

STANDARD TJENESTEVILKÅR

(Gjeldende fra 01.07.2018)

DEL 1: GENERELLE BRUKSVILKÅR

1 Kundens ansvar for sikkerhet og bruk

Kunden plikter å følge eventuelle retningslinjer for bruk i Telias tjenestebeskrivelse, som finnes på <http://telia.no>. Tjenestene skal ikke benyttes til masseutsendelser eller kommersielle formål. Tjenestene kan ikke selges, overføres, distribueres, lånes eller leies ut til personer utenfor Kundens husstand. Det må tegnes egne abonnement for eventuelle hybel- eller leieboere. Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser, koder eller på annen måte skaffe seg eller andre uberettiget tilgang til andre tjenester, informasjon, data, systemer og annet som ikke er ment for Kunden. Tjenestene skal ikke benyttes til ulovlige eller uetiske formål, herunder til sjikane, spam eller hacking, til å formidle ulovlig innhold eller innhold som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til, eller for øvrig nyttes i strid med Avtalen, lov, offentlige pålegg eller tredjeparts rettigheter. Kunden er ansvarlig for å mindreårige ikke får tilgang til innhold som etter sin art kan virke støtende eller skadelig. Det er Kundens ansvar å sikre seg mot uautorisert tilgang til Tjenestene. Der Tjenester leveres med personlige koder, herunder passord eller PIN-koder, skal Kunden endre forhåndsoppsatte koder til personlige koder straks Tjenesten tas i bruk. Koder skal oppbevares på forsvarlig vis slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Kunden er ansvarlig for all bruk av Tjenestene. Dette innebærer også at Kunden er ansvarlig for eventuelt misbruk av Tjenestene, herunder at Tjenestene benyttes av personer som ikke Kunden selv har autorisert. Ved mistanke om uautorisert tilgang til Tjenestene skal Kunden straks informere Telia. Telia kan om nødvendig midlertidig stenge Tjenestene. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt, og Kunden belastes gjeldende gjenåpningsgebyr ved gjenåpning. Telia kan ikke holdes ansvarlig for misbruk av Tjenestene med mindre slikt misbruk skyldes uaktsomhet fra Telias side.

2 Kundens ansvar for Utstyr

Kunden skal ikke gjøre inngrep eller endringer i Utstyret, og skal til enhver tid behandle Utstyret i samsvar med brukerveiledningen og sørge for at Utstyret er beskyttet av overspenningsvern. Utstyret skal kun benyttes på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring, og Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort, leie ut eller på annen måte forføy over Utstyr som eies av Telia. Kunden er ansvarlig for misbruk, tap eller skade på Utstyr, og skal uten opphold varsle Telia om slike forhold. Transport av Utstyr til service, reparasjon, oppgradering eller innbytte er Kundens ansvar. Service og oppgradering av Utstyr, og flytting av fastmontert Utstyr, må bare utføres av Telia eller av reparatør godkjent av Telia, med mindre annet er avtalt. Tap Utstyr som eies av Telia erstattes etter gjeldende prisliste, og Kunden skal ha forsikring som dekker Kundens ansvar for slikt Utstyr. Kunden er selv ansvarlig for at eget utstyr som benyttes i tilknytning til Tjenestene er typegodkjent, forskriftsmessig, beskyttet mot uautorisert tilgang og beskyttet av overspenningsvern. Kunden er ansvarlig for at Kundens utstyr ikke forårsaker forstyrrelser på Telias eller andre kunders nett.

DEL 2A: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR BREDBÅND OG DIGITAL-TV

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for bredbåndabonnement og/eller digital-tv fra Telia (Tjenesten(e)), og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>.

2 Forutsetninger for levering av Tjenestene

Telia er uten ansvar for manglende levering eller bortfall av Tjenestene dersom dette skyldes manglende fremføringsrett, spredt eller liten tilslutning i området eller andre forhold som vanskeliggjør tilknytning eller leveranse av Tjenestene. Telia kan ikke levere bedre kvalitet enn det som følger av standarden på kabelnettene og kvaliteten på mottatte signaler, og er ikke ansvarlig for forstyrrelser eller forringet kvalitet grunnet slike forhold. Telia verken garanterer eller støtter noen produkter, tjenester, transaksjoner eller innhold som blir distribuert eller markedsført via Tjenestene av andre enn Telia, og har intet ansvar for slike. Det er en forutsetning for tilgang til Tjenestene at Kunden har avtale om tilknytning til Telias nett, enten direkte eller gjennom annen juridisk person, at Avtalen ikke er misligholdt og at det foreligger kapasitet og adgang til å overføre og vedlikeholde Tjenesten.

