

PHONERO ABONNEMENTSVILKÅR

Gjeldende fra 01.01.2015

1 GENERELLE VILKÅR

1 Avtaleforholdet

Avtaleforholdet består av korrekt utfylt og signert formular for Avtale om Teletjenester, særlige vilkår for enkelte tjenester og produkter, Phoneros prislister og disse abonnementsvilkår med senere endringer. Disse abonnementsvilkår ("Abonnementsvilkårene") med senere endringer gjelder for levering av tjenester til næringsdrivende og forbrukere levert av Phonero, uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Phonero og Kunden (Sluttbruker) eller gjennom forhandler som på vegne av Phonero selger dets tjenester. Abonnementsvilkårene regulerer bruk av Phoneros tjenester og består av (i) generelle vilkår som gjelder alle tjenester og (ii) særlige vilkår for de ulike tjenestetypene. Ved eventuell motstrid reguleres forholdet mellom Phonero og Kunden av (med prioritet i nevnte rekkefølge): a) Eventuelle særskilte avtaler signert av Phonero og Kunden utover formulæret for Avtale om teletjenester med vedlegg, b) Avtale om Teletjenester, c) Phoneros standard prislister, d) Disse Abonnementsvilkårene med senere endringer, e) Særlige vilkår for enkeltprodukter, herunder produktbeskrivelser, f) Kundens bestillinger. Phonero har rett til å endre Abonnementsvilkårene, herunder som følge av endringer fra leverandør og i ekomlovgivningen.

2 Abonnement

2.1 Kredittvurdering, sikkerhet og kontroll

Det vil bli foretatt rutinemessig kontroll av opplysningene i nye avtaler og kredittvurdering av nye Kunder. Phonero kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdigg kan Phonero avslå levering eller be om at Kunden forskuddsbetaler eller stiller tilfredsstillende sikkerhet. Dersom kontrollen avdekker feil i formulæret for Avtale om teletjenester, herunder mht. signatur, fullmakt eller at selger har gått utover sine fullmakter mht. priser og vilkår, kan Phonero si opp avtalen og avslå levering.

2.2 Overdragelse av abonnement

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Phonero. Før slik overdragelse kan finne sted, må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være betalt. Overdragelse til medlemmer av samme husstand kan i forbrukerforhold ikke nektes uten saklig grunn. Phonero kan overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet til andre selskaper eller enheter i forb. med salg av hele eller deler av sin virksomhet

2.3 Viderealg

Viderealg av tjenester levert av Phonero er ikke tillatt med mindre skriftlig tillatelse foreligger fra Phonero. Det er ikke tillatt å bruke privatlinjer til kommersielle formål, herunder servere og annen virksomhet av kommersiell art.

3 Priser og betaling

3.1 Priser

Prisene for etablering og bruk av de ulike tjenester fremgår av den skriftlige avtale.

3.2 Endring av priser

Prisene reguleres årlig i samsvar med økningen i konsumprisindeksen. Utover dette forbeholder Phonero seg til enhver tid retten til å endre priser og betingelser. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra Phonero er sendt til Kunden.

Prisendringer kan skje med kortere varsel og innenfor avtalt bindingstid dersom de skyldes endringer i offentlige avgifter, reguleringer og/eller pålegg eller økning i priser fra underleverandører og dersom endringer i priser ikke er større enn 10%. Utover dette kan Phonero, også innenfor avtalt bindingstid, endre priser og betingelser med en måneds varsel, men da har Kunden rett til å si opp avtalen skriftlig senest 30 dager etter at varslene ble sendt uten at det påløper terminerings-/bruddgebyr.

3.3 Kundens betalingsansvar

Den som er registrert som Kunde hos Phonero, er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommendes bruk.

