

---

# Abonnementsvilkår

---

\*Gjelder fra 07.09.2020

## 1. DEFINISJONER OG PARTER

Nortel AS er Leverandøren (org nr. 922 425442) og dennes eventuelle samarbeidspartnere, hvor Nortel AS er ansvarlig for leveransen. Heretter kalt leverandøren.

Kunden er den (fysisk eller juridisk) som inngår denne avtale med Leverandøren. Heretter kalt kunden.

Avtaleparter eller Partene er Leverandøren og det juridiske selskapet eller person som er registrert som Kunde. Bruker er Kunden selv, eller en person som av Kunden er gitt tillatelse til å benytte Abonnementet.

SIM-kort er et kort som settes inn i telefonen for å oppnå tilknytning til mobilnettet, og åpner de valgte tjenester.

E-SIM vil på et tidspunkt erstatte tradisjonelle SIM kort.

PIN-kode (personkode) er en tallkombinasjon som gjør det mulig å bruke telefonen, som skal holdes hemmelig. Dersom en kunde tar i bruk Nortel AS sine teletjenester anses kunden å ha akseptert leverandørens til enhver tid gjeldende abonnementsvilkår. Disse ligger oppdatert på [www.nortel.no/bedrift/kundeservice/abonnementsvilkar](http://www.nortel.no/bedrift/kundeservice/abonnementsvilkar)

## 2. HVA AVTALEN GJELDER FOR

Vilkårene gjelder for alle Nortel sine produkter og tjenester i Norge, samt tilgjengelige tilleggstjenester. Kundens bruk av utenlandske mobiltelefonnett er underlagt de lover og bestemmelser, takster og vilkår som gjelder for den enkelte operatørs nett.

Ved noen Abonnement kan det kreves særskilt godkjenning fra Leverandøren for bruk i utlandet.

## 3. VILKÅR I ABONNEMENT

Ved bestilling av abonnement vil kunden kunne velge det abonnement som passer best for hver enkelt bruker. I noen tilfeller må bedriften ha samme abonnement på alle brukere, dette vil i såfall fremgå av avtalen/produktbeskrivelsen.

## 4. BESTILLING AV ABONNEMENT

Bestilling av Abonnement skjer ved utfylling og underskrift av Nortel Bedriftsavtale som leveres til Leverandøren eller en autorisert forhandler. Alternativt kan abonnementet bli tilrettelagt for bestilling på Nortel sine websider eller ved telefonisk/ elektronisk kommunikasjon. Ved opprettelse av avtaleforhold vil Nortel foreta en kredittvurdering av kunden. Basert på resultat av vurderingen kan Nortel sette en kredittgrense eller kreve sikkerhet.

## 5. OVERDRAGELSE OG ENDRINGER

### 5.1 Overdragelse

Kunden kan ikke overdra abonnementet eller et konkret fysisk produkt til andre uten skriftlig samtykke fra leverandøren. Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Nortel. 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, deler av sin virksomhet.

## 5.2 Endringer

Nortel har rett til å endre Avtalen, herunder tjenester, priser og avtalevilkår. Som endringer regnes også opphør av tjenester. Endringer varsles på egnet måte. Vesentlige endringer vil bli varslet med normalt 1 måneds varsel. Endringer varsles Kunden skriftlig, primært ved utsending av faktura, på e-post eller SMS. Oppdaterte priser og vilkår finner du på [www.nortel.no](http://www.nortel.no). Adresseendringer og endringer i andre forhold, herunder bruk av ny e-postadresse, som er av betydning for abonnementsforholdet, må umiddelbart meldes til Leverandøren.

## 5.3 Overføring av avtale

Nortel har rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser etter denne avtalen til andre virksomheter uten samtykke fra Kunden.