3 Eiendomsrett og ansvar for nett

Telia skal sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper i Telias elektroniske kommunikasjonsnett som anvendes for tilbud om offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste (Telias nett) oppfyller offentligrettslige krav, herunder ekomlovens bestemmelser, og forestå tilknytning og teknisk overføring av Tjenestene frem til tilkoblingspunktet (Tilkoblingspunktet) til Kundens interne/private nett (Kundens nett). Kundens nett består av alle kabler og installasjoner fra Telia umiddelbart etter Tilkoblingspunktet, med unntak av eventuelle kabler og installasjoner som benyttes til fremføring til andre kunder/eiendommer. Telia har eiendomsrett til slike kabler og/eller installasjoner, uavhengig av om disse er plassert på Kundens side av Tilkoblingspunktet. Med mindre annet er skriftlig avtalt, er Tilkoblingspunktet for boligsammenslutninger lokalisert ved første fordelingspunkt på kabel innenfor Kundens eiendom, og Tilkoblingspunktet for privatkunder lokalisert ved plassering av første avgrener/fordelingspunkt på kabel utenfor Kundens bolig/bygning. Med mindre annet er avtalt og med de begrensninger som følger av andre bestemmelser i Avtalen, har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over Kundens nett. Telias bruk av signal og administrasjonsutstyr i Kundens nett skal være i samsvar med gjeldende lovgivning. Med mindre annet er særskilt avtalt, disponerer Telia nødvendige frekvensområder i Kundens nett for Telias totale tjenestetilbud. Frakobling av Tjenestene ved Avtalens opphør omfatter ikke fjerning av kabel i Kundens nett. Kunden er ansvarlig for at Kundens nett til enhver tid oppfyller offentligrettslige krav og ikke gir forstyrrelser i Telias eller andre kunders nett. Kunden er selv ansvarlig for tilfeldig skade på og vedlikehold av Kundens nett, herunder oppgradering og utskifting av kabler eller annet materiell. Kunden plikter å benytte kabler og materiell som følger Telias spesifikasjoner. Arbeid på Kundens nett skal utføres av autorisert installatør i henhold til ekomforskriften § 9-6. Dersom Telia skal foreta vedlikehold/service på Kundens nett, skal dette avtales særskilt. Partene har rett og plikt til å utføre standard- eller forskriftsbestemte endringer i driften av sine egne nett. Dette gjelder selv om den annen part derved må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer. Ved utføring av endringer i nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts nett skade eller vesentlige forstyrrelser utover det nødvendige. Dersom Telia skal utføre endringer på Kundens nett inngås egen avtale om dette. Kunden er ansvarlig for skader på Kundens nett eller Telias nett i forbindelse med bygging, graving eller andre terrengforandringer som Kunden foretar på egen eiendom. Kunden skal varsle Telia, og om nødvendig foreta kabelpåvisning, minst to uker før oppstart av tiltak som kan medføre risiko for skade på kabeltraseer.

4 Særlige bestemmelser for Bredbånd

Telia forbeholder seg retten til å sikre en rettferdig fordeling av bredbåndressursene ved overforbruk hos enkeltkunder. Telia forbeholder seg videre retten til å prioritere tidskritiske bredbåndstjenester over ikke-tidskritiske tjenester i trafikk-intensive perioder. Overføringshastighet for data kan reduseres eller bortfalle som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygget i protokoller eller andre komponenter. Videre vil hastigheten avhenge av trafikk i nettet, bruk av trådløst nettverk og forhold ved Kundens utstyr. Overføringshastigheten videre ut på internett er utenfor Telias kontroll. Telia garanterer derfor ikke for at avtalt hastighet alltid vil oppnås. Telia har ikke ansvar for avbrutt nedlasting av data. For mer informasjon om opplevd hastighet og trafikkstyring, se www.telia.no/hastighet.

5 Særlige bestemmelser for digital-tv

5.1 Programkort og PIN-kode

Programkortet med tilhørende PIN-kode gir Kunden tilgang til Tjenesten. Kunden kan bare benytte programkortet sammen med det Utstyr som er registrert på Kunden. PIN-koden styrer Kundens kjøp av tjenester og Kunden plikter å betale for alle tjenester som bestilles og bekrefte med PIN-koden. Ved tap eller skade på programkort som skyldes Kunden, belastes Kunden et gebyr for nytt programkort.

5.2 TV-tjenesten utenfor hjemmet

Omfanget av det innholdet som tilbys ved pålogging via Internett kan avvike fra tilbudet som tilbys for visning på tv i hjemmet eller gjennom dekoder. Kunden har ikke rett til å strømme, laste ned eller overføre innholdet utenfor norsk territorium, med mindre Telia tilrettelegger for dette. Telia kan blokkere bruk utenfor Norge i den grad dette tillates av norsk rett.

5.3 «Pay per view», «Video on demand» og andre bestillinger gjennom TV-tjenesten

Ved «Pay per view»- og «Video on demand»-tjenester er Kunden

pliktig til å betale for bestilt tjeneste selv om sendingen (film, sport, e.l.) faller bort, med mindre bortfallet skyldes Telia. Kunden gis mulighet til å bestille strømning av digitalt innhold (leie) og/eller kjøp av digitalt innhold. Nærmere informasjon om Tjenestene og begrensninger for bruk finnes på <http://telia.no>. Ved bestilling anses Kunden å ha avgitt uttrykkelig samtykke til umiddelbar levering, og Kunden erkjenner at det ikke foreligger angrerett på Tjenesten, jf. angrerettloven § 22 n).