3.4 Fakturering

Phonero sender Kunden faktura som gir oversikt over den leverte tjeneste, det beløp som skal betales og fristen for betaling. Dersom Kunden mener at faktura er feil, må han reklamere skriftlig snarest mulig og senest innen betalingsfristen. Ved eventuelt særskilt avtale om utkjøp av binding fra tidligere leverandør gjennomføres dette ved krediteringer på kundens faktura over en periode på minimum 6 måneder begrenset oppad til kr. 3.000 eks. mva. pr. abonnement som overføres (porteres) til Phonero. Ved særskilt avtale utover kr 1.500 eks. mva. per mobilabonnement, påløper en månedlig avgift per mobilabonnement i henhold til Avtale om Teletjenester. Evt. avvik fra dette må være skriftlig avtalt.

3.5 Betaling

Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen.

4 Taushetsplikt og personvern

Phonero har konsesjon fra Datatilsynet til å lagre og behandle data som Kunden registrerer og genererer. Phonero behandler dataene i henhold til personopplysningsloven og eventuelle andre krav fastsatt i lov eller av offentlig myndighet og er behandlingsansvarlig hva gjelder behandlingen av Kundens personopplysninger som f.eks. navn, org-/personnummer, adresse, opplysninger om tegnede abonnement og Tjenester, samt Kundens bruk av disse. Kunden kan selv bestemme om han vil gi Phonero de nevnte opplysningene. Avtale kan likevel kun inngås dersom Kunden gir opplysninger som er nødvendig for avtalen. Gir Kunden opplysninger som er nødvendige for avtalen er dette å anse som et samtykke til at Phonero behandler Kundens personopplysninger, herunder personopplysninger som gis av Kunden ved bestilling, samt personopplysninger som fremkommer ved bruk og som er nødvendige for leveranse og fakturering. Kundeopplysningene kan kun registreres for å danne grunnlag for beslutningen om Kunden kan gis tilgang til Tjenesten, for å administrere Avtalen, utarbeide kunde profiler og markedsanalyser i forretningsutviklingshensikt og for markedsførings- og faktureringsformål.

Kunden har rett til, uten kostnad, å motta informasjon om hvilke opplysninger som er lagret om vedkommende. Kunden kan når som helst tilbakekalle samtykket til behandlingen, samt begjære retting av uriktige opplysninger. Et tilbakekall av samtykke kan imidlertid påvirke Phoneros mulighet til å gjennomføre Avtalen med Kunden som forutsatt. Dersom dette medfører brudd på bindingstid gjelder pkt. 9.2 om bruddgebyr m.v. tilsvarende. Kunden skal umiddelbart underrette Phonero ved endringer i kundeopplysningene.

Phonero og de ansatte i Phonero plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av teletjenestene og om innholdet i Kundens telekommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Phonero er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon. Personopplysninger om Kunden vil således ikke bli utlevert uten i følgende tilfeller: a) Når kunden har samtykket til det; b) Når utleveringen har hjemmel i lov eller forskrift; c) For å gjennomføre avtalen og betalingsinnkreving; d) Som ledd i regnskapsbehandlingen. Dersom Kunden ønsker spesifisert faktura eller annen samtaleinformasjon er Kunden selv ansvarlig for behandling av personopplysninger og sensitiv informasjon i henhold til relevant lovgivning, herunder innhenting av nødvendige fullmakter for utlevering og behandling av samtaledata.

Opplysninger om navn, adresse og telefonnummer vil bli levert ut til nummeropplysningstjenester dersom kunden ikke har reservert seg mot dette. Personopplysninger som benyttes til faktureringsformål kan slettes når faktura er gjort opp.

5 Telefonnummer

5.1 Telefonnummer

Kunden tildeles telefonnummer for telefontjenester. Regulatoriske eller driftsmessige forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for utgifter Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer.

5.2 Nummervisning/hemmelig nummer

Ved bruk av Phoneros telefontjenester vil Kundens nummer vises for mottaker dersom Kunden ikke har reservert seg mot dette. Kunden kan ved avtale med Phonero få hemmelig nummer. Kunder som har hemmelig nummer vil ikke stå oppført under nummeropplysningstjenester og nummeret vil ikke vises på apparater som ringes opp. Selv om kunden har reservert seg eller har hemmelig nummer, vil nummeret vises ved oppringning til nødnummer. Phonero kan ikke garantere for at nummeret ikke vises ved oppringning til kunder hos andre teleoperatører. Bruker som mener seg utsatt for telefonsjikaner kan innrømmes midlertidig unntak i reservasjonsretten.

