

Generelle betingelser for Telia Danmarks Kommunikationstjenester (erhverv)

Indholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| Vigtig information om Telia Danmarks Kommunikationstjenester: | 2 |
| 1. Aftalens omfang | 2 |
| 2. Parterne | 2 |
| 3. Installation og levering af Kommunikationstjenesten..... | 2 |
| 4. Ændring og reservation af telefonnumre..... | 4 |
| 5. Sim-kort..... | 4 |
| 6. Mobile kommunikationsløsninger..... | 4 |
| 7. Valgfrie Services | 6 |
| 8. Indholds- og betalingstjenester | 7 |
| 9. Håndtering af trafik i net og produkter..... | 7 |
| 10. Tekniske ændringer, forstyrrelser og fejlafhjælpning..... | 8 |
| 11. Oplysninger om Kunden | 8 |
| 12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse..... | 8 |
| 13. Priser..... | 8 |
| 14. Betaling | 9 |
| 15. Misligholdelse | 9 |
| 16. Opsigelse | 10 |
| 17. Ansvar | 10 |
| 18. Overdragelse..... | 11 |
| 19. Ændring af betingelser og priser..... | 11 |
| 20. Kundeservice Erhverv | 12 |
| 21. Markedsføring og immaterielle rettigheder..... | 12 |
| 22. Oplysningspligt og fortrolighed | 12 |
| 23. Lovvalg og værneting | 12 |
| 24. Ikrafttræden | 12 |

Generelle betingelser for Telia Danmarks Kommunikationstjenester (erhverv)

Marts 2023

Vigtig information om Telia Danmarks Kommunikationstjenester:

Neden for er oplyst en række forhold, som Kunden skal være særligt opmærksom på i forbindelse med brugen af Telias Kommunikationstjenester.

- Det er abonnenten (Kunden), der hæfter for betalingen af al brug af de leverede Kommunikationstjenester.
- Sammen med mobilabonnementet har brugeren adgang til en række Telia fordele. Fordelene og indholdet heraf varierer løbende og Telia kan uden varsel ændre eller ophøre med at udbyde en bestemt Telia fordel. Mere information herom findes på telia.dk/erhverv.
- Vær særligt opmærksom på grænsen for forbrug af mobil data i udlandet.
- Mobiltelefon og PIN-kode skal opbevares forsvarligt og hver for sig. Mobiltelefonen må kun overlades til andre, hvor brugen er under kontrol af Kunden eller Brugeren.
- **Mistes sim-kortet, skal der straks gives besked herom på 80 40 40 40 (fra udlandet skal der ringes +45 26 26 26 26) således at sim-kortet kan blive spærret og misbrug kan undgås.**
- Hvis en nummerflytning af mobil tjenester ikke kan gennemføres – som følge af Kundens forhold – så fastholdes aftalen med det/de midlertidige numre hos Telia.
- En Kunde/Bruger kan selv styre og kontrollere forbruget jf. pkt. 7.3 f.eks. ved:
 - Forbrugskontrol - så mobiltelefonen spærres for udgående opkald og indholdstakserede tjenester, når forbruget overskrider det forudbestemte beløb. Forbrugskontrollen har som udgangspunkt et forbrugsloft på 500 kr.
 - Abonnere på forskellige spæringsmuligheder, f.eks. spærring for udlandsopkald og sms indholdstjenester.
- Mobiltelefonen kan opsættes på mange måder, vær derfor opmærksom herpå da det kan øge risikoen for utilsigtet brug.

1. Aftalens omfang

1.1 Disse generelle betingelser gælder for Telias mobil-, fastnet-, data-, og Internettjenester (samlet omtalt som Kommunikationstjenester) og afvigelser fra disse betingelser skal aftales skriftligt for at være gyldige. Ved siden af disse generelle betingelser gælder supplerende tillægsbetingelser for de produkter, som indgår i Aftalen mellem Kunden og Telia. De betingelser, som Kunden skal være særligt opmærksom på, er markeret med fremhævet skrift.

1.2 Opmærksomheden henledes på, at § 11, § 16, stk. 1, nr. 1 og 2, samt stk. 2, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om

udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fraviges, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 4.

2. Parterne

2.1 Aftalen indgås mellem Kunden og Telia Danmark, filial af Telia Nättjänster Norden AB, Sverige, CVR. 20 36 79 97, Ørestads Boulevard 45, 2300 København S.

2.2 Parterne er berettiget og forpligtet efter Aftalen. Det er således Kunden, der hæfter for betaling af de Kommunikationstjenester, der leveres i henhold til den indgåede aftale. Det gælder også, hvis Kunden overlader abonnementet til en eventuel Bruger.

2.3 Kunden erklærer og anerkender at være erhvervsdrivende og erklærer kun at gøre brug af de af Telia leverede Kommunikationstjenester til erhvervsmæssigt formål og kan således ikke påberåbe sig hjemmel i andre betingelser end de nærværende.

2.4 Kunden anses for at være almindelig slutbruger, jf. § 2, nr. 3, i lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og det er en forudsætning for den indgåede aftale, at Kunden ikke på kommercielt grundlag stiller Telias Kommunikationstjenester til rådighed for tredjepart. Gør Kunden det, eller har Telia en berettiget mistanke herom, kan Telia uden varsel og ansvar afbryde forbindelsen og ophæve den indgåede Aftale.

2.5 I det tilfælde, at Kunden er af en størrelse der medfører, at den klassificeres som en mikrovirksomhed, lille (små) virksomhed eller en nonprofitorganisation som disse er defineret i § 2, nr. 12-14 i Bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, accepterer Kunden med sin underskrift af Aftalen, at Kunden giver afkald på de rettigheder, der følger af følgende bestemmelser:

- a) § 4, stk. 1 – Kunden modtager ikke alle oplysninger nævnt i bekendtgørelsens Bilag 1 og 2 samt i Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbruger aftaler.
- b) § 4, stk. 2 – Kunden forsynes ikke med et aftaleresumé.
- c) § 7, stk. 4 – Kundens Uopsigeligsperiode kan være længere end 24 måneder.
- d) § 10, stk. 1 – Ovennævnte bestemmelser gælder heller ikke i tilfælde, hvor Kundens aftale vedrører en pakke med tjenester eller en pakke med tjenester og terminaludstyr.

3. Installation og levering af Kommunikationstjenesten

3.1 Generelt

Abonnement på Telias Kommunikationstjeneste forudsætter tilslutning til det offentlige telenet gennem Te-

lia. Kunden udpeger en kontaktperson med beslutningskompetence samt en installationsadresse, hvorpå Telia etablerer et tilslutningssted og eventuelt andet Telia-leveret udstyr.

3.1.1 Ved ny-installation bestemmer Telia den nærmere placering af nettermineringspunktet (krydsfeltet hos virksomheder og TDC's indgang til boligen hos private), dog således at placeringen i videst muligt omfang sker efter Kundens ønske.

3.1.2 Ved installationsadresse forstås en adresse, som udgør Kundens erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. Hvis installationsadressen er en usædvanlig adresse (som udgangspunkt telte, campingvogne, skurvogne, kajpladser, markedspladser eller lignende), eller en teknisk installation (vindmøller, parkeringsautomater, brøndanlæg, pumper, overvågnings- og registreringsanlæg, antennemaster eller lignende) sker levering og drift efter særskilt betaling.