5.4 Endringer i tv-kanaler, pakketering og poengssystem

Tjenesten er et dynamisk produkt hvor Kunden må regne med at Tjenesten og dets innhold endres over tid, herunder innenfor en eventuell bindingstid. Telia forbeholder seg retten til å gjøre endringer i både innhold, programvalg, poengberegning og pakketering. Kunden er derfor ikke garantert at bestemte tv-kanaler eller innhold forblir tilgjengelige som del av Tjenesten eller at poengsystem for kanalvalg forblir det samme. Ovennevnte endringer er en naturlig del av Tjenesten og skal ikke anses som en mangel ved Tjenesten eller noe som gir krav på kompensasjon. Slike endringer skal likevel anses som en endring i henhold til punkt 8 i Standard kontraktsvilkår, med mindre endringen:

- er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse;
- kun representerer en mindre justering i funksjon, innhold, programvalg, poengberegning eller pakketering; eller
- er til Kundens gunst.

Kunden skal uansett varsles om endringer i henhold til Standard kontraktsvilkår punkt 8. Eventuelt bortfall av kanaler uten at dette er meldt som en endring i Tjenesten, reguleres av Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold). For øvrig skal avtalte kringkastingsprogrammer fastsettes og endres i samsvar med den til enhver tid gjeldende lovgivning.

5.5 Opptak, kopiering og immaterielle rettigheter

Innhold er beskyttet av norsk åndsverklov og tilsvarende lover i andre land, samt øvrig lovgivning og internasjonale konvensjoner om immaterielle rettigheter. Dette innebærer blant annet at Kunden ikke har rett til å kopiere, gjøre og/eller fremvise opptak, annet enn til privat bruk. Telia er uten ansvar for eventuelt bortfall av lagrede opptak. Med mindre annet er særskilt fastsatt, innebærer avtalen mellom Kunden og Telia ingen overføring av immaterielle rettigheter til Kunden.

DEL 2B: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR TELIA SKY PRIVAT

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for den skybaserte lagringstjenesten Telia Sky Privat (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Med mindre annet er avtalt med Telia, er Tjenesten kun tilgjengelig for privat-personer med et aktivt abonnement hos Telia og medlemmer av dennes husstand. Tjenesten kan ikke benyttes til kommersielle formål, av boligsammenslutninger, bedrifter, organisasjoner eller lignende. Tjenesten kan knyttes opp til Kundens/brukerens stasjonære- og bærbare datamaskiner samt smarttelefoner, med den begrensning at det ikke kan benyttes mer enn én NAS (Network-attached Storage). Tjenesten innbefatter de til enhver tid lanserte og vedlikeholdte funksjoner, apper og løsninger som inngår i Tjenesten, med det formål å la Kunden ta back-up av filer.

2 Kostnader

Dersom Tjenesten benyttes via en mobil forbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre økte kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør. Kunden er selv ansvarlig for datakostnader, utstyr og andre tredjeparts-tjenester som benyttes i tilknytning til Tjenesten.

3 Bruk av Tjenesten

Telia har i utgangspunktet ingen konkrete begrensninger i lagringskapasiteten, men tar forbehold om å kunne avslutte Tjenesten dersom Kunden lagrer så store datamengder at bruken klart går utover hva som kan regnes som normal bruk til private formål. Telia vil vektlegge hvorvidt Kundens lagringsmengde markant avviker fra lagringsmengden hos Telias gjennomsnittsbruker av Tjenesten og, om mulig, Kundens forklaring på kapasitetsbruken /innholdet. Telia vil i slike situasjoner søke å gå i dialog med Kunden for å avdekke faktum og forsøke å finne en løsning som Kunden er fornøyd med. Som en del av driftsrutinene

forbeholder Telia seg retten til å gjennomføre virusssjekker, 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. Telia kan ikke garantere at Tjenesten til enhver tid er feilfri eller tilgjengelig for Kunden. Telia understreker at Tjenesten ikke er egnet til å bruke som eneste lagringsplass. Telia anbefaler at Tjenesten alltid suppleres med lagring på annet medium og for øvrig brukes i tråd med generelle nettvettsregler. For mer informasjon om anbefalinger for trygg bruk av internett, se eksempelvis <http://nettvett.no>. Bruk av Tjenesten skjer på eget ansvar og risiko, og Telia kan ikke gjøres ansvarlig for skade, kostnad eller tap knyttet til bruk av Tjenesten. Dette gjelder også tap av data som er lagret i Tjenesten. Telia fraskriver seg ethvert ansvar for direkte og indirekte tap, konsekvens- eller følgeskader av noen art forbundet med bruken av Tjenesten.

4 Personvern

Tjenesten er underlagt strenge sikkerhetskrav og personvernstandarder. All trafikk mellom Kundens/brukerens enheter og Tjenesten er kryptert. Forøvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Kundeopplysninger og personvern).

5 Avslutning av Tjenesten og sletting av innhold

Kunden kan når som helst avslutte Tjenesten og/eller slette innhold i sin brukerkonto. Tjenesten vil avsluttes automatisk samtidig med at Telia bredbåndsabonnement avsluttes. Dersom Kunden har misligholdt sine betalingsforpliktelser knyttet til Telia bredbåndsabonnement, har Telia rett til å avslutte Tjenesten og slette innhold 90 dager etter opprinnelig betalingsfrist, forutsatt at Telia har varslet Kunden om dette minimum 14 dager på forhånd. For øvrig kan Telia avslutte eller begrense tilgangen til Tjenesten når dette følger av Standard kontraktsvilkår.