## 6. TELEFONNUMMER

Kunden tildeles telefonnummer for telefontjenester. Kunden kan velge å få sitt eller sine eksisterende nummer portert, slik at de eksisterende numrene kan beholdes. Dersom Kundens telefonnummer av saklige grunner ikke lar seg overføre, tildeles et vilkårlig nummer tilhørende Abonnementet som er bestilt, som beholdes ut avtaletiden. Nummeret kan kun porteres dersom Kundens nåværende tilbyder aksepterer dette, og det ikke på annen måte, eller i avtaler ligger begrensninger som hindrer en portering. For at Kunden skal bli påført minst mulig ulempe, skal Leverandøren så snart som mulig gi varsel i god tid før slike endringer gjennomføres. Leverandøren er ikke ansvarlig for kostnader og tap Kunden blir påført ved tildeling av nytt nummer.

## 7. SPERRING AV SIMKORT, PIN OG PUK

SIM-kortet er personlig og må ikke overdras til andre. Kunden skal sikre at andre ikke uberettiget får SIM-kortet i hende og at det ikke gjøres inngrep i SIM-kortet. Kunden er ansvarlig for tap av, eller skade på SIM-kortet.

Dersom SIM-kort er kommet på avveie, skal Kunden straks underrette Leverandøren sin kundeservice som da vil sperre Abonnementet. Selv om Abonnementet er sperret, påløper vanlig abonnementsavgift og eventuelle produktutgifter. Kunden er ansvarlig for tap som følge av misbruk av SIM-kortet før meldingstidspunktet i tillegg til 24 timer etter innmeldt sperring. Å notere PIN-koden på kortet, telefonutstyret eller tilsvarende, å koble ut bruk av PIN-koden, eller å forlate telefonen etter at PIN-koden er tastet inn kan etter forholdene anses som grovt uaktsomt.

## 8. KUNDEOPPLYSNINGER SAMT BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Leverandøren er pålagt å utlevere opplysninger om navn, adresse og telefonnummer til opplysningstjenester. Dersom Kunden vil reservere seg mot dette, må det tas kontakt med kundeservice. Kundeopplysninger kan gis når dette er nødvendig med tanke på regnskapsførsel eller fordringer. Leverandøren forbeholder seg retten til å sende ut informasjon om produkter eller tjenester, herunder annonsering i de tilfeller Leverandøren finner dette relevant.

Partenes behandling av personopplysninger etter Avtalen skal skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. Partene er enige om at Nortel skal anses som behandlingsansvarlig for bruk av personopplysninger som ekomtilbyder, herunder behandling av elektronisk kommunikasjonsdata (trafikkdata) for overføring av kommunikasjon i elektronisk kommunikasjonsnett, fakturering, feilretting, avdekking/forebygging av misbruk, sikkerhet, samt oppfyllelse av andre plikter som er pålagt Nortel som ekomtilbyder ved lov eller forskrift. Enhver utlevering av relatert informasjon mellom Partene skal anses som en overføring mellom to behandlingsansvarlige, og hver av Part skal etterleve sine individuelle forpliktelser som behandlingsansvarlig i samsvar med gjeldene personvernlovgivning.

Partene er videre enige om at Nortel opptrer som databehandler for eventuell behandling av personopplysninger på vegne av Kunden ved behandlinger der Kunden anses som behandlingsansvarlig etter gjeldende personsvarlovgivning, som eksempelvis for verdiløkende tjenester. Slik behandling av personopplysningene er underlagt vilkårene i Nortels databehandleravtale, med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene.

Databehandleravtalen og vedlegg med tjenestebeskrivelse er tilgjengelig her: <https://www.nortel.no/bedrift/kundeservice/personvern-og-cookies/>

Nortel kan bruke elektronisk kommunikasjon til markedsføring av sine tjenester, jf. markedsføringsloven § 15. Kunden og/eller Bruker kan reservere seg mot bruk av personopplysninger til markedsføring og utøve andre personvernrettigheter på Nortel personvernportal: [www.nortel.no/bedrift/kundeservice/personvern-og-cookies](http://www.nortel.no/bedrift/kundeservice/personvern-og-cookies)

## 9. OPPBEVARING AV DATA

Spesifikke opplysninger om Kundens bruk av produkter og tjenester vil av hensyn til dokumentasjon og utsendelse av faktura bli registrert og lagret i henhold til enhver tid gjeldende lovverk.