3.1.3 Kunden har ansvar for at opsig eventuelle produkter og ekstra services hos Kundens tidligere leverandør, hvis disse ikke skal overtages af Telia. Produkter og ekstra services, som er omfattet af Aftalen mellem Telia og Kunden og som ikke er opsagt, overtages og videreføres af Telia. Telia er berettiget til at fakturere Kunden for alle overtagne produkter og ekstra services.

3.1.4 Telia har ansvar for leveringen af kommunikationsløsningen og udfører en leverancetest af fastnettelefoni og datatjenester inden overdragelsen til Kunden. Kunden har herefter 7 dage hvor Kunden, uden beregning, kan få foretaget mindre ændringer og justeringer af opsætningen (typisk software og andre it-mæssige tilpasninger via fjernadgang). Ved efterfølgende ændringer og justeringer er Telia berettiget til at opkræve Kunden betaling herfor jf. gældende prisliste.

3.2 Omkostninger ved tilslutning

Den nærmere placering af tilslutningssted og andet Telia-leveret udstyr bestemmer Telia i dialog med Kunden. Kunden afregnes særskilt hvis:

- Der ikke gives uhindret adgang på det aftalte tidspunkt for teknikerbesøg.
- Kabelfremføring og udstyr monteres på underlag, hvor fastgørelsen ikke kan foretages med clips.
- Der skal anvendes kanaler til fastgørelse af kabler.
- Der er behov for gennemboring i armeret beton.
- Der foretages kabeltræk ud over kryds meter.
- Placeringen af tilslutningssted, andet Telia-leveret udstyr eller ledningsføringen i øvrigt afviger fra den placering, som Telia vurderer som økonomisk og teknisk mest hensigtsmæssig (f.eks. skjult fremføring, placering af tilslutningssted i vådrum og lign.).
- Et eksisterende tilslutningssteds eller andet Telia-leveret udstyrs placering og ledningsføring ønskes ændret.
- Etablering af en forbindelse betyder, at Telia får omkostninger til leje af rackskab, mellemkabling eller andet.
- Der er ikke findes et funktionsdueligt stik på adressen.
- Der i øvrigt opstår væsentlige og uforudsete hindringer for installationsarbejdet.

3.3 Leveringsdato

Telia har ret til at udskyde en leveringsdato uden kompensation til Kunden, hvis udskydelsen sker på grund af tekniske årsager, Kundens forhold eller forsinkelse hos underleverandører.

3.3.1 Hvis en af parterne anmoder om en udskydelse af den Aftalte leveringsdato, og den anden part ikke har indvendinger herimod, aftales en ny leveringsdato som den Aftalte leveringsdato. Hvis Kunden anmoder om en sådan udskydelse, er Telia berettiget til kompensation for direkte omkostninger i forbindelse med udskydelsen.

3.4 Omkostninger som i øvrigt afholdes af Kunden

- Bygningsreparationer som f.eks. maling, pudsnings og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer.
- Tilslutning og montering af eget udstyr.
- Udgifter til elforsyning til det af Telia opsatte udstyr.

3.5 Kundens øvrige forpligtelser

Kunden er i øvrigt forpligtet til at sikre:

- At der er uhindret adgang for Telia (eller Telias underleverandør) til at etablere ledningsføring, tilslutningssted og andet udstyr.
- At Kunden alene tilslutter udstyr, der er godkendt til brug på telenettet og som opfylder eventuelle særlige anvisninger fra Telia. Der henvises i øvrigt til den til enhver tid gældende lov om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold (R&TTE loven).
- At udstyr som er leveret af Telia eller en af Telias underleverandører, tilbageleveres senest 7 arbejdsdage efter Aftalens ophør da Telia ellers vil opkræve Kunden betaling for udstyret.
- At sikre, at udstyr som er leveret af Telia eller en af Telias underleverandører ikke beskadiges.
- Respektere ejendomsretten til det af Telia eller en af Telias underleverandørs udstyr, herunder ikke sælge, pantsætte, videreudleje eller på anden måde råde over det.
- At der ikke, uden Telias skriftlige godkendelse, repareres, serviceres, udføres tilføjelser til eller ændringer af eller fjernes dele fra det af Telia eller Telias underleverandørs udstyr samt at der følges de anvisninger, som Telia fra tid til anden udsteder for betjeningen og brugen af udstyret.
- At der kun tilsluttes typegodkendt udstyr til hardware og installationer, såfremt sådan tilslutning er aftalt med Telia forinden og som er i overensstemmelse med Telias retningslinjer. Kundens tilslutning af udstyr sker på eget ansvar.

3.6 Nummerflytning

- Kunden udfylder fuldmagt til nummerflytning og indsender denne til Telia senest 60 dage efter Aftalens indgåelse.
- Telia vil flytte numrene hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt.
- Inden nummerflytningen finder sted, modtager Kunden en sms fra Telia med information om, hvornår nummerflytningen sker.

- d) Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af Kundens forhold, fastholdes Aftalen med et tildelt Telia nummer i stedet for.
- e) Først når nummerflytningen er gennemført, indtræder Opsigelsesperioden med Telia.
- f) Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage.
- g) Kunden er ikke berettiget til kompensation, hvis problemer med nummerflytning eller installation skyldes Kundens forhold.

4. Ændring og reservation af telefonnumre

4.1 Kunden kan anmode om at få ændret sit telefonnummer mod betaling af en administrationspris. Telia har ret til, uden kompensation, at ændre Kundens nummer, hvis ændringen skyldes lovmæssige eller væsentlige driftsmæssige forhold.

4.2 Kunden kan reservere et eller flere telefonnumre, som Telia er berettiget til at opkræve en administrationspris for. Telia er berettiget, men ikke forpligtet, til at ophæve reservationen efter 3 måneder, medmindre Kunden indgår abonnementsaftale om det reserverede nummer.

Reserverede numre skal aktiveres, før der kan foretages nummerflytning til et andet teleselskab.

5. Sim-kort

5.1 Generelt

Kunden modtager ved indgåelse af en mobilabonnementsaftale et sim-kort, hvortil der er knyttet en 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af SIM-kortet. Tastes en forkert PIN-kode 3 gange i træk, spærres sim-kortet, og genåbning kan herefter kun ske med PUK-koden. Tastes PUK-koden forkert 10 gange i træk blokeres sim-kortet permanent, og et nyt sim-kort skal rekvireres mod betaling. PIN-kode, PUK-kode og sim-kort skal Kunden opbevare hver for sig under betryggende forhold.

5.1.1 Sim-kortet tilhører Telia og skal destrueres eller returneres, hvis Telia kræver dette. Er kortet beskadiget, skal Kunden destruere det, eller returnere det til Telia. Telia ombytter beskadigede sim-kort mod betaling. Indgreb, kopiering mv. af sim-kortet er ikke tilladt af andre end Telia.

5.2 Tyveri og bortkomst

Mister Kunden sit sim-kort, skal Kunden straks ringe og spærre kortet på 80 40 40 40 for at undgå misbrug. Telia kan kræve en skriftlig bekræftelse fra Kunden på spærringen, og kan tillige kræve, at Kunden anmelder forholdet til politiet. Det samme gælder, hvis uvedkommende har fået kendskab til koden, eller hvis der er risiko for eller mistanke om misbrug af sim-kortet.