Telia vil lagre innholdet i Kundens brukerkonto i en periode på maksimalt 90 dager etter at kontoen er avsluttet, blant annet for at Kunden kan gjenåpne kontoen uten å miste innhold. Kunden er selv ansvarlig for å lagre data annet sted før Tjenesten avsluttes og innhold slettes.

DEL 2C: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR MOBIL

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkårene gjelder for mobilabonnement fra Telia (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Telia er en MVNO-operatør og leier kapasitet i mobilnettverk fra underleverandør.

Telias tjenesteproduksjon og formidling av nasjonal elektronisk kommunikasjon kan skje via Sverige og/eller Danmark, jf. ekomforskriften § 7-5. Kunden er innforstått med, og aksepterer, at Telias nettverksvalg kan forandres hva gjelder struktur, føringsvei og nettverksleverandør.

Telia inestår ikke for at Kundens bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller at det ikke forekommer overføringshindringer. Tjenesten og vedlikeholdet av Tjenesten skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. Det tillates maksimalt fem registrerte abonnement per Kunde. Flere abonnement enn dette kan kun etableres etter egen avtale med Telias Kundeservice.

2 Identitetskontroll

Ved inngåelse, endring eller opphør av Avtalen plikter Telia i henhold til ekomlovgivningen å sikre at Kunden er entydig identifisert, og at identitetskontrollen kan dokumenteres. Telia forbeholder seg derfor retten til å foreta og lagre identitetskontroll i henhold til gjeldende rutiner.

3 Nummer og nummerportering

Nye mobilnumre aktiveres automatisk innen én måned med mindre Kunden tidligere selv aktiverer nummeret. Dersom det bestilles videreføring (portering) av Kundens eksisterende telefonnummer fra annen operatør, må Kunden gi Telia skriftlig fullmakt til å foreta porteringen og til å innhente nødvendig informasjon fra tidligere operatør. Skriftlig bestilling fra Kunden er å anse som en slik fullmakt. Portering av telefonnummer medfører automatisk avslutning av avtalen hos tidligere operatør. Telia er ikke ansvarlig for eventuelle sluttkostnader Kunden påføres hos annen operatør.

4 Opplysningstjenester

Telia kan utlevere nummerinformasjon til opplysningstjenester i den grad Telia er pålagt dette av regulatoriske myndigheter. Som nummerinformasjon regnes for eksempel navn, adresse og telefonnummer. Kunden/brukeren kan reservere seg mot utlevering av disse dataene til opplysningsoperatørene. Nærmere informasjon om Kundens reservasjonsmuligheter finnes på <http://telia.no>.

5 Hemmelig nummer

Kunden kan etter egen avtale med Telia opprette tilleggstjeneste for hemmelig nummer mot vederlag i henhold til gjeldende prisliste i den grad dette tilbys. Dette innebærer at nummerinformasjon ikke er oppført i telefonkatalogen, ikke oppgis av opplysningstjenester som Telia har avtale med, og at nummer ikke vises ved oppringing. Nummer vil vises ved oppringning til nødnummer.

6 SIM-kort

Kundens ansvar for SIM-kortet reguleres av Del 1 Generelle bruksvilkår, punkt 2, dog slik at det ikke foreligger geografiske begrensninger for bruk av SIM-kortet. SIM-kortet sendes til Kundens folkeregistrerte adresse, med mindre annet er særskilt avtalt.

7 Kundens ansvar ved tyveri og uautorisert bruk / Sperring mv.

Kundens ansvar for sikkerhet og bruk av Tjenesten reguleres av Del 1 Generelle bruksvilkår, punkt 1. Det presiseres at Kunden har ansvar for all bruk av Tjenesten, også uautorisert bruk etter at telefonen er mistet eller stjålet. Telia er likevel ansvarlig for eventuell bruk av Tjenesten etter at Telia har mottatt sperremelding fra Kunden, med mindre Kunden har opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig. Kunden plikter å benytte tilgangskode på telefonen og å oppbevare PIN-, PUK- og andre sikkerhets-koder på en betryggende måte, slik at de ikke blir tilgjengelig for 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. Ved tap eller tyveri av SIM-kort eller sikkerhetskoder skal Kunden umiddelbart varsle Telias Kundeservice, eller sperre Tjenesten på «Min Telia» (Kundens web-baserte administrasjonsside). Kunden kan bestille nytt SIM-kort med nye personlige koder i henhold til gjeldende prisliste. Kunden kan også i andre tilfeller sperre Tjenesten for bruk. Hvilke sperrertjenester som er tilgjengelige fremgår av «Min Telia». Sperring forhindrer ikke at det kan ringes til teleterminalen på noteringsoverføring, eller at Kunden kan ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

8 Priser

De til enhver tid gjeldende priser fremgår av Telias prislister på <http://telia.no>. Fast månedspris inkluderer trafikk/traffikk-volum som nærmere angitt på <http://get.no>. All trafikk (ringeminutter, SMS, MMS og mobildata) utover inkludert volum faktureres løpende i henhold til gjeldende prisliste, sammen med tjenester og trafikk som ikke er inkludert i fastpris. Trafikk til utlandet, bruk i utlandet, spesialnummer, overtakerte nummer, kortnummer, elektronisk ID på mobil, opplysningstjenester, satellitt-telefon (herunder skip, plattform, fly, osv.), SMS/MMS leveringsrapporter, m.m. omfattes ikke av fastpris med mindre dette er særskilt avtalt. Ved Avtalens opphør vil resterende inkludert forbruk bort-falle. Det samme gjelder ved utløp av den enkelte fakturaperiode.