5.3 Nummerportabilitet

Kunden kan beholde sitt telefonnummer ved bytte av teleoperatør. Kunden må påregne at det tar noe tid å flytte telefonnummeret mellom teleoperatører. Ved flytting til Phonero er Kunden selv ansvarlig for å gjøre opp sitt mellomværende med den tidligere operatøren. Phonero kan nekte portering til annen operatør dersom Phonero har uoppgjorte krav mot Kunden. Flytting fra Phonero til annen operatør regnes som oppsigelse av abonnementet. Kunden må oppgi alle nummer knyttet til aksessen ved bestilling av nummerportering. Dersom opplysningene er mangelfulle eller feilaktige kan det medføre at flyttingen til Phonero tar lengre tid enn normalt.

6 Utstyr

6.1 Tilknytning av utstyr til telenettet

For å unngå skade på telenettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes telenettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av telemyndighetene. Kunden er ansvarlig for at utstyr som han eller noen han svarer for kopler til nettet er typegodkjent. Dersom Kunden er i tvil, plikter Kunden å avklare dette med Phonero før utstyret tas i bruk.

6.2 Phoneros utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Phonero plasserer hos Kunden Phoneros eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret.

7 Feil eller mangler ved tjenesten

7.1 Reklamasjon

Dersom Kunden oppdager feil ved tjenestene skal feilen uten ugrunnet opphold meldes til Phonero. Feilmeldingen skal så langt det er mulig angi hvilken type feil som foreligger. Før feil meldes skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder kabler mellom utstyret og mellom utstyr og veggkontakt. Dersom Kunden melder om feil som ligger innenfor Kundens ansvarsområde kan Phonero kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

7.2 Feilretting

Phonero skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved teletjenestene som Phonero er ansvarlig for, iverksette tiltak for å rette mangelen. Ligger feilen utenfor Phoneros kontroll, herunder ved feil hos leverandør av offentlig telenett, er Phoneros ansvar begrenset til å melde fra om manglene til rette vedkommende.

7.3 Prisavslag

Ved feil som Phonero alene er ansvarlig for og som gjør at Kunden ikke kan gjøre nytte av tjenestene, dog ikke ved feil som ligger utenfor Phoneros kontroll, herunder ved feil hos leverandør av offentlig telenett, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn den forholdsmessige andel av fastavgiften for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om prisavslag må være fremmet senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

7.4 Erstatning

Overfor næringsdrivende er Phonero ansvarlig for direkte tap bare dersom det skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Phoneros side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av mangelen. Overfor forbrukere er Phonero ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten, med mindre Phonero godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Phoneros kontroll og som Phonero ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. Phonero er verken overfor forbrukere eller næringsdrivende ansvarlig for Kundens indirekte økonomiske tap som følge av feil eller mangler. Som indirekte tap regnes blant annet: a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd); b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn); c) tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt. Phoneros samlede erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset til kr. 5.000 for hver skadegjørende handling. Krav om erstatning må fremsettes senest to måneder etter at feilen er eller burde vært oppdaget.

7.5 Heving

Partene kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra den annen part. Ved heving som følge av vesentlig mislighold fra Kunden gjelder pkt. 9.2 om bruddgebyr m.v. tilsvarende.

8 Kundens mislighold

8.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved betalingsmislighold vil Phonero sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

8.2 Stenging ved betalingsmislighold

Dersom Kunden ikke betaler innen fristen angitt i betalingsvarselet kan Phonero stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Hvis Kunden har bestilt felles regning for abonnement på flere tjenester, vil stenging kunne omfatte alle abonnementene og tjenester.