5.2.1 Når Telia er blevet underrettet, er Kunden ikke længere ansvarlig for efterfølgende uberettiget brug af sim-kortet og et nyt sim-kort udleveres mod betaling.

5.2.2 Hvis Kunden har fået udleveret en PIN-kode til sim-kortet, hæfter Kunden for andres uberettigede brug af sim-kortet i overensstemmelse med de regler

og begrænsninger, som følger af efterbestemmelserne i §§ 99-100 i lov om betalinger (Lov nr. 652 af 08/06/2017).

5.2.3 Kunden hæfter:

- Som udgangspunkt for op til 375 kr., inkl. moms, som følge af andres uberettigede brug af sim-kort, hvis den tilhørende PIN-kode og/eller andre sikkerhedskoder har været anvendt.
- I særlige tilfælde for op til 8.000 kr. inkl. moms, hvis Telia kan godtgøre, at PIN-koden har været anvendt, og Kunden f.eks. ikke underretter Telia, når Kunden har fået kendskab til, at andre kender til PIN-koden og/eller andre sikkerhedskoder, Kunden med vilje har oplyst PIN-koden til den person, der har misbrugt telefonen, eller hvis Kunden muliggør uberettiget anvendelse ved groft uforsvarlig adfærd.
- Uden begrænsninger, hvis Kunden forsætligt eller svigagtigt har medvirket til tredjemands uberettigede brug af sim-kortet, og at Kunden var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

5.2.4 Kunden hæfter fortsat for betaling af abonnement, minimumforbrug og andre faste afgifter, selvom kortet er spærret.

5.2.5 Telia kan opkræve en administrationspris for at fjerne spærringen igen.

6. Mobile kommunikationsløsninger

6.1 Mobildækning og -hastigheder

Telia tilbyder dækning med teknologierne 2G, 4G samt 5G og benytter internationale standarder for prioritering af trafik i netværket til at sikre den bedste brugeroplevelse, f.eks. giver en højere hastighed en bedre brugeroplevelse. Kunden kan benytte sit mobilabonnement, hvor der er netværksdækning og kan på telia.dk få oplysninger om den til enhver tid beregnede netværksdækning i Danmark. Alt afhængig af Kundens fysiske placering eller lokale forhold kan netværksdækningen dog være anderledes end angivet af Telia. Udnyttelse af de forskellige teknologier forudsætter, at Kundens udstyr understøtter den pågældende teknologi og for 5G forudsættes der, at Kunden har et 5G abonnement fra Telia.

6.1.1 I nogle dækningsområder i Europa, f.eks. på færger, vil Kunden bevæge sig mellem et EU-lands netværk og et ikke-EU-lands netværk. Kunden kan her risikere at roame på et ikke-EU-lands netværk, selvom Kunden befinder sig i et EU-land. Det betyder, at Kundens forbrug vil blive takseret i henhold til roamingpriser jf. telia.dk. Det er Kundens ansvar at sikre hvilken udbyders netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler.

6.2 Generelt om indeholdt trafik i abonnementet

Når der er inkluderet tale, sms, mms og data i abonnementet kan dette bruges inden for Danmarks grænser til alle almindelige danske mobil- og fastnetnumre.

6.2.1 Når den inkluderede mængde er opbrugt, takseres efterfølgende forbrug, jf. gældende prisliste. Inkluderet

deret tale, sms, mms og data overføres ikke til måneden efter, hvis det ikke er opbrugt i den pågældende måned.

6.2.2 For abonnemeter med indeholdt tale er der ingen opkaldsafgift. Varer et opkald mere end 2 timer, opkræves der dog særskilt minuttakst, jf. gældende prisliste.

6.2.3 For abonnemeter med inkluderet datamængde modtager Kunden en sms når det månedlige indhold er brugt. Kunden kan vælge mellem at fortsætte med samme høje hastighed hvor der betales per forbrugt MB eller at fortsætte med hastigheden nedsat til 120 kbit/s.

6.2.4 Telia forbeholder sig dog ret til uden ansvar og varsel at spærre for yderligere forbrug af data resten af måneden, hvis det i abonnementet inkluderede data er opbrugt og der ikke er tilkøbt yderligere datapakker.

6.3 Særligt om brug i udlandet (abonnemeter med roaming)

6.3.1 Zoner

Telia inddeler verden i zoner:

Zone 1 (Norden og Baltikum)

Zone 2 (EU)

Zone 3 (resten af Europa)

Zone 4 (Nordamerika)

Zone 5 (andre lande)

Zone 6 (resten af verden)

Zone 7 (Satellitter, skibe og fly)

Prisen for brug af mobiltjenester i de enkelte lande, samt fordelingen af lande i de enkelte zoner, kan ses på telia.dk.

6.3.2 EU roaming

Den 15. juni 2017 trådte EU's nye regler om Roam Like at Home i kraft. Det vil sige, at Kunder som er periodisk rejsende i EU, og som har et stabilt tilhørsforhold til Danmark, har samme minut-, sms- og datatakster i EU (zone 1 og 2) som i Danmark.

6.3.3 Begrænsninger til EU roaming

6.3.3.1 Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark
Telia kan ved aftaleindgåelsen, eller på et senere tidspunkt, kræve dokumentation for, at Kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at Kunden har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hypotige eller længerevarende ophold i Danmark. Kan Kunden ikke fremlægge sådan dokumentation, vil Telia være berettiget til at pålægge Kunden et særligt roamingtillæg iht. EU's roaming regler.

6.3.3.2 50% reglen

For at kunne fastslå, om Kunden alene er periodisk rejsende i andre EU-lande, kontrollerer Telia Kundens data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk simkortet registreres på, i en rullende periode på 4 måneder.

6.3.3.2.1 Hvis simkortet i denne periode befinder sig mere end 50% i et andet EU-land end Danmark og har et forbrugsmønster på mere end 50% i et andet EU-land end i Danmark af simkortets samlede forbrug, opkræver Telia en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) på

både sms/mms, tale og data. Inden Telia pålægger Kunden den særlige forbrugstakst, vil Telia advare Kunden herom med en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsagligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst.

6.3.3.2.2 Ændrer Kunden ikke adfærd, opkræver Telia Kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Telia advarede Kunden.

Det samme gælder, hvor sim-kort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnemeter og bruger abonnemeterne og de tilhørende sim-kort successivt til roaming.

6.3.3.3 Databegrænsning

Har Kunden inkluderet en datapakke med et givent antal GB i abonnementet, sættes der efter EU-reglerne et loft på, hvor meget af det inkluderede data, som kan bruges til EU-roaming. For nærmere oplysning om beregning af loftet henvises til artikel 2(c) og artikel 4.2 i EU-reglerne C(2016) 8784.

6.3.3.3.1 Telia kan vælge at give mere data end begrænsningen tillader og kan vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande.

Hvis Kunden når loftet for EU-roaming, pålægger Telia en ekstra takst, indtil Kunden når det samlede indhold af GB i datapakken. Herefter afregnes for yderligere forbrug af data i EU på samme måde som i Danmark.

6.3.4. Generelt for håndtering af inkluderet trafik i abonnementet:

Kunden kan bruge mobiltjenesten i udlandet via udenlandske udbydernes net, hvis Telia har indgået aftale med den udenlandske udbyder om roaming. Ved roaming i udlandet gælder de reguleringer, priser og betingelser, som er fastsat for de enkelte tjenester i den pågældende udenlandske udbydernes net. Telia er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester, kundedata mv. i udlandet.