9 Inkluderte ringeminutter/SMS/MMS

Inkluderte ringeminutter/SMS/MMS kan kun brukes til normalt privatforbruk, fra mobiltelefon i Norge til andre norske mobil- eller fasttelefonnumre, eller norsk mobiltelefonnummer i utlandet. Ringeminuttene/meldingene skal ikke være maskinskapte, som en serie av identiske meldinger, og skal ikke benyttes til kommersiell virksomhet, herunder markedsføring. Det anses som vesentlig mislighold fra Kundens side dersom Tjenesten benyttes til maskin-maskin kommunikasjon.

10 Inkludert datatrafikkvolum (mobildata)

Hastighet i mobilnettet vil være avhengig av flere forhold, herunder dekning, hvor mange som er på nett samtidig, om Kunden er utendørs eller innendørs samt hvilket utstyr Kunden benytter. Dersom Kunden har fått utstedt eget data-SIM-kort (eksempelvis til bruk i nettbrett), vil bruk av dette inngå i Kundens totale forbruk. Kunden vil få overførings-hastigheten begrenset til maksimum 64 kbit/s eller sperrert når det inkluderte trafikkvolumet er konsumert (opplasting og nedlasting). Tjenesten har en automatisk varslings- og sperrertjeneste for kostnader til datatrafikk utenfor EU/EØS-området. Størrelsen på sperreregrensen tilsvarende ca. 50 Euro. Når dataforbruket til Kunden når 80% av sperreregrensen vil Kunden normalt varsles om dette, men avvik kan forekomme, herunder grunnet forsinkelser i systemene hos utenlandske operatører. Dersom sperreregrensen nås, stenges mobildata, med mindre Kunden aktivt gir beskjed til Telia med ønske om å fortsette bruken.

11 International gjesting / Roaming

Kunden kan bruke inkluderte ringeminutter/SMS/MMS og mobildata innenfor EU/EØS på samme måte som i Norge (Roam like Home), dog slik at Telia kan sette begrensninger for

Kundens bruk utenfor Norge for å sikre konsistens med EU-regulering for rimelig bruk i utlandet. De til enhver tid gjeldende bruks- begrensninger finnes på <http://telia.no>. Roam like home gjelder kun mobiltrafikk i EU/EØS som skjer over et landbasert mobil-nettverk, noe som gjør at trafikk blant annet på båt, skip og fly ofte vil være unntatt. Mobiltrafikk over slike ikke-land-baserte mobilnett vil faktureres i henhold til gjeldende prisliste for dette mobilnettet, selv om trafikken geografisk sett skjer innenfor EU/EØS. Roam like home gjelder heller ikke mobiltrafikk fra Norge til EU/EØS. Forøvrig vil Kundens bruk av utenlandsk mobilnett være underlagt de lover og bestemmelser, takster og vilkår som gjelder for den enkelte operatørs nett. Ved bruk av Tjenesten i utlandet innkrever Telia betaling for bruken også på vegne av den utenlandske nettoperatoren til takster som fremgår av ovennevnte prisliste. Telia tar forbehold om at hele eller deler av funksjoner i Tjenesten ikke kan nyttiggjøres i enkelte land.

12 Fellesfakturerte tjenester

Kunden kan sperre all bruk av fellesfakturerte tjenester (innholdstjenester) ved å kontakte Kundeservice. Kunden som oppretter abonnement registrert på mindreårige under 18 år kan anmode Telia om redusert tilgang til å benytte fellesfakturerte tjenester. En klage på Fellesfakturert tjeneste kan rettes til Telia eller direkte til tjenesteleverandøren. Ved tvist kan Kunden bringe klagen inn for Brukerklagenemnda så fremt forholdet omfattes av ordningen. Nærmere informasjon om fellesfakturerte tjenester finnes på <http://telia.no>.

13 Elektronisk ID på Mobil (f.eks. BankID)

Elektronisk ID på Mobil er en personlig, elektronisk legitimasjons-løsning for sikker identifisering og signering, hvor sikkerhets-elementene er lagret på mobilens SIM-kort. For mer informasjon og tegning av avtale må Kunden kontakte den enkelte utsteder (f.eks. banken). Feil og problemer ved bruk av Elektronisk ID på Mobil varsles utsteder. Kunden har ansvar for forsvarlig håndtering av alle relevante PIN- og sikkerhetskoder, jf. punkt 7 ovenfor. Ved bytte av SIM-kort må Kunden registrere Elektroniske ID på Mobil på nytt. Kostnader for bruk av Elektronisk ID på Mobil følger de til enhver tid gjeldende prislister som finnes på <http://telia.no> og/eller utsteders nettsider.