## 10. HEMMELIG NUMMER OG RESERVASJONER

Kunden kan mot et gebyr få hemmelig nummer. Kunden kan reservere seg mot visning av eget telefonnummer på apparatet til den som ringes opp. Kundens telefonnummer og adresse vil likevel være tilgjengelig for nødtjenestene (110, 112, 113). Selv om Kunden har hemmelig nummer eller reserverer seg mot visning av eget telefonnummer, kan Leverandøren ikke garantere at nummeret ikke vises ved oppringning til kunder av andre teleoperatører.

## 11. PRISER OG FAKTURERING

Prisene for de aktuelle tjenestene fremgår av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste.

Ved eventuelle økninger i prisene, skal Kunden varsles skriftlig, minst 30 dager før endringen trer i kraft. Priser for bruk av abonnementet til og i utlandet (internasjonal roaming) fastsettes ikke av Leverandøren alene og anses ikke som en del av avtalevilkårene og kan umiddelbart endres. Oppdaterte vilkår og prislistene på sentrale tjenester finnes tilgjengelig på [www.nortel.no](http://www.nortel.no)

Ved abonnementsløsninger som inkluderer et angitt antall sms og ringeminutter per måned vil Kunde bli fakturert for bruk ut over det inkluderte antall. Nortels fastprisabonnement har p.t en maksimumsgrense på 10.000 ringeminutter og 10.000 SMS.

På abonnementet GRENSELØS er begrensningen for databruk av sikkerhetsmessige grunner satt til maks 10 000 MB (10 GB) pr dag. GRENSELØS kan benyttes etter oppnådd grense, men da til redusert hastighet ( mellom 40 kbit/s og 128 kbit/s) Mobilabonnementet GRENSELØS kan derfor ikke anses som erstatning for fast internettaksess.

Ved overforbruk av fastsatte datapakker vil overforbruk bli taksert etter gjeldende vilkår.

Tjenester som innebærer at et antall ringeminutter og sms er tilgjengelig for bruk i Norden eller EU blir belastet etter gjeldende prislistene. Dersom forbruket overstiger antall inkluderte ringeminutter eller meldinger faktureres dette etter gjeldende priser.

Med tjenesten Nortel Data Rollover kan ubenyttet datamengde (gjelder ikke ekstra datapakker i Norge eller ekstra datapakker i utlandet) overføres til neste måned. Det er kun ubenyttet datamengde i inneværende måned som overføres. Det er ikke mulig å ta med ubenyttet datamengde fra flere måneder over i neste måned. \*Denne tjenesten er ikke gjeldende for abonnementet GRENSELØS.

Leverandøren kan selv velge tidspunkt og hyppighet for fakturering og kreve fakturagebyr etter gjeldende prisliste, som skal ligge tilgjengelig på [www.nortel.no](http://www.nortel.no).

Tjenester som BankID vil bli belastet etter markedsmessige vilkår, pr. 01.09.19 kr. 0,49 pr BankID-sesjon.

Ved aktivisering av Abonnement kan Leverandøren fastsette en kredittgrense. Ved overskridelse av kredittgrensen, kan Leverandøren kreve at Kunden betaler akonto, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet.

## 12. FEIL VED BETALING

Leverandøren kan i ettertid kreve inn avgifter, gebyrer og trafikkkostnader dersom dette ved en feil ikke er blitt korrekt innkrevd tidligere, med tilbakevirkende kraft i inntil 24 mnd. Tilsvarende vil Leverandøren tilbakebetale ved for mye innkrevd.