8.3 Stenging i andre tilfeller

Phonero kan stenge Kundens tilknytning til telenettet dersom Kunden:

- benytter utstyr som ikke er typegodkjent eller godkjent av Phonero;
- opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester;
- på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane;
- benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med norsk lovgivning;
- overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten at dette er avklart med,
- misbruker eller utnytter Phoneros tjenester eller systemer for å tilegne seg rettigheter som ikke omfattes av avtaleforholdet.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Dersom hensynet til sikkerheten i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen. Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk av tjenester, kan Phonero i særlige tilfelle sperre abonnementet for bestemte tjenester.

8.4 Gjenåpning

Dersom abonnementet er blitt stengt i samsvar med pkt. 8.2 eller 8.3, vil Phonero gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted kan Phonero uten ytterligere varsel si opp abonnementet med øyeblikkelig virkning og kunden kan miste sitt telefonnummer.

8.5 Andre virkninger av oppsigelse.

Ved oppsigelse av abonnement etter pkt. 8 gjelder bestemmelsene i pkt. 9.2 om bruddgebyr m.v. tilsvarende.

9 Varighet, bindingstid, oppsigelse og bruddgebyr

9.1 Varighet, bindingstid og oppsigelse

Avtalen/abonnement løper fra signatur av avtale. Abonnement varer i første omgang i 24 måneder regnet fra tjenesten ble tatt i bruk (bindingstid). Kunden kan si opp abonnement med virkning fra bindingstidens utløp med minst 3 måneders varsel. Er slik oppsigelse ikke gitt fornyes abonnementet automatisk for nye 12 måneder av gangen og slik at Kunden kan si opp med minst 3 måneders varsel før utløpet av hver 12-måneders periode. Oppsigelse må i alle tilfeller skje ved skriftlig varsel signert av Kunden og må være mottatt av Phonero innenfor nevnte frister. Phonero kan si opp

abonnement/tjeneste med en måneds varsel dersom vedk. tjeneste, produkt eller prisplan legges ned.

9.2 Virkning av annen oppsigelse. Bruddgebyr

Ved oppsigelse fra Kunden før bindingstidens utløp eller før utløpet av en avtaleperiode i strid med pkt. 9.1 eller bytte av leverandør av Tjenestene før utløpet av bindingstiden, avtaleperioden eller oppsigelsestiden har Phonero rett til å fakturere og få betalt (i) alle utestående krav inkl. forhåndsfakturerte månedsavgifter, (ii) alle dokumenterte direkte kostnader knyttet til oppsigelsen, (iii) et eventuelt mellomværende basert på justert prisrabatt eller andre tilbudte fordeler for avkortet kontraktperiode, (iv) utlegg/krediteringer Phonero har hatt til utkjøp fra Kundens tidligere operatør (bruddgebyr)samt (v) etter Phoneros valg et termineringsgebyr på 10% av gjestående månedlige fastavgifter eller et bruddgebyr. Bruddgebyret er på kr 3.000 eks. mva pr abonnement/tjeneste. Bruddgebyret for dataabonnement med tilknyttet datakort ("Ekstra datakort") er på kr 3.000 eks. mva. For tjenestene Trådløs Bedrift, Phonero Bedriftsnett og IP Bedriftsnett er bruddgebyret kr. 5.000 eks mva pr løsning. For tilleggstjenester som gir inkludert dataforbruk i utlandet er bindingstiden på tilleggstjenesten 12 mnd og bruddgebyret kr 2.000 eks mva. Dersom Phonero mottar oppsigelse av abonnement etter at tjenesten er bestilt, men før effektivisering er iverksatt, faktureres bruddgebyr som nevnt foran i stedet for etableringspris. Er effektivisering iverksatt faktureres etableringspris i tillegg til bruddgebyr.

9.3 Forbrukere og angrerett

Bestemmelsene i dette punkt gjelder bare dersom Kunden er forbruker, dvs. privatkunde hos Phonero.

Dersom ikke annet er særskilt avtalt, gjelder bindingstid ikke for forbrukere. Ved oppsigelse fra forbrukere har Phonero rett til å fakturere og få betalt alle utestående krav inkl. forhåndsfakturerte månedsavgifter.

