

STANDARD KONTRAKTSVILKÅR FOR PRIVATKUNDER

(Gjeldende fra 15.09.2020)

1 Avtaleparter

Avtaleparter er Telia Norge AS org. nr. 981 929 055 (heretter kalt Telia) og den som er registrert som kunde hos Telia (Kunden).

2 Avtaleinnngåelse og avtalens dokumenter

Disse Standard kontraktvilkår suppleres av Standard tjenestevilkår. Ved motstrid skal Standard tjenestevilkår ha forrang. Avtale inngås ved at Telia sender en skriftlig ordrebekreftelse på Kundens bestilling av tjeneste(r) fra Telia (Tjenestene). Standard kontraktvilkår, Standard tjenestevilkår og Telias ordrebekreftelse (Ordrebekreftelsen) utgjør avtalen (Avtalen) med Kunden. Standard tjenestevilkår, herunder tjenestebeskrivelsene på <http://telia.no>, ligger til grunn for alle tjenester som tilbys av Telia og er bindende for enhver bruker av Telias tjenester. Dersom Telias tjenester tas i bruk, anses brukeren å ha akseptert Standard tjenestevilkår også uten at skriftlig avtale om dette er inngått. Dersom Kunden ikke ønsker å akseptere Standard tjenestevilkår har Kunden ikke rett til å benytte Tjenestene. Kunden er ansvarlig for at bruker er gjort kjent med Standard tjenestevilkår.

3 Kredittvurdering og sikkerhetsstillelse

Levering av tjenester fra Telia forutsetter at Kunden er myndig og til enhver tid er betalingsdyktig. Telia kan sette kredittgrenser og innhente kredittvurdering av Kunden. Dersom Kunden overskrider kredittgrensen, dersom kredittvurderingen etter Telias vurdering er utilfredsstillende eller om tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt, kan Telia kreve sikkerhetsstillelse/forskuddsbetaling, si opp Avtalen og/eller avslå an modning om levering av tjenester.

4 Levering

Levering skjer ved at Kunden gis tilgang til Tjenestene. Tjenestene aktiveres så snart leveransen er klargjort. Telia vil etter nærmere avtale levere og eventuelt installere slikt utstyr som er nødvendig for levering av Tjenestene (Utstyr). Vederlag for levering og installasjon av Utstyr belastes etter de til enhver tid gjeldende satser.

5 Kundens opplysningsplikt

Kunden skal sørge for at Telia mottar oppdaterte og fullstendige kundeopplysninger, herunder navn, adresse, telefonnummer/e-postadresse og andre forhold av betydning for Telias leveranse av Tjenestene. Dersom andre personer skal registreres som betaler og/eller bruker av Tjenestene, skal Kunden også sørge for oppdaterte og fullstendige opplysninger om disse. Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Telia om endringer hos Kunden som har betydning for Avtalen, herunder om flytting.

6 Adresseendring

Ved flytting må Kunden innhente Telias samtykke for å kunne fortsette Avtalen på ny adresse. Samtykke skal ikke holdes tilbake uten saklig grunn. Fastmontert utstyr eid av Telia skal bli stående i boligen ved flytting, mens ikke-fastmontert utstyr skal returneres med mindre annet avtales med Telia. Kostnader knyttet til flytting av Tjenestene faktureres Kunden etter gjeldende prisliste. Dersom Avtalen som følge av adresseendring avsluttes før utløpet av bindingstid påløper bruddgebyr iht. punkt 18. Dette gjelder selv om Avtalen avsluttes fordi Telia ikke samtykker til flytting av Tjenestene til ny adresse. For øvrig gjelder standard oppsigelsestid, jf. punkt 18.

7 Priser og betalingsbetingelser

De til enhver tid gjeldende priser, avgifter og gebyrer fremgår av Telias prislister på <http://telia.no> og vil bli lagt til grunn med mindre annet er skriftlig avtalt/framgår av Ordrebekreftelsen. Vederlag beregnes fra det tidspunkt

