper har og benytter seg av sin angrerett etter angrerettloven på kjøpet av mobiltelefon.

Melding om at Kunden vil benytte angreretten skjer ved å kontakte Telias kundesenter på telefon 924 05050 eller ved skriftlig henvendelse til Telia Responsservice, Postboks 252 Skøyen, 0213 Oslo. Det er tilstrekkelig at melding er sendt Telia innen utløpet av angrefristen.

### J Lovvalg og tvister

Tvister under denne Kredittavtalen skal avgjøres etter norsk rett. Tilsynsmyndighet for Kredittavtalen er Forbrukerombudet.