Dersom Avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, kan Kunden spørre om Avtalen ved å gi melding til Phonero innen 14 dager etter at Kunden har mottatt de opplysninger som Kunden har krav på å motta etter angrerettloven.

Dersom Avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, og abonnementet/tjenestene tas i bruk før angrerettens utløp, skal Kunden betale det avtalte vederlag for de tjenester som er levert – herunder kostnader til påbegynnelse, installering og montering. Sistnevnte gjelder selv om angreretten tas i bruk.

10 Ekstraordinære bruksrestriksjoner

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Phonero rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av teletjenestene: a) avbrudd i tjenesten; b) begrensnings av tjenestefasiliteter; og c) avskjæring av adgang til teletjenestene for nye kunder. Phonero har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i telenettet som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Phonero er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Phonero vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

11 Klagebehandling og angre rett i forbrukerforhold

Klage på forhold ved Phoneros tjenester skal rettes skriftlig til Phonero for klagebehandling. I forbrukerforhold kan Kunden bringe Phoneros avgjørelse i klagesaken inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon. I forbrukerforhold kan Kunden, forutsatt at tjenesten er solgt ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller via internett, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Phonero har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angre rettløven. Hvis tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og Kunden tar tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal Kunden betale for bruk av tjenesten, herunder for utgifter forbundet med påbegynnelse og installering hvis Kunden senere benytter seg av angre retten.

12 Lovvalg, tvister og avtalt verne ting

Avtalen mellom Phonero og Kunden er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunden og Phonero skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstolene med Kristiansand som vedtatt verne ting.

2 SÆRSKILTE VILKÅR

2.1 FASTTELEFONI

1 Abonnementet

Abonnementet gir tilgang til fast telefonnett i Norge og rett til bruk av telefon tjenesten og de tilleggstjenester som Kunden nærmere har avtalt med Phonero.

2 Telefonnummer

Kunden tildeles et telefonnummer for tjenesten. Dersom Kunden flytter må han påregne at nummeret må byttes. Regulatoriske eller driftsmessige forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for kostnader som Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer. Oppføring av ett navn og ett telefonnummer i telefonkatalogens hvite eller rosa sider inngår i tjenesten når Phonero leverer nettilknytning til Kunden.

3 Tilknytning til nettet

Phonero sørger for fremføring av tilknytningslinje frem til første telefonkontakt eller et annet tilknytningspunkt på den installasjonsadresse som Kunden har oppgitt. Phonero kan kun tilby ny aksess på steder der det er tilknytningspunkt fra tidligere. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring eller ruting av tilknytningslinjen enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig for Phonero, og dette er mulig å imøtekomme, vil Phonero kreve at Kunden dekker merkostnadene for tilknytningen. Phonero må sikres fri atkomst frem til tilknytningspunktet. I forbindelse med tilknytningen har Phonero fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, i og gjennom Kundens eiendom. Phonero skal informere Kunden om slike inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Kunden får ingen godtgjøring for ulemper ved installasjoner som plasseres på Kundens eiendom til bruk for hans tilknytning. Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av elektrisk kraft der dette er nødvendig. Kunden skal forsikre seg om at enhver som installerer eller utfører service på hans utstyr eller teletekniske linjenett har den nødvendige autorisasjon. Dersom tilknytning krever fast forvalg fra Phonero gir Kunden Phonero fullmakt til å besørge registrering av Phonero som fast leverandør av de trafikktyper som er omfattet av dette. Dersom bestillingen gjelder en adresse hvor Telenor (netteier) ikke har leveringsplikt og Telenor ikke har etablert nødvendig infrastruktur, kan Phonero ikke levere tjenesten. Kunden er

selv ansvarlig for installasjon, oppkobling og konfigurasjon av eget utstyr som er nødvendig for å benytte tjenestene.