6.3.5 Generelt for brug af data i udlandet:

I udlandet er der beløbsgrænser for forbrug af mobile datatjenester, kaldet datakontrol. Med dette sikres det, at brug af datatjenester i udlandet lukkes, når den månedlige beløbsgrænse på 360 kr. ekskl. moms nås. Alle abonnementskunder er, som følge af lovkrav pr. 1. juli 2010, oprettet med datakontrol i udlandet.

6.3.5.1 Kunden kan via Selvbetjening, sms eller ved kontakt til Kundeservice Erhverv ændre beløbsgrænsen eller afmelde datakontrol. En ændring vil, medmindre Kunden ændrer den på ny, være gældende i resten af aftaleperioden. Når datatjenesten er afmeldt, modtager Kunden en sms om at datatjenesten er deaktiveret, og når tjenesten bliver tilmeldt igen, modtager Kunden en sms om, at datatjenesten er aktiveret.

Følgende datatjenester er ikke omfattet af datakontrol:

- Mms pr. stk.
- Datatrafik via WLAN
- Datatrafik via APN for virksomheder
- M2M-datatrafik

6.3.6 Specifikt for håndtering af inkluderet taletid i abonnementet:

Varer et opkald mere end 2 timer, opkræves 0,60 kr./min.

6.3.7 Specifikt for håndtering af inkluderet datamængde i abonnementet uden Fair Use Policy:

For abonnemeter med inkluderet datamængde modtager Kunden en sms når 100% af det månedlige indhold er brugt.

6.3.7.1 Sms'en indeholder oplysninger om køb af ekstra datapakker. Hvis Kunden køber ekstra datapakker kan Kunden fortsætte med uændret up- og download hastighed. For abonnemeter med inkluderet datamængde gælder de tilkøbte datapakker frem til månedsskiftet. For abonnemeter, som ikke har inkluderet datamængde i zone 4, gælder de tilkøbte datapakker frem til midnat dansk tid. Hvis ikke der er købt ekstra datapakker stoppes adgangen til brug af data frem til enten månedsskiftet eller midnat dansk tid, hvorefter den inkluderede datamængde er til rådighed igen.

6.3.8 Specifikt for håndtering af inkluderet datamængde i abonnementet med Fair Use Policy:

For abonnemeter med inkluderet datamængde modtager Kunden en sms når 100% af det månedlige indhold i enten Danmark eller EU er brugt, hvorefter Kunden skal godkende, at adgangen til datatrafik fortsætter.

6.3.8.1 Hvis Kunden har brugt den tilgængelige EU-datamængde, men ikke hele den inkluderet datamængde, er prisen herefter er 0,03 kr. pr. MB. Bruges hele Kundens inkluderet datamængde, betales der 0,80 kr. pr. MB for efterfølgende datatrafik.

6.4 Brug af trådløst Internetadgang (WiFi) til mobiltelefoni

Som kunde hos Telia kan man, afhængigt af ens mobilitet, anvende en adgang til trådløst Internet (WiFi) til at foretage og modtage mobilopkald. WiFi-opkaldene takseres som øvrige mobiltelefoni og virker kun på WiFi-netværk i Danmark

6.4.1 Opkaldskvaliteten afhænger af WiFi-netværket og bevæger Kunden sig uden for rækkevidde af WiFi-netværket fortsætter samtalen på det almindelige mobilnetværk.

6.5 Servicekvalitet

Hvis Telia, i henhold til Aftalen, skal levere roaming, har Kunden i EU/EØS-lande adgang til de samme tjenester, som Kunden bruger i Danmark (tale, sms, mobildata) og som leveres af de lokale operatører i det pågældende EU/EØS-land. Kvaliteten heraf vil være den samme, eller bedre, end den som Telia leverer til Kunden i Danmark (ved kvalitet forstås f.eks. hastighed, ventetid, tilgængelighed).

I visse EU/EØS-lande kan tjenester, som leveres af bestemte operatører, dog blive leveret på mindre gunstige vilkår på grund af de objektive teknologiske muligheder, dvs. tilgængeligheden af visse teknologier (for eksempel fordi den samme generation af net, f.eks. 4G, 5G ikke er tilgængelig), dækning, krav til

sikring af netværksintegritet eller variation på grund af eksterne faktorer (f.eks. topografi).

Hvis afvigelserne i kvaliteten hos operatøren i det besøgte land er betydelige, i forhold til de parametre der er fastsat i Aftalen (f.eks. afviger fra den annoncerede eller maksimale hastighed), og det i væsentlig grad påvirker brugen af specifikke tjenester (f.eks. kan store netværksbelastninger bremse datatransmission i stor skala, blokere videostreaming og afbryde interaktive tjenester), kan Kunden kontakte Telia i overensstemmelse med vores almindelige kontaktpolicy, og vi vil herefter undersøge situationen.

7. Valgfrie Services

7.1 Kunden kan, i tillæg til mobilabonnementer, tilmelde sig nedenstående ekstra services uden merbetaling. Oprettelse, ændringer og annullering sker via Selvbetjeningen eller ved henvendelse til Kundeservice Erhverv.

7.2 Specificeret faktura

Kunden kan vælge at modtage en specificeret faktura i stedet for den almindelige (takstopdelte) faktura. Den specificerede faktura viser forbruget for hver enkelt samtale, herunder oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed og pris. Ved dataforbrug angives adgangspunkter (APN) i stedet for numre. Har Kunden tilmeldt sig Betalingservice (BS), er Telia berettiget til at sende Kunden den specificerede faktura via et link på BS oversigten.

7.2.1 Telia kan opkræve en administrationspris, hvis Kunden ønsker at modtage både en almindelig (takstopdelte) faktura og en specificeret faktura.

7.3 Status på forbrug

Kunden kan få oplyst det aktuelle forbrug via Selvbetjeningen på telia.dk. Der opdateres minimum en gang i døgnet for opkald i Danmark. For opkald i udlandet sker opdateringen senest 31 døgn efter, opkaldet er foretaget.

7.4 Forbrugskontrol

Kunden kan angive en øvre grænse for forbruget af forbrugstakserede tjenester. Forbruget beregnes på grundlag af Kundens samlede forbrug, inklusiv abonnement, betaling for ekstra services, donationer, indsamlinger og indholdstakserede tjenester mv.

7.4.1 Når grænsen nås, bliver der spærret for al yderligere brug af abonnementet.

7.4.2 Forbrugskontrol er beskyttet af en kode, som skal bruges til at definere, ændre eller annullere forbrugsgrænsen. **Koden er personlig og skal opbevares med den fornødne sikkerhed, så et eventuelt utilsigtet forbrug undgås.** Ved tilmelding til Forbrugskontrol er der automatisk en forbrugsgrænse på 500 kr., som Kunden kan ændre eller annullere.

7.4.3 Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som under Status for forbrug jf. pkt. 7.3 ovenfor. **Bemærk at en spærring som følge af en forbrugs-**

grænse ikke betyder, at en allerede etableret data-session afbrydes. En Kunde kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering.