Telia har aktivert Tjenesten. Dersom Tjenestene ikke kan aktiveres på avtalt dato og dette skyldes forhold på Kundens side, har Telia likevel rett til å starte fakturering fra denne dato. Tjenester og bruk som er inkludert i en fast månedspris faktureres og betales på forskudd. For øvrig faktureres Kunden månedlig på etterskudd. Eventuell etableringsavgift og vederlag for installasjon og levering av Utstyr belastes i første faktura. Priser kan uten varsel og hevingsrett justeres ved hvert årsskifte i henhold til endringen i konsumprisindeksen (hovedindeksen), beregnet ut fra endringen i indeks- tallet per 10.11 (oktober-indeksen), sammenlignet med foregående år. Første indeksjustering kan skje ved første årsskifte etter at Avtalen er inngått. Med mindre Kunden ber om egen faktura for enkelttjenester, kan Telia fakturere Tjenestene i én samlekart. Ved papir-faktura påløper fakturagebyr i henhold til gjeldende prisliste. Kunden kan unngå fakturagebyr ved å benytte f.eks. eFaktura eller AvtaleGiro. Avtale om eFaktura/AvtaleGiro ordnes og igangsettes av Kunden/ Kundens bankforbindelse. Klage på faktura må fremsettes innen rimelig tid og om mulig innen betalingsfristens utløp. Så lenge klagen er til behandling hos Telia påløper ikke forsinkelsesrenter for den delen av fakturaen som er omtvistet. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen. Ved delvis innbetaling må Kunden angi hvilken Tjeneste innbetalingen knytter seg til. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven, samt purregebyr og eventuelle omkostninger i henhold til inkassoloven. Ved forsinket betaling sendes purring med varsel om stengning av Tjenestene og ny betalingsfrist. Telia benytter saldogprinsippet, slik at betalinger fra Kunde alltid dekker eldste utestående faktura. Dette kan medføre at siste faktura som er betalt innen betalingsfristen kan purres som ubetalt, fordi betalingen har lukket eldre, utestående fakturaer.

8 Endringer

Telia har rett til å endre Tjenestenes innhold, vilkår og priser, f.eks. som følge av ny teknologi, oppgraderinger, økte kostnader eller endringer i Telias leverandør- eller distribusjonsavtaler. Kunden skal om mulig varsles ved endring av Avtalen senest én måned før endringen trer i kraft, med mindre endringen er av mindre betydning eller til Kundens gunst. Endringer av mindre betydning eller til Kundens gunst skal varsles gjennom publisering på <http://telia.no>. Dersom én måneds forhåndsvarsel ikke er praktisk gjennomførbart, skal Kunden varsles så tidlig som mulig. Ved sent varsel skal Kunden gis en rimelig frist til å heve Avtalen, dersom slik hevingsrett følger av vilkårene nedenfor. Dersom hele eller deler av hevingsfristen faller etter endringens ikrafttredelse, kan slik heving skje med tilbakevirkende kraft. Forutsatt at endringen ikke bare er av mindre betydning eller til Kundens gunst, har Kunden rett til å heve Avtalen for så vidt gjelder den relevante Tjenesten med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft. I avtaler underlagt bindingstid kan Telia bare gjøre endringer når endringen:

- skyldes endringer i eller bortfall av distribusjonsrettigheter;
 - er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse; eller
 - er til Kundens gunst.
- Dersom Avtalen er underlagt bindingstid, eller dersom Tjenesten faller utenfor ekomlovens virkeområde, kan Kunden bare heve Avtalen for så vidt gjelder den relevante Tjenesten dersom endringene er til gunst for Kunden og endringen ikke er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse eller ikke bare er av mindre betydning. En prisøkning skal normalt anses som en endring til Kundens ugunst og som gir hevingsrett. Det gjelder likevel ikke ved KPI-justering (jf.

punkt 7) eller prisendringer som følge av økte offentlige avgifter eller force majeure (jf. punkt 12). Slike prisøkninger skal varsles, men kan gjennomføres uavhengig av bindingstid og uten at Kunden har rett til å heve Avtalen. I andre tilfeller av prisøkninger enn nevnt i dette avsnittet, vil prisøkningen tidligst kunne tre i kraft fra første dag etter at en eventuell bindingstid er utløpt. Ved heving av Avtalen som følge av en varslet endring som gir hevingsrett, har Kunden rett til å få refundert en forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt vederlag. Enkelte av Telias tjenester, eksempelvis Telias digital-TV tjeneste, har supplerende særregler knyttet til Telias endringsadgang. Disse er beskrevet nærmere i Standard tjenestevilkår og skal ved eventuell motstrid gis forrang.