4 Feilretting

Phonero er ansvarlig for vedlikehold og feilretting på tilknytningslinjen til og med første telefonkontakt eller annet tilknytningspunkt. Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på sitt interne telenett samt på teletstyr tilknyttet nettet. Dersom Kunden ønsker at Phonero skal utføre vedlikehold og feilretting på slikt utstyr, må det betales særskilt for dette.

2.2 MOBILTJENESTER

1 Abonnementet

Abonnementet gir Kunden adgang til Phoneros mobiltelefonnett og til andre mobiltelefonnett som Phonero har avtale med om slik bruk. Abonnementet gir dessuten tilgang til de tilleggstjenester det er inngått avtale om.

2 Telefonnummer

Kunden tildeles et eller flere telefonnummer for tjenesten. Regulatoriske eller driftsmessige forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for kostnader som Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer.

3 Ansvar for bruk av tjenesten

Kunden er selv ansvarlig for at tjenesten brukes i tråd med retningslinjer fra Phonero, offentlig regelverk og annen regulering som måtte gjelde der Kunden oppholder seg. Phonero innestår ikke for at tjenesten kan benyttes uten avbrudd eller at alle anrop og data når frem. Phonero fraskriver seg ethvert ansvar for tap som måtte følge av brudd i kommunikasjon eller manglende tilgang til nett.

4 Bruk av abonnementet i utlandet

Kundens bruk av utenlandske mobiltelefonnett er underlagt de lover og bestemmelser, takster og vilkår som gjelder for den enkelte operatørs nett. Ved bruk av abonnementet i utlandet innkrever Phonero betaling for bruken på vegne av den utenlandske nettoperatoren. Det gjelder egne regler og takster for bruk av mobil i utlandet.

5 SIM - kort

SIM-kort er et kort som settes inn i mobiltelefonen for å oppnå tilknytning til mobilnett og åpner og gir tilgang til de valgte tjenester. Kunden er ansvarlig for mottatt SIM-kort. SIM-kortet er Phoneros eiendom, og skal bare brukes i typegodkjent abonnentutstyr som er i forskriftsmessig stand. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i kortet. Phonero kan frakoble ikke-forskriftsmessig utstyr. Det hører to koder til SIM-kortet (PIN- og PUK-kode). Kunden har ansvaret for å oppbevare kodene atskilt fra SIM-kortet og på en slik måte at de ikke blir kjent for uvedkommende. Kodene må heller ikke noteres på en slik måte at det er mulig for uvedkommende å forstå hva sifrene gjelder. Dersom Kunden får mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til kodene, skal Kunden straks endre PIN-koden.

6 Tap eller tyveri av abonnementsutstyr

Ved kjennskap til, eller mistanke om, at mobiltelefon eller SIM-kort er kommet på avveie, skal Kunden straks underrette Phoneros kundeservice. Phonero vil da så fort som mulig sperre abonnementet. Abonnementet vil forbli sperret til Kunden gir Phonero melding om gjenåpning. Kunden kan i stedet få et nytt SIM-kort med nye personlige koder. Prisen på nytt SIM-kort fremgår av Prislisten. Selv om abonnementet er sperret vil det påløpe vanlig abonnementsavgift så lenge abonnementet ikke er gyldig oppsagt.

7 Ansvar ved tap, tyveri mv.

Kunden er ansvarlig for tap som følge av misbruk av mobiltelefonen eller SIM-kortet. Phonero er ansvarlig for misbruk av SIM-kortet etter at sperremelding er gitt på foreskrevet måte og Phonero har hatt rimelig tid til å sperre, med mindre misbruket er mulig gjort ved grov uaktsomhet eller forsett fra Kunden side. Under enhver omstendighet er Phoneros ansvar begrenset til kr. 5.000.