7.4.4 Ekstra datapakker er ikke omfattet af Forbrugs-kontrollen.

7.5 Spærring

Ved tilmelding til servicen Spærring kan Kunden ved brug af en kode hindre brug af mobiltjenesten. Kunden kan med koden både etablere og ophæve spærringen. Telia tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Nærmere information om de forskellige spærringsmuligheder fremgår af telia.dk.

7.6 Standsning af viderestilling fra tredjemand

Efter anmodning fra Kunden kan Telia standse en konkret automatisk viderestilling, som er etableret i Telias dækningsområde. Er viderestillingen etableret i den anden teleudbyders net, retter Telia henvendelse til den pågældende teleudbyder.

7.7 Skjult nummer

Kunden har mulighed for at forhindre visning af mobilnummer ved opkald. Valget kan enten foretages pr. opkald eller permanent, ligesom Kunden kan fravælge visning af nummer på modtagne opkald. For Kunder med skjult nummer etablerer Telia permanent blokering for nummervisning, dog ikke ved opkald til 112.

7.7.1 Nummeret er dog ikke skjult ved afsendelse af sms og mms. Telia er berettiget til at opkræve en administrationspris ved mere end 2 ændringer om året.

7.8 Forhindring af visning af tilsluttet nummer

Kunden har mulighed for at forhindre den opkaldende abonnent i at få vist et tilsluttet nummer. Med servicen kan dem, der ringer ikke se nummeret på den, som opkaldet viderestilles til.

7.9 Hemmeligt/udeladt nummer

Kunden kan vælge at få hemmeligt nummer, hvormed Kundens mobilnummer ikke oplyses via offentlige nummerdatabaser. Alternativt kan Kunden vælge udeladt nummer, hvormed hverken Kundens navn/adresse eller mobilnummer oplyses via offentlige nummerdatabaser. For Kunder med hemmeligt nummer/udeladt nummer, etablerer Telia permanent blokering for nummervisning, dog ikke ved opkald til 112. Nummeret er dog ikke skjult ved afsendelse af sms og mms.

8. Indholds- og betalingstjenester

8.1 Kunden har mulighed for at købe f.eks. ringetoner, spil, deltage i konkurrencer og donationer, som leveres direkte til mobiltelefonen via sms, mms og/eller data, og indhold på elektroniske medier (bl.a. TV, radio og internet).

8.2 For alle abonnementer med inkluderede tale, data, sms og mms gælder at sær-, indholds-, og betalings-tjenester samt special- og overtakserede numre mv. takseres efter forbrug og gældende prisliste. Fælles for indholds- og betalingstjenester er at de betales over Kundens telefonregning.

8.3 Ved tjenester leveret på mobiltelefonen forstås indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen via sms, mms eller data, hvorved Kunden har mulighed for at købe digitale varer og tjenesteydelser som f.eks. tog- og busbilletter. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som Kunden normalt betaler for at sende sms, mms og anvende data. Prisen oplyses i markedsføringen af tjenesterne af tjenesteudbyderen.

8.4 Kunden hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, hvis Kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til umyndige.

8.5 For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved tjenester leveret til mobiltelefonen. Kunden hæfter her for uretrettiget misbrug, hvis Kunden har udvist ansvarspådragende adfærd i henhold til dansk rets almindelige regler.

8.6 Kunden kan spærre for indholdstakserede services via Selvbetjening. Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan Kunden kontakte Kundeservice Erhverv alternativt 4t.dk. Telia kan henvise spørgsmål og klager vedrørende tjenersternes indhold til indholdsudbyderne mens spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne håndteres af Telia.

8.7 Kundens adgang til informations- og indholdstjenester (service 900-numre) kan være begrænset, mens adgangen til erotisk indhold, der leveres via kodene 1600-1699, er spærret af Telia.

9. Håndtering af trafik i net og produkter

9.1 Telia benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder.

9.2 I mobile netværk indedeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 4G, 5G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakkeab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

9.3 I faste, kablede netværk indedeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakkeab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings trafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlfri og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

9.4 Mængdebegrænsninger:

Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede data-mængde, og du ikke tilkøber ekstra data, vil din adgang til datatjenester blive stoppet jf. punkt 6.3.5.

9.5 Hastighedsbegrænsninger:

Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

9.5.1 Din hastighed/kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester/applikationer, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan din adgang til datatjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter på www.telia.dk/bredbaandsfakta.

10. Tekniske ændringer, forstyrrelser og fejlfhjælpning

10.1 I tilfælde af ensidigt ændrede leveringsvilkår fra Telias underleverandører eller i tilfælde af myndighedskrav, er Telia berettiget til, uden varsel, at foretage tekniske ændringer eller undersøgelser, som kan forårsage afbrydelser, forstyrrelser mv. i netværket og af Telias produkter.

10.2 Det kan blive nødvendigt for Telia at tage hele eller dele af netværket ud af drift for at gennemføre vedligeholdelsesarbejder, re-konfigurationer mv. Sådanne aktiviteter vil fortrinsvis blive udført på mandage i tidsrummet 00.00 - 06.00 (dansk tid). Planlagte, midlertidige afbrydelser på andre tidspunkter er af og til nødvendige til specielle vedligeholdelsesformål. I sådanne tilfælde vil meddelelse om en planlagt afbrydelse blive fremsendt til Kunden med rimeligt varsel.

Visse ugunstige forhold (f.eks. vejrligt) kan skabe forstyrrelser, der kan medføre, at opkald bliver afvist, samtaler afbrudt mv.

10.3 Ovenstående forhold og de eventuelle gener, som dette måtte medføre, berettiger ikke Kunden til kompensation.

10.4 Telia påbegynder afhjælpning af fejl efter modtagelsen af fejlmelding. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lign. på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telia fejlmeldingen til denne operatør. Såfremt fejlen skyldes fejl og mangler i Kundens udstyr eller benyttelsen heraf, kan Telia opkræve et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlfhjælpning.

10.5 Ved fejlsøgning og fejlfhjælpning skal Kunden sikre, at Telia hurtigst muligt får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal Kunden ligeledes medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af eget udstyr og installationer på installationsadressen. Giver Kunden ikke Telia uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Telia berettiget til at fakturere Kunden for forgæves teknikerbesøg.

11. Oplysninger om Kunden

11.1 Telia registrerer, opbevarer, behandler og sletter Kundens oplysninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning til brug for administration af det løbende kundeforhold, herunder levering og afregning af mobil- og fastnetjtjenester.

De oplysninger, som Kunden afgiver ved indgåelse af en abonnements (telefoni) aftale, vil blandt andet blive benyttet i forbindelse med den aftalte Tjeneste, ved fakturering og ved en eventuel indberetning til kreditoplysningsbureau.

11.2 Kunden har under hele aftaleperioden pligt til straks at oplyse Telia om ændringer i de oplysninger, som Kunden har afgivet ved aftalens indgåelse, herunder adresseændring, ændring af betalingsforhold og lign. Hvis Kunden ikke har meddelt adresseændring, er Telia berettiget til at opkræve en administrationspris for håndtering af returpost.

11.3 Ønsker en af Kundens mobilbrugere indsigt i de oplysninger som Telia har registreret om den pågældende mobilbruger, er Kunden forpligtet til at hjælpe Telia på en loyal og hensigtsmæssig måde hermed og i overensstemmelsen med lovgivningen.

12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

12.1 Telia kan stille krav om fremvisning af gyldig billedlegitimation til brug for kreditvurdering. En Kunde, der har ubetalt gæld hos Telia, kan ikke oprette abonnement, før gælden er betalt.