9 Kundeopplysninger og personvern

Informasjon om hvordan Telia behandler personopplysninger om sine kunder finnes i Telias til enhver tid gjeldende Personvernerklæring, tilgjengelig på <http://telia.no>. Telia skal behandle kunde- og brukeropplysninger i tråd med de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter, herunder personopplysningsloven, ekomloven, markedsføringsloven og regnskapsloven. Opplysninger om Kunden og bruken av Tjenestene vil bli registrert, lagret og brukt av Telia, og i visse tilfeller også av Telias underleverandører. For at Telia skal kunne levere tjenester til Kunden innhentes nødvendige personopplysninger. Det lovlige grunnlaget for dette er denne Avtalen. Dette grunnlaget gjelder også for de opplysninger Telia trenger for å administrere og optimalisere kundeforholdet og sørge for sikkerhet i Telias IT-systemer samt for å videreutvikle Telias tjenester. Telia sammenstiller opplysninger om Kundens bruk av tjenestene for å kunne tilby en bedre og mer relevant brukeropplevelse. For at Kunden skal få mest mulig ut av tjenestene fra Telia, mottar Kunden tilbud og nyttig informasjon fra Telia. Dette skjer i tråd med både personopplysningslovens (etter GDPR art 6.1 f har Telia grunnlag for å henvende seg til eksisterende kunder med markedsføring) og markedsføringslovens (etter Mfl § 15 kan Telia henvende seg til sine eksisterende kunder med markedsføring om tilsvarende produkter) bestemmelser. Kunden kan reservere seg mot markedsføring fra Telia på «Min Side», eller benytte lenkene for avmelding i aktuelle e-poster. Viktig informasjon om tjenestene samt fakturaer og annet som er nødvendig for at tjenestene under denne avtalen skal fungere, kan Kunden ikke reservere seg mot. Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet eller slettet. Dette kan enkelt gjøres ved å kontakte Kundeservice, eller gå inn på «Min Side». Informasjon om bruk av Tjenestene er underlagt taushetsplikt, og kan ikke utleveres til uvedkommende med mindre Kunden samtykker til utlevering. Telia er rettslig forpliktet til å utlevere informasjonen eller hvis utlevering er nødvendig for å håndheve Avtalens vilkår.

10 Telias mislighold

Det foreligger mangel ved Tjenestene dersom de ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt, og dette ikke skyldes forhold på Kundens side eller bruksrestriksjoner (jf. punkt 13). Kunden må melde feil til Telias kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget. Ved forsinket reklamasjon mister Kunden sin rett til å gjøre forholdet gjeldende. Kunden skal selv undersøke om feilen kan skyldes egne forhold. Telia skal iverksette nødvendige tiltak for å rette mangel som Telia har ansvar for. Dersom det viser seg at mangelen skyldes Kundens nett, uriktig bruk, uaktsomhet eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, må Kunden selv bekoste service og feilretting i henhold til gjeldende prisliste. Dersom Telia ikke uten ugrunnet opphold lykkes med å rette mangler som Telia er ansvarlig for,

har Kunden rett til å kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelt prisavslag vil normalt krediteres i neste faktura. Ved vesentlig mislighold fra Telias side kan Kunden heve Avtalen. Kunden kan kreve erstatning for direkte økonomisk tap, dvs. nødvendige og dokumenterte merutgifter, som skyldes mangel ved Tjenestene som Telia har ansvar for, og som ikke er kompensert ved et forholdsvis prisavslag. Telia er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap, herunder tap arbeidsfortjeneste, tap som følge av at Tjenestene ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn) og tap som følge av ødelagte, slettede eller forringede data, eller for tap som overstiger de siste tre måneders vederlag. Nevnte ansvarsbegrensninger gjelder ikke dersom tapet skyldes grovt uaktsomt eller forsettlig mislighold av Avtalen fra Telias side. Dersom Kunden har medvirket til tapet eller har unnlatt å begrense tapet ved rimelige tiltak, skal Telias ansvar lempes eller bortfalle.

11 Kundens mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold på Telias side. Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenestene (herunder redusere båndbreiddshastighet) ved (i) betalingsmislighold som ikke rettes innen én måned etter mottatt purring og varsel om tiltak, eller (ii) dersom Telia har saklig grunn til å anta at Kunden har oppgitt feil eller mangelfull kundeinformasjon, har foretatt uberettiget inngrep i Utstyr, at Kundens utstyr eller nett ikke tilfredsstillende gjeldende krav eller gir forstyrrelser i Telias eller andre kunders nett, at Kunden misbruker Tjenestene eller for øvrig opptrer i strid med Avtalen, lov eller offentlige pålegg. Så langt det er teknisk mulig skal bare den/de berørte Tjenesten(e) stenges. Dersom det er nødvendig kan stengingen skje umiddelbart og uten forhåndsvarsel. Kunden skal uansett varsles i etterkant. Dersom Tjenestene stenges som følge av Kundens mislighold, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet gjenåpningsgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt. Dersom Kundens mislighold ikke rettes innen én måned etter at Kunden har mottatt varsel om stenging, har Telia rett til å heve Avtalen. Ved slik heving plikter Kunden å betale bruddgebyr dersom Kunden er i bindingstid, jf. punkt 18, og Telia har rett til å nekte Kunden ny avtale om tilgang til Telias tjenester. Ved betalingsmislighold påløper forsinkelsesrenter mv. iht. punkt 7. Ved annet mislighold av Avtalen har Telia rett til å kreve erstatning etter samme regler som Kunden kan kreve erstatning fra Telia, jf. punkt 10, fjerde ledd.