8 Trafikkmønster

Phonero priser sine tjenester basert på en normalfordeling av trafikkmønster. Dersom Kunden har en prisplan der det kan ringes internt mellom bedrift/ansatte for kr 0 eller en redusert pris, forutsetter det at trafikken internt ikke utgjør mer enn 20% av det totale trafikforbruk for det enkelte abonnement. Phonero forbeholder seg rett til å fakturere intern trafikk som overstiger denne volumgrense pr. abonnement som ekstern trafikk. For abonnement med "Fri Bruk" inntil 10.000 minutter og 10.000 SMS/MMS forbeholder Phonero seg retten til å fakturere, som ekstern trafikk, all trafikk utover 3.000 minutter og 3.000 SMS/MMS per måned dersom a) mer enn 25% av abonnementene overstiger denne volumgrense, b) abonnement benyttes til callsenter-virksomhet, eller c) dersom abonnement benyttes for automatisert utsendelse/varsling av SMS/MMS. Phonero forbeholder seg også rett til å redusere/strupe hastigheten på tjenestene for resterende del av måned ved bruksmønster som avviker fra normalt trafikkmønster.

2.3 MOBILT BREDBÅND

1 Tjenesten

Tjenesten gir Kunden bredbåndstilknytning og mulighet til oppkobling til internett og/eller andre telekommunikasjonstjenester via en CDMA-, UMTS/HSDPA, LTE/4G eller annen bredbåndsakssess som Phonero har rett til å levere i samsvar med avtale med sine underleverandører til enhver tid ("Terminal"). Bredbåndstilknytningen er mobil, dvs. at Kunden har tilgang til bredbåndet overalt der nettverket til Phoneros underleverandører av tjenesten gir dekning. Sammen med Terminalen vil Kunden motta abonnementsspesifikk informasjon, for eksempel aktiveringskode. Abonnentspesifikk informasjon skal oppbevares forsvarlig og kan ikke benyttes av eller avsløres for uvedkommende. Mistanke Kunden at slik informasjon har kommet til uvedkommendes kunnskap skal dette umiddelbart meldes fra til Phonero. Kunden har ansvar for uvedkommendes bruk av Tjenesten inntil melding er mottatt av Phonero og Phonero har sperret Tjenesten. Sperring vil bli foretatt uten ugrunnet opphold.

Hastigheten som er oppgitt for mottak og sending av data er maksimalhastighet. Grunnet forhold som er utenfor Phoneros kontroll, kan Kunden oppleve at denne hastigheten ikke oppnås. For å sikre at alle våre kunder opplever tilgang til og god ytelse på Tjenesten, forbeholder Phonero seg også retten til å begrense overføringshastigheten, herunder dersom bruken blir unormalt stor og/eller dersom det er mistanke om misbruk

av Tjenesten. Kunden har ikke krav på noen form for kompensasjon/erstatning grunnet slike forhold.

2 Abonnement

Abonnementet omfatter Kundens tegning av abonnementsavtale samt kjøpt Terminal konfigurert for å kunne benyttes i de nettverk Phonero gjennom underleverandører har tilgang til for mobile telefoni- og bredbåndstjenester. Phonero forbeholder seg rett til å redusere/strupe hastigheten på mobil bredbånd for resterende del av måned ved bruksmønster som avviker fra normalt trafikkmønster.

3 Utstyr - avtale om kjøp av Terminal

Levering av Tjenesten forutsetter at Kunden kjøper Terminal levert gjennom Phonero nødvendig for å benytte den enkelte Tjeneste. De tekniske kravene som stilles til Kundens utstyr fremgår av produktspesifikasjonen til Tjenesten. Kundens utstyr skal skaffes og installeres for Kundens egen regning dersom ikke annet er avtalt mellom partene. Terminal eller annet utstyr selges "som det er", slik at Phonero kun har ansvar for feil og mangler ved utstyret dersom utstyret er i vesentlig dårligere stand enn det Kunden hadde regnet med eller ikke svarer til opplysninger gitt av Phonero. Kunden kan kun koble utstyr som er angitt eller godkjent av Phonero til det/de nett Phonero har tilgang til. Utstyret må forøvrig oppfylle kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning. Kunden er inneforstått med at oppgradering eller endring av Tjenesten kan medføre at de tekniske kravene som stilles til Kundens utstyr forandres. Avtale om abonnement er en forutsetning for Kundens kjøp av Terminal og et SIM-kort fra Phonero må settes inn i Terminalen for å oppnå tilknytning til tjenesten. Kunden er ansvarlig for mottatt SIM-kort. Dette er Phoneros eiendom og skal bare brukes i Terminalen. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i SIM-kortet eller Terminalen. For øvrige vilkår knyttet til bruken av SIM-kortet henvises til 2.2 pkt 5 ovenfor. Tap eller skade på Terminal skal umiddelbart meldes fra til Phonero. Kunden er selv ansvarlig for tap eller skade på Terminal.