14 Varighet og oppsigelse

Kunden kan når som helst og uansett årsak si opp Avtalen ved skriftlig varsel til Telia, med mindre annet fremgår av særlig avtale, eksempelvis avtale om bindingstid som forutsetter betaling av et bruddgebyr. Om ikke annet fremgår av oppsigelsen, opphører Avtalen snarest mulig og senest syv virkedager etter at oppsigelsen er mottatt av Telia. Forhånds-betalt månedsbeløp for innværende måned refunderes ikke.

DEL 2D: TJENESTESPEISIFIKKE VILKÅR FOR IP-TELEFONI

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkårene gjelder for abonnement på IP-telefoni fra Telia (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>. Telia inestår ikke for at Kundens bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller at det ikke forekommer overførings-hindringer. Tjenesten og vedlikeholdet av Tjenesten skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. Tjenesten kan kun benyttes i tilknytning til bredbånd på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring, blant annet for å sikre at nødanrop blir formidlet til riktig nødsentral. Det er en forutsetning at Telia leverer bredbånd og at telefonitjenesten leveres gjennom egne portere i Kundens bredbåndsmodem.

2 Nummer og nummerportering

Dersom det bestilles videreføring (portering) av Kundens eksisterende telefonnummer fra annen operatør, må Kunden gi Telia skriftlig fullmakt til å foreta porteringen og til å innhente nødvendig informasjon fra tidligere operatør. Den skriftlige bestillingen fra Kunden (via brev, faks, web eller e-post) er å anse som en slik fullmakt. Portering av telefonnummer medfører normalt avslutning av avtalen hos tidligere operatør, med mindre Kundens avtale med denne operatøren også omfatter andre linjer/nummer/tjenester. Telia er ikke ansvarlig for eventuelle sluttkostnader Kunden påføres hos annen operatør. Hvis Kunden velger å få nytt nummer fra Telia, er Kunden selv ansvarlig for oppsigelse av eventuell eksisterende abonnement hos annen leverandør.

3 Opplysningstjenester

Telia kan utlevere nummerinformasjon til opplysnings-tjenester i den grad Telia er pålagt dette av regulatoriske myndigheter. Som nummerinformasjon regnes for eksempel navn, adresse og telefonnummer. Kunden/brukeren kan reservere seg mot utlevering av disse dataene til opplysningsoperatørene. Nærmere informasjon om Kundens reservasjonsmuligheter fås ved å ta kontakt med Telias kundeservice.

4 Hemmelig nummer

Kunden kan få hemmelig nummer mot vederlag i henhold til gjeldende prisliste. Dette innebærer at nummerinformasjon ikke er oppført i telefonkatalogen, ikke oppgis av opplysnings-tjenester som Telia har avtale med, og at nummer ikke vises ved oppringing. Nummer vil vises ved oppringning til nødnummer.

5 Skjult nummer

Kunden kan reservere seg mot visning av sitt telefonnummer hos oppringt nummer, med unntak av nødnummer. Telia kan ikke garantere at dette til enhver tid vil fungere, idet Telia ikke har kontroll over andre leverandørers nettverk og tjenester.

6 Begrensninger i tjenesten

Telia tilbyr ikke reservasjon mot anrop fra skjult nummer, reservasjon mot nummervisning for enkeltsamtaler eller sperring for mottak av viderekobling fra tredjepart til sluttbrukers terminalutstyr. Det frarådes å abonnere på talepostkasse dersom alarmtjenester brukes sammen med Tjenesten idet bruk av talepostkasse med varslings om nye meldinger kan forstyrre alarmoverføring. Telia kan ikke garantere for tredjepartstjenester som benyttes i tilknytning til Telias telefonitjeneste, inkludert tjenester som involverer alarmoverføring fra brann, innbrudds, trykghetsalarmer og lignende. Telia har intet ansvar for tap eller skader som følge av tap knyttet slike tredjepartstjenester.

DEL 2E:

TJENESTESPESIFIKKE VILKÅR FOR SAFE (gjelder kun for installasjoner gjort før 1. juli 2018)

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for den internettbaserte sikkerhetstjenesten Safe (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenestene og retningslinjer for bruk finnes på <http://telia.no>.

2 Tekniske krav

For å benytte Tjenesten må Smart røykvarslere kobles til et trådløst nettverk, og til enhver tid være installert innenfor nettverkets dekningsområde. Aktivering av Smart røykvarslere krever tilgang til en smarttelefon som Safe app kan lastes ned på. Appen støttes av de operativsystemer i de versjoner som fremgår på <http://telia.no>.

3 Installasjon og bruk

Kunden er ansvarlig for at Utstyr og programvare knyttet til Tjenesten installeres og benyttes i henhold til Avtalen og de til enhver tid gjeldende myndighetskrav, herunder offentligrettslige krav til antall røykvarslere og plassering av disse. Smart røykvarslere skal alltid installeres og benyttes med aktsomhet og i henhold til brukermanual. Smart røykvarslere kun skal installeres på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring. Etter installasjon skal ikke Smart røykvarslere flyttes uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i Smart Røykvarslere eller annet Utstyr, eller å koble dette til tredjeparts applikasjoner, uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Der Kunden har bestilt installasjon som en tilleggstjeneste fra Telia, skal Kunden sørge for at Telias representant gis nødvendig tilgang til de relevante arealene til avtalte tider. Dersom Kunden ikke besørger slik tilgang, forbeholder Telia seg retten til å fakturere Kunden i henhold til gjeldende prisliste for hvert nytt besøk som må til for å sluttstille installeringen. Kunden er ansvarlig for løpende oppfølging og kontakt med alarmstasjon i forbindelse med bruk av Tjenesten.