12 Force majeure

Telia er ikke ansvarlig for mislighold, jf. punkt 10, som skyldes en hindring utenfor Telias kontroll, og som Telia ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av, herunder alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, pålegg om stengning av sender/tjenester fra offentlig organ eller innholdsleverandører, streik eller lockout, alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, og andre situasjoner som etter norsk rett anses som force majeure.

13 Bruksrestriksjoner

Telia har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd eller forstyrrelser i Tjenestene dersom offentlige myndigheter krever det eller det anses nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Det samme gjelder ved force majeure, jf. punkt 12. Kunden skal om mulig varsles i rimelig tid på forhånd. Kunden kan ikke kreve prisavslag eller erstatning som følge av avbrudd eller forstyrrelser som nevnt ovenfor som anses som en bruksbegrensning, jf. ekomloven § 2-5.

14 Bruk av underleverandører

Tjenestene tilbys av Telia, men leveres med hjelp av flere underleverandører. Telia kan fritt benytte og endre underleverandører uten å varsle Kunden om dette.

15 Eierskap og immaterielle rettigheter

Utstyr som leveres av Telia i tilknytning til Tjenestene er Telias eiendom, med mindre det er spesifikt avtalt at Utstyret selges til Kunden. Ved salg av Utstyr til Kunden har Telia salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens §§ 3-14 flg. Risiko for Utstyret går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Avtalen innebærer ingen overføring av immaterielle rettigheter knyttet til Tjenestene eller til Utstyr, innhold og programvare som inngår i Tjenestene, utover det som spesifikt fremgår av Avtalen.

16 Overdragelse

Kundens overdragelse av Avtalen forutsetter Telias skriftlige samtykke, som ikke skal nektes uten saklig grunn. For slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser være betalt og eierskifteskjema må være utfyllt og signert av både eksisterende Kunde og ny kunde. Ved overdragelse tar Telia forbehold om å fakturere gjeldende etableringspris som ved nyttegning av abonnement. Telia kan fritt overdra Avtalen forutsatt at overtagende selskap vil oppfylle lovpålagte krav for å tilby de relevante tjenester. Kunden skal varsles om overdragelsen i henhold til punkt 8 (Endringer).

17 Angrerett

Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, herunder ved telefonsalg eller salg over Internett, har Kunden rett til å gå fra Avtalen innen 14 dager etter avtaleinngåelse uten å oppgi noen grunn for dette, jf. angrerettloven. Dersom angreretten benyttes, kan ferdig utfyllt angrerettsskjema sendes til: Telia Kundeservice, Postboks 4400 Nydalen, 0403 OSLO. Forsendelsen bør merkes med skriften «Angrerett» på konvolutten. Det er nok at angrerettsskjemaet er postlagt eller levert til returadressen innen fristens utløp. Ved bruk av angreretten skal eventuelt mottatt Utstyr straks returneres til Telia for Kundens kostnad. Dersom angreretten benyttes etter at Kunden har bedt om oppstart av Tjenestene før angrerettens utløp, har Kunden ansvar for kostnader som er påløpt frem til det tidspunkt Telia mottar melding om bruk av angrerett i henhold til avsnittet ovenfor. Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk før angrerettens utløp, skal dette anses som at Kunden uttrykkelig har bedt om oppstart av Tjenestene før utløpet av angrerettens utløp, jf. angrerettloven §§ 12 og 19.

18 Opphør og oppsigelse - Bindingstid

Hver av partene kan si opp Avtalen eller de enkelte Tjenester med én månedens skriftlig varsel regnet fra utløpet av den måneden oppsigelsen kom frem til den annen part. Enkelte av Telias tjenester, eksempelvis Telia mobil, har supplerende særregler knyttet til oppsigelse. Disse er beskrevet nærmere i Standard tjenestevilkår og skal ved eventuell motstrid gis forrang. Dersom Kunden har bestilt tilleggstjenester på bakgrunn av Kollektiv avtale for boligsammenslutninger, opphører Kundens avtale automatisk ved opphør av den kollektive avtalen, med mindre annet særskilt avtales. Eventuell bindings- tid er angitt i tilbud og/eller på Ordrebekreftelsen og beregnes fra levering av Tjenesten(e). Dersom Kunden sier opp Avtalen eller de enkelte Tjenestene før utløpet av bindingstiden påløper et bruddgebyr etter gjeldende prisliste. Bruddgebyret skal stå i rimelig forhold til den økonomiske fordelene Kunden har mottatt for å binde seg. Ved Avtalens opphør stenges Kundens tilgang til Tjenestene og Kunden skal betale vederlag, avgifter og gebyrer som er påløpt frem til tidspunktet for opphør. Ved Telias oppsigelse av Avtalen refunderes Kunden en forholdsvis del av eventuelt forhåndsbetalt vederlag. Utstyr som eies av Telia skal straks leveres tilbake til Telia for Kundens kostnad, med mindre utstyret er fast- montert og skal bli stående eller annet er særskilt avtalt. Ved manglende tilbakelevering skal slikt Utstyr erstattes etter gjeldende prisliste inntatt på telia.no.