12.2 Telia forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af Kunden ved aftaleindgåelse samt til enhver tid i aftaleperioden.

12.3 Telia kan til enhver tid kræve, at Kunden stiller sikkerhed for sine forpligtelser, når dette er begrundet i Kundens forhold. Depositum forrentes ikke, og Kunden er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med en sikkerhedsstillelse.

12.4 En abonnementsaftale er først indgået, når Telia har foretaget endelig kreditgodkendelse af Kunden og har modtaget en eventuel sikkerhedsstillelse.

12.5 Telia har i den forbindelse ret til at sætte et kreditloft på abonnementet efter eget valg, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Telia kan i øvrigt til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise Kundens brug af visse services.

13. Priser

13.1 Alle priser fremgår af den til enhver tid gældende prislister for det valgte produkt eller af en kundespecifik Aftale.

13.2 Telia er berettiget til at opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. **Udover taksering af udgående opkald, sms, mms og data, betaler Kunden ligeledes for at modtage opkald i udlandet samt hente mms beskeder og data (f.eks.**

synkronisering af e-mail). Fakturering på hoved- eller gruppenumre kan forekomme, hvis der er tilknyttet en viderestillingsfunktion (f.eks. IVR- eller ACD-funktion), der viderestiller opkald til et eksternt mobil- eller fastnetnummer. Viderestillede opkald takseres i henhold til de gældende minuttakster for udgående opkald. Desuden kan Telia opkræve afgifter for ekstra services og engangsydelser mv.

13.3 Telia er berettiget til at opkræve administrationspris for Kommunikationstjenester, som ikke er omfattet af den kundespecifikke Aftale. Det kan f.eks. være for kundespecifikke Kommunikationstjenester/løsninger som f.eks. ændring af faktura opbygning, trækning af trafikrapporter o.lign, speciel opsætning af abonnenter mv. For den pågældende kundespecifikke Tjeneste aftales prisen med kunden.

13.4 Kunden kan frit oprette og opsigte abonnementerne hos Telia i løbet af Uopsigelsesperioden, således der sker en løbende tilpasning til Kundens behov.

13.4.1 Dog kan Telia til enhver tid fakturere Kunden et beløb svarende til mindst 90 % af Aftalens abonnementer, beregnet ud fra det antal abonnementer, der er oplyst i Aftalens prisbilag. Denne beregning sker for henholdsvis mobilabonnementer (Corporate, M2M, 4Business), fastnetabonnementer (PSTN, FlexISDN, ISDN2, ISDN30, SIP) og dataabonnementer (Home Office, DataNet, Internet Fiber og Internet DSL).

14. Betaling

14.1 Opkrævning

Telia fremsender en faktura på dansk (takstopdelte faktura) for alle Kommunikationstjenester, der leveres i henhold til denne Aftale. Såfremt Aftalen omfatter flere Kommunikationstjenester som leveres successivt, opkræver Telia Kunden betaling herfor, efterhånden som de enkelte Kommunikationstjenester stilles til Kundens rådighed.

14.1.1 Telia opkræver betalingsadministration for Kundens betaling via girokort eller via Betalingservice (BS). Betaler Kunden via BS har Telia ret til at give fakturaoplysningerne på BS oversigten og ikke fremsende særskilt faktura.

14.1.2 Telia har ret til at fremsende elektronisk faktura, hvis Kunden har accepteret dette. Telia har her ret til at opkræve administrationspris for fremsendelse af kopi af faktura.

14.1.3 Beløbet forfalder til betaling den dag, der angives på fakturaen. Telia kan dog ændre betalingsdatoen til umiddelbart forfald, hvis Telias økonomiske risiko på grund af Kundens forhold er forøget.

14.2 Fakturering

Abonnementer, ekstra services og Tjenester opkræves månedsvis (kvartalsvis for datatjenester) forud mens forbrug og engangstjenester opkræves bagud. Afregning af udlandsforbrug sker, når den endelige opgørelse foreligger fra de pågældende udenlandske udbydere. **Kunden skal være opmærksom på, at**

der kan gå længere tid, før en sådan opgørelse foreligger. Mindre beløb i Telias favør kan efter Telias ensidige valg overføres til næste faktureringsperiode.

14.3 Forsinket betaling

Ved forsinket betaling har Telia krav på betaling for administrationsomkostninger samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats efter renteloven. Telia er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau. Kunden hæfter for enhver betaling for Kommunikationstjenester leveret i henhold til Aftalen. Det gælder også, hvis fakturaen efter aftale sendes til en anden betalingsadresse. Betales fakturaen ikke i dette tilfælde, vil Telia, efter omstændighederne, sende rykker til både Kunden og den aftalte betalingsadresse.

14.4 Taksering

For mobile datatjenester takseres Kunden for den samlede datamængde, som denne modtager og sender via sit abonnement. I Danmark takseres pr. session med en starttaksering pr. 10 KB, hvorefter der takseres pr. 1 KB. Taksering for anvendelse af data i udlandet kan ses på telia.dk. Forbrug på ekstra sim-kort tæller med i Kundens samlede dataforbrug.

15. Misligholdelse

15.1. Telias misligholdelse

I tilfælde af Telias misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. Kunden kan således uden varsel opheve Aftalen ved Telias væsentlige misligholdelse.

15.2. Kundens misligholdelse

I tilfælde af Kundens misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. Telia kan således uden varsel opheve Aftalen ved Kundens væsentlige misligholdelse.

15.2.1 Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a.:

- Når betaling for oprettelse af abonnement ikke sker til tiden eller når aftalt kreditmaksimum overskrides
- Kunden undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure
- Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt og Kunden ikke straks betaler sin gæld
- Kunden undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed til tiden
- Kundens afgivelse af urigtige oplysninger ved denne abonnementsaftales indgåelse samt efterfølgende manglende meddelelse om ændringer i Kundens forhold
- Kundens CVR-nummer er eller bliver ugyldigt
- Hvis der er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget
- Kunden skaber forstyrrelser i nettet, herunder tilsluttede udstyr, der ikke overholder R&TTE loven, og ikke straks standser den adfærd, der forårsager forstyrrelserne
- Kunden anvender Telias Kommunikationstjenester til automatiserede opkald, automatiserede afsendelse af beskeder og anden maskingenereret kommunikation
- Anvendelse af abonnementer med inkluderet tale til CallCenter-virksomhed (hvor der primært foretages

udgående opkald) eller hermed beslægtet virksomhed dog ikke f.eks. kundeservicecenter-virksomhed

- Videresalg af abonnementerne
- Indgreb, kopiering mv. af sim-kort

15.2.2 I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse eller ved mistanke herom kan Telia uden varsel afbryde adgangen til mobil- og fastnetjtjenesterne. **Afbrydelse er ikke en ophævelse af abonnementsaftalen.**

15.2.3 Hvis Kunden væsentligt har misligholdt abonnementsaftalen, medfører afbrydelsen ikke nedslag i abonnementsbetalinger og i andre faste udgifter. Ved abonnementer med inkluderet indhold bortfalder indholdet i den periode Kunden har misligholdt abonnementet, og eventuelt ubrugt indhold udbetales ikke og overføres ikke til senere perioder.