4 Kjøp av flere Smart røykvarslere

Kunden kan kjøpe flere Smart røykvarslere som inngår i Tjenesten og som er underlagt de vilkår som gjelder for Tjenesten.

5 Funksjons- og systemsjekk

Kunden skal sørge for at det utføres funksjons- og system-sjekk av Tjenesten i henhold til gjeldende myndighetskrav. Kunden er ansvarlig for å varsle alarmstasjonen i forkant av at slik testing utføres.

6 Service og oppgradering

Service og oppgradering av Utstyr kan bare utføres av Telia eller reparatør godkjent av Telia. Programvaren i Smart røykvarslere er gjenstand for oppgradering via internett. Oppgraderinger vil skje automatisk uten behov for interaksjon fra den enkelte Kunde. Smart røykvarslere vil være ute av normal drift i det korte tidsrommet oppgraderinger foretas. Kunder vil motta varsel i Safe App før og etter oppgraderingen, forutsatt at brukeren har lastet ned Safe

App. Ved feil på Utstyr eller programvare som skyldes uaktsomhet, feil eller uriktig bruk hos Kunden/brukere eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, skal Kunden selv bekoste service/feilretting.

7 Vederlag og Kostnader

Tjenesten faktureres i henhold til gjeldende prisliste, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom Tjenesten benyttes via en mobilforbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle gebyrer eller andre kostnader som måtte påløpe som følge av utrykninger, eksempelvis fra brannvesen, politi, vekter eller ambulanse. Kostnader knyttet til fjerning av eventuelle merker eller sår etter demontering av Utstyr ved opphør av Tjenesten, erstattes ikke av Telia. Kunden er selv ansvarlig for demontering av Utstyr.

8 Personvern og behandling av brukerdata

Brukerdata vil til enhver tid behandles i henhold til Telias personvernpolicy for kundedata og personopplysningsloven. Brukerdata knyttet til Tjenesten vil kun bli benyttet for å ivareta Telias forpliktelser knyttet til avtaleforholdet samt leveranse og forbedring av Tjenesten. Med brukerdata menes informasjon som kan knyttes til en enkeltperson. Telia lagrer kontaktinformasjon for alle registrerte brukere innenfor husstanden og data knyttet til funksjonalitet og bruk av Tjenesten, eksempelvis røyk, temperatur, luftfuktighet i rommet, røykvarslere resterende batterikapasitet og status for nettverkstilkobling. Dersom brukeren benytter seg av funksjon for innbruddsvarsling, vil dessuten data for aktivering, bevegelse og utløsning av alarm lagres. Tilsvarende vil lokasjonsdata kun lagres dersom brukeren selv inviterer en eller flere personer til å følge seg via tjenesten «Følg meg» eller sender varsel via tjenesten «Hjelp meg». Under aktivering av røykvarslere, vil smarttelefon oppgi GPS-lokasjonen for å posisjonere Smart røykvarslere. Tjenestebeskrivelsen på <http://telia.no> inneholder en beskrivelse av informasjonsflyt ved bruk av Tjenesten. Brukeren kan kontakte Telia Kundeservice for innsyn i og sletting av brukerdata. Alarmsentral, uttrykningsset og Telias underleverandører vil kun ha tilgang til brukerdata i den utstrekning det er nødvendig for Tjenestens funksjonalitet.

9 Eierskap og risiko for Utstyr

Risiko for og eierskap til Utstyr går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Telia har salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens § 3-14 flg.

10 Misbruk og bruksrestriksjoner

Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenesten i henhold til Standard Leveringsvilkår, herunder dersom Telia har saklig grunn til å anta at Tjenesten misbrukes. Dette vil for eksempel kunne være aktuelt ved uautorisert tilgang til Tjenesten, dersom det utløses et unormalt høyt antall falske alarmer eller bruken for øvrig truer Tjenestens troverdighet, funksjonalitet eller sikkerhet. Ved mistanke om misbruk av Tjenesten vil Telia normalt først midlertidig stenge/sperre tilgangen til Tjenesten mens Kunden gis anledning til å rette forholdet. Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg også retten til å overvåke sine systemer for å identifisere eventuelle trusler i sikkerhetssystemet og iverksette tekniske og andre tiltak som vurderes som nødvendig for å sikre driften, herunder utelukke Smart røykvarslere fra brannfelleskapet.

11 Telias ansvarsbegrensninger

Telias ansvar for tap som følge av avtalebrudd, herunder mangel ved Tjenesten, forutsetter at slikt tap er forårsaket av uaktsomhet eller forsett fra Telias side. For øvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold).