19 Særlige vilkår ved leveranse av Tjenester som forutsetter fremføring av kabel og installasjon av utstyr på eller over Kundens eiendom

Telia har rett til fremføring, vedlikehold og fornyelse av luftteller jordkabel over Kundens eiendom og frem til andre kunder eller eiendommer. Denne retten følger eiendommen og skal bestå selv om kundeforholdet opphører. Kunden plikter å sikre at nye eiere av eiendommen blir kjent med denne retten. Telia har rett til installasjon av nødvendig utstyr på Kundens eiendom, herunder koblingskap/bokser, kabel samt installasjoner for elektriske-/elektroniske koblings- og fordelingspunkter. Slike installasjoner kan også benyttes for signalleveranse til andre kunder/eiendommer. Telia skal, så langt det er rimelig, følge Kundens ønsker med hensyn til fremføringsmåten, plassering av installasjoner og etterfølgende istandsetting av arealene (branntetting/sparkling). Kunden er selv ansvarlig for eventuelt male- og pussarbeid eller andre estetiske eller kosmetiske tilpasninger etter installasjon. Kunden skal påse at Telia gis nødvendig tilgang til kabel, installasjoner og Tilkoblingspunkt, og at det for øvrig ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, vedlikehold og fornyelse av Telias kabelføring eller installasjoner på Kundens eiendom. Kunden kan bare kreve vederlag for fremføring eller installasjoner dersom denne må anses særlig belastende for Kundens eiendom. Årlig vederlag skal i så tilfelle ikke overstige gjengs leie for tilsvarende utplassering/fremføring. Tilstedeværelse skal ikke i seg selv anses særlig belastende.

20 Særlige vilkår gjeldende ved utbygging av infrastruktur hos Kunden

20.1 Forbehold om tilslutning

Telia tar forbehold om at et tilstrekkelig antall husstander må inngå avtale om levering i området før endelig beslutning om utbygging blir tatt. Telia skal i slike tilfeller snarest mulig, og senest 3 måneder etter avtale- inngåelsen, gi Kunden skriftlig tilbakemelding på om det vil bli bygd ut infrastruktur til Kundens adresse. Dersom Telia ikke har gitt slik tilbakemelding innen 3 måneder etter inngåelse av Avtalen, kan Kunden kostnadsfritt gå fra Avtalen ved å gi skriftlig melding til Telia.

20.2 Bindingstid

Bindingstiden starter å løpe ved levering av Tjenestene, men senest 9 måneder etter inngåelse av Avtalen. Skyldes manglende levering hindring utenfor Telias kontroll, og Telia har bedt om tilleggsfrist, starter bindingstiden å løpe ved utgangen av fristforlengelsen Telia har krevd.

20.3 Avbestilling

Kunden kan avbestille Tjenestene før de er levert ved å gi skriftlig melding til Telia. Ved slik avbestilling kan Telia kreve et avbestillingsgebyr i henhold til gjeldende prisliste.

20.4 Heving

Abonnenten kan heve Avtalen kostnadsfritt dersom levering ikke har funnet sted innen 9 måneder etter inngåelsen av Avtalen. Denne hevingsretten gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes hindring utenfor Leverandørens kontroll, og Leverandøren har krevd tilleggsfrist som følge av dette.

21 Klage og tvister

Eventuelle tvister skal forsøkes løst i minnelighet. Dersom partene ikke kommer til enighet kan Kunden klage til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN), forutsatt at forholdet omfattes av ordningen (nærmere informasjon er inntatt på <http://brukerklagenemnda.no>). Klage til BKN kan først innsendes når det foreligger skriftlig avslag fra Telia. For tvist knyttet til avtale inngått over Internett, er det også mulig å rette en klage via ODF-portalen på <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Såfremt forholdet ikke er til behandling i BKN, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler med Oslo som vernetting.