## 13. KREDITTVURDERING OG SIKKERHET

Alle avtaleparter som inngår et kundeforhold ("Kunden") med Leverandøren vil bli kredittvurdert før avtalen trer i kraft eller er gyldig. Den part som blir kreditt-sjekket vil varsles ved utsendelse av brev eller elektronisk utsendelse når kredittvurderingen er klar, ihht gjeldene regelverk. Leverandøren kan fastsette en kredittgrense for bruk av tjenestene innenfor en faktureringsperiode. Ved nådd kredittgrense kan Leverandøren kreve at Kunden betaler det påløpte beløp.

## 14. TAUSHETSPLIKT

Leverandøren og de ansatte plikter i henhold til Lov om elektronisk kommunikasjon (Ekom loven) paragraf 2.9. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller når Leverandøren er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

## 15. KUNDENS PLIKTER OG ANSVAR

Den som er registrert som Kunde er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Herunder også uvedkommende bruk, så fremt det ikke kan påvises at uvedkommende bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Leverandøren sin side.

Dersom Kunden mener at fakturering er feil, må Kunden klage til oppgitt klageinstans (Leverandøren – kundeservice) innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid.

Avslag på klage eller andre forhold kan klages inn til Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon ([www.brukerklagenemda.no](http://www.brukerklagenemda.no)).

Kunden plikter å følge lovgivning og regler for bruk av telekommunikasjonsutstyr for anvendelse av tjenestene under denne avtalen.

Dersom kunden benytter utstyr som ikke er godkjent, er kunden fullt ut ansvarlig for de følger dette kan medføre.

## 16. SPERRING VED MANGLENDE BRUK AV ABONNEMENTET

Abonnementer, uansett type, som ikke har hatt aktivitet i 4 måneder, kan sperres av leverandøren.

## 17. FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

Før feil varsles til kundeservice, bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Leverandørens ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette, kan Leverandøren kreve dekket de omkostninger som er forbundet med feilsøking. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom kunden ikke gir kundeservice melding om mangelen innen rimelig tid etter at kunden oppdaget eller burde ha oppdaget den.

## 18. DEKNING OG HASTIGHETER

Nortel benytter p.t Telenors mobilnett, og vil tilby den deknings og nettverkskvalitet som Telenor tilbyr. Aktuell dekningsinformasjon og oppdaterte dekningskart er tilgjengelig på [www.nortel.no](http://www.nortel.no). Dekningskartet viser teoretiske signaler, som kan variere noe fra faktiske signaler og opplevd dekning.

Abonnement på mobiltelefoni og mobilt bredbånd tilbys ikke med hastighetsgaranti. Maksimal oppnåelig hastighet vil kunne avhenge av valgt abonnementsstype. Dekning og hastighet vil også avhenge av hvilke teknologier Brukers mobiltelefon eller mobil bredbåndsruter støtter, og hvor god antenne dette brukerutstyret har. I tillegg til plassering og signalstyrke på mobilnettinfrastuktur vil en rekke forhold utenfor Nortels kontroll kunne påvirke Brukers opplevelse av dekning og hastighet. Opplevd dekning og hastighet over mobilnettet vil kunne variere ut i fra bl.a.: - Type dekningsteknologi på brukersted- om bruker befinner deg innendørs eller utendørs - Avstand til nærmeste basestasjon - annen samtidig trafikk på mobilnettet - Vær og topografi - fysiske hindre (mur, betong med mer) - Vegetasjon, som for eksempel tett skog - Vær, for eksempel kan regn redusere dekningsgraden - Andre trådløse elementer kan også forstyrre signalene

For å sikre at alle Nortel kunder opplever tilgang til mobilnettet og god ytelse ved bruk av data, forbeholder Nortel seg retten til å begrense overføringshastigheten til maksimum 40 kbit/s per Abonnement ved unormalt høyt dataforbruk, jfr. grense angitt på [www.nortel.no](http://www.nortel.no) eller dersom det er begrunnet mistanke om misbruk av tjenesten.