DEL 2F:

TJENESTESPESIFIKKE VILKÅR FOR TELIA SMARTE HJEM

1 Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for smarthus-tjenesten Telia Smarte hjem som lar deg kontrollere Smarte enheter lokalt eller over internett (Tjenesten) og suppleres av Standard kontraktsvilkår. Nærmere informasjon om Tjenesten og retningslinjer for bruk finnes på www.telia.no. Tjenesten omfatter kontroll av boligen utenfor hjemmet, lys- og varmestyring og vannstopp.

2 Tekniske krav

For å benytte Tjenesten må Smarthubben kobles til Internett og til enhver tid være installert innenfor nettverkets

dekningsområde. Aktivering av Smarthubben krever tilgang til en smarttelefon som app «Futurehome» kan lastes ned på. Appen støttes av de operativsystemer i de versjoner som fremgår på <http://telia.no>. En skyløsning skal sørge for kommunikasjon mellom appen og Smarthubben, varslinger, oppdateringer og flere smarthus relaterte funksjoner og tjenester.

3 Installasjon og bruk

Kunden er ansvarlig for at Utstyr og programvare knyttet til Tjenesten installeres og benyttes i henhold til Avtalen og de til eventuelle enhver tid gjeldende myndighetskrav. Smarthubben skal alltid installeres og benyttes med aktsomhet og i henhold til brukermanual. Etter installasjon skal ikke Smarthubben flyttes uten skriftlig samtykke fra Telia. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i Smarthubben eller annet Utstyr, eller å koble dette til tredjeparts applikasjoner, uten etter skriftlig samtykke fra Telia. Der Kunden har bestilt installasjon som en tilleggstjeneste fra Telia, skal Kunden sørge for at Telias representant gis nødvendig tilgang til de relevante arealene til avtalte tider. Dersom Kunden ikke besørger slik tilgang, forbeholder Telia seg retten til å fakturere Kunden i henhold til gjeldende prisliste for hvert nytt besøk som må til for å sluttstille installeringen.

4 Service og oppgradering

Service og oppgradering av Utstyr kan bare utføres av Telia eller reparatør godkjent av Telia. Programvaren i hjemmesentral er gjenstand for oppgradering via internett. Oppgraderinger vil skje automatisk uten behov for interaksjon fra den enkelte Kunde. Ved feil på Utstyr eller programvare som skyldes uaktsomhet, feil eller uriktig bruk hos Kunden/brukere eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, skal Kunden selv bekoste service/feilretting.

5 Vederlag og Kostnader

Tjenesten faktureres i henhold til gjeldende prisliste, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom Tjenesten benyttes via en mobilforbindelse eller nettverk som ikke omfattes av Telias bredbåndstjeneste, kan det medføre kostnader fra mobiloperatør eller annen nettverksleverandør. Kostnader knyttet til fjerning av eventuelle merker eller sår etter demontering av Utstyr ved opphør av Tjenesten, erstattes ikke av Telia. Kunden er selv ansvarlig for demontering av Utstyr.

6 Personvern og behandling av brukerdata

Brukerdata vil til enhver tid behandles i henhold til Telias personvernpolicy for kundedata og personopplysningsloven. Brukerdata knyttet til Tjenesten vil kun bli benyttet for å ivareta Telias forpliktelser knyttet til avtaleforholdet samt leveranse og forbedring av Tjenesten. Med brukerdata menes informasjon som kan knyttes til en enkeltperson. Telia lagrer kontaktinformasjon for alle registrerte brukere innenfor husstanden og data knyttet til funksjonalitet og bruk av Tjenesten, eksempelvis; temperatur, lys, bevegelse, og status for nettverkstilkobling. Tjenestebeskrivelsen på <http://telia.no> inneholder en beskrivelse av informasjonsflyt ved bruk av Tjenesten. Brukeren kan kontakte Telia Kundeservice for innsyn i og sletting av brukerdata. Telias underleverandører vil kun ha tilgang til brukerdata i den utstrekning det er nødvendig for Tjenestens funksjonalitet.

7 Eierskap og risiko for Utstyr

Risiko for og eierskap til Utstyr går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon. Telia har salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens § 3-14 flg.

8 Misbruk og bruksrestriksjoner

Telia har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenesten i henhold til Standard Leveringsvilkår, herunder dersom Telia har saklig grunn til å anta at Tjenesten misbrukes. Dette vil for eksempel kunne være aktuelt ved uautorisert tilgang til Tjenesten eller bruken for øvrig truer Tjenestens troverdighet, funksjonalitet eller sikkerhet. Ved mistanke om misbruk av Tjenesten vil Telia normalt først midlertidig stenge/sperre tilgangen til Tjenesten mens Kunden gis anledning til å rette forholdet. Som en del av driftsrutinene forbeholder Telia seg også retten til å overvåke sine systemer for å identifisere eventuelle trusler i sikkerhetssystemet og iverksette tekniske og andre tiltak som vurderes som nødvendig for å sikre driften.

9 Telias ansvarsbegrensninger

Telias ansvar for tap som følge av avtalebrudd, herunder mangel ved Tjenesten, forutsetter at slikt tap er forårsaket av uaktsomhet eller forsett fra Telias side. For øvrig vises til Standard kontraktsvilkår (Telias mislighold).