4 Tekniske avbrudd, vedlikehold m.m.

Phonero er ikke forpliktet til å utbedre feil som skyldes omstendigheter utenfor Phoneros kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller brudd som skyldes eksternt nett eller utstyr. Om Phonero eller dets underleverandører etter å ha mottatt feilmelding fra Kunden utbedrer feil som skyldes Kunden eller forhold på dennes side, plikter Kunden å erstatte Phonero utbedringskostnadene.

5 Bruk av utstyr, Tjenesten m.m.

Kunden kan kun benytte de Terminaler som er godkjente og konfigurerte av Phonero, samt som er godkjent for tilkobling til offentlig telekommunikasjonsnett. Kunden kan ikke videregjøre eller videreformidle noen del av Tjenesten, herunder leie eller låne ut Terminalen eller Tjenesten til andre. Kunden plikter å overholde gjeldende lover og regler, abonnementsvilkårene, samt ikke å opptre i strid med allmenn etikk og moral ved bruk av Tjenesten. Kunden kan ikke benytte Tjenesten på en måte som setter Phonero eller tredjemann i fare for å bli rammet av ansvar, ubehageligheter eller skade. Kunden plikter å stanse enhver bruk av Tjenesten i strid med det ovenstående umiddelbart. Før Kunden kjennskap til at andre benytter Tjenesten i strid med det ovenstående, plikter Kunden å se til at den urettmessige bruken opphører straks, og informere Phonero om overtreddelsen. Kunden er selv ansvarlig for all informasjon som publiseres eller kommuniseres via internett gjennom Tjenesten. Kunden forbyr å publisere og/eller lenke til internettsider som inneholder informasjon som kan tenkes å utgjøre inngrep i tredjemanns rettigheter eller på andre måter er krenkende, vekker forargelse, oppmuntrer til kriminelle

handlinger eller inneholder materiale som kan tenkes å være ulovlig. Phonero forbeholder seg retten til å stenge eller redusere Tjenestens tilgjengelighet når det foreligger mistanke om at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett, Abonnementsvilkårene, allmenn etikk og/eller moral inntil forholdene er avklart. Phonero kan stenge Tjenesten uten varsel og har rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning dersom det er klart at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett, Abonnementsvilkårene eller allmenn etikk og/eller moral.

2.4 IP-TELEFONI

1 Tjenesten

Kunden er selv ansvarlig for at tjenesten brukes i tråd med offentlig regelverk og annen regulering som måtte gjelde der Kunden oppholder seg. Ansvar et omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommende bruk. Phonero innestår ikke for at tjenesten kan benyttes uten avbrudd eller at alle anrop og data når frem. Phonero fraskriver seg ethvert ansvar for tap som måtte følge av brudd i kommunikasjon eller manglende tilgang til nett. Kunden er selv ansvarlig for å ha nødvendig kapasitet for IP telefoni i datanettet Kunden benytter. Opplevd talekvalitet på IP-telefoni vil avhenge av kapasiteten i Kundens datanett. Kunden er ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking på eget oppsett i hussentralen. Kunden er også ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking i andre nettelementer som for eksempel brannmur, rutere og svitsjer som inngår i Kundens eget eller underleverandørers nett. Det er Kundens ansvar å sikre sine IP-telefonitjenester tilstrekkelig, herunder apparater og klienter, for å hindre at uvedkommende får tilgang. Kunden er ansvarlig for all bruk av IP-telefonitjenesten, også eventuelt misbruk.