15.2.4 Hvis Kunden ændrer det forhold, der var skyld i afbrydelsen, kan Telia vælge at genåbne adgangen til Kommunikationstjenesterne. I forbindelse med genåbning af forbindelsen er Telia berettiget til at opkræve en administrationspris.

15.2.5 Ophører abonnementet pga. misligholdelse opgør Telia mellemværendet. Mellemværendet udgør et beløb svarende alle Kundens Kommunikationstjenester afregnet på listeprijs, samt at der ikke udbetales Mobiltilskud mm. for den restende aftaleperiode.

15.2.6 Uanset ovenstående forbeholder Telia sig ret til at kræve erstatning efter dansk rets almindelige regler.

16. Opsigelse

16.1 Telias opsigelse

Abonnementsaftalen er uopsigelig, regnet fra den aftalte Levering af Kommunikationstjenester i det antal måneder Aftalen omfatter. Aftalen kan opsiges med 3 måneders varsel, dog tidligst med udløb ved udgangen af Uopsigelsesperioden.

16.1.1 Hvis Kunden misligholder Aftalen kan Telia vælge at opsige Aftalen eller dele heraf med umiddelbar virkning uanset en eventuel opsigelsesperiode. Opsiges abonnementet som følge af Kundens misligholdelse opgør Telia mellemværendet. Mellemværendet udgør et beløb svarende alle Kundens Kommunikationstjenester afregnet på listeprijs, samt at der ikke udbetales Mobiltilskud mm. for den restende aftaleperiode.

16.1.2 Hvis Aftalen eller en del heraf som følge af ovenstående ophører inden Uopsigelsesperiodens udløb, har Telia desuden krav på kompensation for enhver omkostning, som Telia er blevet påført i forbindelse med Aftalens indgåelse. Kompensationen udgør som minimum 500 kr.

16.1.3 Hvis Telia beslutter at ophøre med at udbyde Kommunikationstjenester, kan Telia opsige Aftalen med to måneders varsel. Hvis Telia beslutter at ophøre med at udbyde en af Kunden købt Tjeneste, kan Telia opsige denne del af Aftalen med to måneders

varsel. Hvis Telias ret til at udbyde Tjenesten bortfalder, kan Telia opsige Aftalen til samtidigt ophør.

16.2 Kundens opsigelse

Abonnementsaftalen er uopsigelig, regnet fra den aftalte Levering af Kommunikationstjenester i det antal måneder Aftalen omfatter. Efter udløb af Uopsigelsesperioden kan Aftalen opsiges af Kunden med 3 måneders varsel.

Opsigelsesvarslet for Gratis Ekstra Services er 30 dage.

16.2.1 Ændrer en Kunde abonnementstype, vil ændringen ikke udløse en ny Uopsigelsesperiode, med mindre der laves en forlængelse af abonnementet, hvori der indgår aftale om rabat eller lign. for den nye aftaleperiode, eller hvis forlængelsen sker, som følge af køb af hardware.

16.2.2 Hvis Kunden udtræder af Aftalen inden for Uopsigelsesperioden, f.eks. ved at foretage nummerflytning, skal Kunden betale et beløb svarende til alle Kundens Kommunikationstjenester afregnet på listeprijs for den restende del af Uopsigelsesperioden samt tilbagebetale Mobiltilskud mm. der ikke er optjent ret til.

16.2.3 Har Telia afholdt udgifter til etablering af installationer hos Kunden, skal disse omkostninger tilsvarende tilbagebetales forholdsæssigt i forhold til resterende del af Uopsigelsesperioden.

16.2.4 Hvis Aftalen eller en del heraf som følge af ovenstående ophører inden Uopsigelsesperiodens udløb, har Telia desuden krav på kompensation for enhver omkostning, som Telia er blevet påført i forbindelse med Aftalens indgåelse. Kompensationen udgør som minimum 500 kr.

16.3 Opsigelse af abonnement og/eller ekstra services skal ske skriftligt eller telefonisk til Kundeservice Erhverv.

17. Ansvar

17.1 Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

17.2 Telias ansvar

Telia er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Dog er Telia kun ansvarlig for Kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af en aftale med tredjemand bortfalder mv. Telias ansvar er videre begrænset til et beløb svarende til det beløb, som Kunden inden for de seneste 12 måneder har betalt til Telia i henhold til abonnementsaftalen. Telia er ansvarlig for tab hos Kunden, som skyldes fejlregistrering, konteringsfejl mv. i Telias systemer, jf. § 12 i "Lov om visse betalingsmidler".

17.2.1 Telia er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, forstyrrelser i mobilnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Telias groft uagtsomme eller forsætlige

handling og undladelse. Hvis der opstår fejl i Telias offentlige mobilnet, der medfører en afbrydelse af forbindelsen, kan Telia efter omstændighederne og ved Kundens henvendelse, give et forholdsmæssigt afslag i den eventuelle abonnementsafgift – dog kun hvis beløbet overstiger 25 kr. ekskl. moms. Afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af mobilnettet, berettiger ikke til afslag i abonnementsafgiften.

17.2.2 Telia er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser mv., der kan henføres til andre teleudbydere, producenter, leverandører eller serviceudbydere. **Ligeledes er Telia ikke ansvarlig for skader og tab, som Kunden måtte lide pga. opkobling til internettet, herunder virus og download af dialerprogrammer.** Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. Forbrugskontrol eller Spærring.

17.2.3 Telia er således ikke ansvarlig for mobiltelefoner, Kunden har købt hos forhandlere eller andre teleudbydere og Telia er ligeledes ikke ansvarlig for, at disse telefoner kan anvendes efter en gennemført nummerflytning, f.eks. som følge af operatørlåseko-

der.

17.2.4 Telia er ikke ansvarlig for tab som følge af, at et sim-kort er bortkommet, beskadiget eller på anden måde er defekt.

17.2.5 Telia er ikke ansvarlig for omkostninger eller skader, der er forårsaget af Kunden på grund af håndtering af personlige oplysninger, såsom brugernavne, passwords, telefonnumre eller lignende oplysninger, der kan bruges til skadelige formål eller misbruges af Kunden eller tredjepart.

17.2.6 Telia er ikke forpligtet til at opfylde abonnementsaftalen, nærværende abonnementsbetingelser og dertil hørende services og Kommunikationstjenester, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for Telias kontrol, herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller IT-mæssige systemer, som Telia ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved abonnementsaftalens indgåelse.

17.2.7 Telia er ikke ansvarlig for uvedkommendes aflytning af Kundens kommunikation, herunder samtaler, sms/mms, emails mm.

17.2.8 Telias tjenester (f.eks. produkter, teknologier og software) kan være underlagt love om eksport- og handelssanktioner, regulering, licensregler og -krav (herefter benævnt "eksportlove"). Lovene behøver ikke at være begrænset til USA, FN og EU.

17.2.8.1 Hver part garanterer, at parten, dets associerede selskaber og direktører ikke direkte eller indirekte (a) er omfattet af sanktioner (som defineret nedenfor), b) samlet er ejet halvtreds (50) procent eller mere af én eller flere personer, der er omfattet af sanktioner,

eller kontrolleret af, handler på vegne af eller til fordel for, direkte eller indirekte, enhver part eller flere parter, der er omfattet af sanktioner. "Sanktioner" henviser til ethvert sanktionssystem, der begrænser handelsfriheden for enhver stat, gruppe, eller juridisk eller fysisk person, herunder enhver liste over ulovlige parter, som er udarbejdet af FN, EU, USA eller andre lande, og som er i kraft fra tid til anden og gælder for en part. Hver part skal straks skriftligt underrette den anden part om eventuelle omstændigheder, der kan udgøre en overtrædelse af dette punkt.

17.2.8.2 Tjenesten og tilknyttede produkter, herunder teknikker, udstyr, information, software osv. kan være underlagt eksportkontrollove og -bestemmelser, som er indført af FN, EU, USA eller andre lande ("eksportlove"), som begrænser import, eksport, reeksport, videresalg eller overførsel af Tjenesten og tilknyttede produkter. Hver part, inklusive dets associerede selskaber, skal overholde de eksportlove og sanktioner, der er gældende fra tid til anden for parten, og må ikke medvirke til at parten selv, dets associerede selskaber eller den anden part direkte eller indirekte overtræder eksportlove og sanktioner.

17.2.8.3 Hvis en part på en ikke uvæsentlig måde overtræder punkt 17.2.8.1 eller 17.2.8.2 udgør dette væsentlig misligholdelse af aftalen, som giver den anden part ret til at afbryde adgangen til Tjenesten og/eller at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning uden at ifalde ansvar eller yderligere forpligtelser. Hvis overtrædelse af Aftalen medfører tab eller skade for den anden part, skal parten holde den anden part skadesløs for eventuelle bøder, udgifter, tab og forpligtelser, der måtte opstå som følge af overtrædelsen, dog med forbehold af punkt 17.2.

17.2.8.4 Enhver forsinkelse eller ufuldstændig levering som følge af eksportlove udgør ikke et brud på Aftalen mellem Kunden og Telia. Som følge af eksportlove kan der være begrænsninger i opdateringen af applikationer og software.

18. Overdragelse

Kunden kan med Telias samtykke overdrage abonnementsaftaler til tredjemand. Telia kræver skriftlig tiltrædelse fra både Kunden og tredjemand, samt at forfalden gæld betales, inden overdragelsen gennemføres. Ligeledes er Telia berettiget til at foretage en kreditvurdering af tredjemand. Telia kan opkræve en administrationspris af Kunden for overdragelsen til den nye Kunde. Telia kan uden varsel overdrage abonnementsaftalen til tredjemand eller anden ejerstruktur.

19. Ændring af betingelser og priser

19.1 Generelt

Kunden må tåle mindre væsentlige ændringer til ugunst for Kunden.

19.1.1 Telia forbeholder sig ret til at foretage pris- og aftaleændringer herunder produktændringer med umiddelbar virkning overfor Kunden, hvis Telia bliver varslet og pålagt pris eller aftaleændringer herunder produktændringer på produkter og services, som Telia gensælger fra anden udbyder.

19.1.2 Hvis Telia gennemfører væsentlige ændringer af pris- og aftalevilkår, som ikke samlet set er til gunst for Kunden, er Kunden berettiget til at hæve Aftalen for så vidt angår de Tjenester, som ændringen vedrører. Dog skal Telia gives mulighed for at tilbyde at justere ændringen af vilkår og listepreiser, således at de samlet set er til gunst for Kunden.

19.2. Varsling

Væsentlige ændringer til ugunst for Kunden varsles enten ved brev, e-mail, på faktura eller betalingsoversigt.

19.3. Ophør af aftalen i forbindelse med varslede ændringer

Hvis en Kunde inden for en Uopsigelighedsperiode vælger at udtræde af Aftalen som følge af væsentlig ændring, skal der ske tilbagebetaling af Mobiltilskud mm., som der ikke er optjent ret til.

19.4. Roamingpriser

Prisændringer for Kundens forbrug i udlandet vil ikke blive varslet, hvis prisændringen sker som følge af prisstigninger hos Telias samarbejdspartner.

19.5 Kundens ændring af abonnement

Kunden kan alene opgradere abonnementerne i Uopsigelighedsperioden. Opgraderer Kunden et mobilabonnement, kan det ikke nedgraderes igen inden for Uopsigelighedsperioden.

19.6 Indeksregulering

Telia har, for Aftaler indgået efter 1. juli 2022, uden nærmere varsel ret til en gang årligt og med virkning fra 1. marts, at regulere Kundens abonnementsbetaling med den stigning i forbrugerprisindekset, som offentliggøres på Danmarks Statistiks hjemmeside i januar måned på baggrund af forbrugerprisstigningerne det forgangne år. Reguleringen gennemføres ved, at nuværende abonnementspris ganges med stigningen i forbrugerprisindekset og oprundes til nærmeste hele krone. Kunder, som indgår Aftale efter 1. november i et givent år, bliver ikke omfattet af denne bestemmelse den førstkomende 1. marts. Prisjusteringer, som følge af det årlige forbrugerprisindeks, anses ikke som en væsentlig ændring af Aftalen.

20. Kundeservice Erhverv

20.1 Kundeservice Erhverv kan kontaktes gratis på 80 40 40 30 (fra udlandet +45 26 26 26 26).

E-mails skal sendes til mobilerhverv@telia.dk.

Skriftlige henvendelser kan også sendes til:

Telia Kundeservice Erhverv
Ørestads Boulevard 45
2300 København S

20.2 Kundeservice kan ligeledes kontaktes, hvis Kunden ønsker at klage. Telia tilstræber at behandle klager hurtigst muligt. Ved eventuel uenighed mellem Kunden og Telia om det opkrævede forbrug kan der indgives klage til Teleankenævnet på teleanke.dk.

20.3 Kunder med adgang til Telia's selvbetjeningsløsning "Telia Selvbetjening Erhverv" hæfter for oprettelser og opsigelser af abonnementer/services, som bliver bestilt af Kunden via selvbetjeningsløsningen. For at sikre en tilfredsstillende drift af selvbetjeningsløsningen, har Telia ret til løbende at tilføje, justere og fjerne funktioner i Selvbetjeningsløsningen.

21. Markedsføring og immaterielle rettigheder

21.1 Telia har i aftaleperioden ret til at nævne Kundens navn og logo i rimeligt omfang i markedsføringsmateriale.

21.2 Alle immaterielle ejendomsrettigheder til Kommunikationstjenesterne, inklusiv licenser, ejes af Telia. Kunden har ikke tilladelse til at overdrage underlicenser, eller på anden måde lade andre tage del i den opnåede licens.

21.3 Kunden forpligter sig ligeledes til ikke at bruge det materiale eller ejendom, som kan være ophavsretligt beskyttet, eller på anden måde er klassificeret som intellektuel ejendomsret af Telia eller tredjemand. I tilfælde hvor Kunden krænker dette, skal Kunden holde Telia skadesløs over for tredjemand.

22. Oplysningspligt og fortrolighed

22.1 Oplysningspligt

Kunden skal på Telias anmodning afgive alle oplysninger, der er nødvendige for Telias overholdelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen.

22.2 Fortrolighed

Parterne skal sikre, at oplysninger af fortrolig karakter alene anvendes til opfyldelse af Aftalen, og at sådanne oplysninger ikke kommer til uvedkommendes kundskab.

23. Lovvalg og værneting

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne Aftale skal afgøres efter dansk ret.

24. Ikrafttræden

Betingelserne træder i kraft pr. 1. marts 2023.