Begrensningen i hastighet vil vare ut gjeldende kalendermåned.

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

## 19. PRISAVSLAG SOM FØLGE AV TEKNISKE AVBRUDD

Nortel fraskriver seg ethvert ansvar for avbrudd og tilgang til kommunikasjon da dette ligger utenfor Nortel sitt ansvarsområde. Dette gjelder feil som skyldes eksternt nettverk eller utstyr.

## 20. KUNDENSMISLIGHOLD

Mislighold av abonnementsavtalen og Betalingsmislighold fra Kunden.

Nortel kan sperre eller avslutte abonnementet ved mislighold av Avtalen. Herunder manglende betaling eller andre brudd på avtalen. Ved betalingsmislighold vil Leverandøren sende betalingsvarsel, og Kunden belastes med purregebyr og forsinkelsesrente i samsvar med gjeldende lovverk.

## 21. GJENNÅPNING

Dersom Abonnementet er blitt stengt som følge av Kundens mislighold, vil Leverandøren gjenåpne Abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning.

## 22. MILSIGHOLD

Leverandøren kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Kundens side.

## 23. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Dersom Kunden bryter avtalens bestemmelser om avtaletid, bindingstid og/eller oppsigelsestid, eller dersom Nortel sier opp avtalen/abonnementet etter (grunnet Kundens kredittverdighet) eller dersom vedkommende teletjeneste legges ned eller andre vesentlige endringer finner sted, har Nortel også rett til å fakturere og få betalt følgende bruddkostnader:

- (i) alle utestående krav inkl. forhåndsfakturerte månedsavgifter, og eventuelle resterende terminbeløp for eventuell terminal kjøpt på avbetaling
- (ii) utlegg/krediteringer Nortel har hatt til utkjøp fra Kundens tidligere operatør (bruddgebyr)
- (iii) eventuelle avtalte investeringer for kundespesifikk dekning

Dersom Kunden bryter avtalen etter at abonnement/tjenester i binding er bestilt, men før effektivering er iverksatt, faktureres bruddgebyr som nevnt foran i stedet for etableringspris. Er effektivering iverksatt faktureres etableringspris i tillegg til bruddgebyr.

Avtale inngås og er bindende fra det tidspunkt den signeres fra begge parter. Avtalen løper fra inngåelsestidspunkt regnet fra tidspunktet når portering finner sted / ved oppstart av tjenesten hos Nortel. Avtalen løper i minimum 24 mnd. fra dato for portering så frem ikke annet er avtalt. Avtalen løper videre etter 24 mnd frem til den sies opp av en av partene med 2 mnd. oppsigelsestid beregnet fra den 1.dagen i påfølgende måned.

Dersom Kunden velger å si opp Abonnementet i bindingstiden eller i avtaleperioden, erkjenner Kunden sin plikt å betale bruddgebyr på kr. 3 000 + mva.- pr abonnement (gjelder både tale og dataabonnement) i avtale perioden som kompensasjon til Leverandøren.

Leverandøren kan si opp Abonnementet med en måneds varsel dersom vedkommende teletjeneste legges ned eller andre vesentlige endringer finner sted.

## 24. EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER

I nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, eller andre force majeure situasjoner, har Leverandøren rett til å gjennomføre tiltak som begrenser teletjenestene. Leverandøren har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i telenettet eller annet, som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Leverandøren 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.

## 25. ENDRING I VILKÅRENE

ENDRING I VILKÅRENE Endring av vilkår kan skje i samsvar med leverandørens rutiner. Kunden vil til enhver tid finne oppdaterte vilkår på <https://www.nortel.no/bedrift/kundeservice/abonnementsvilkar/>

## 26. TVISTER

Avtalen mellom leverandøren og kunden er underlagt nors rett. Tvister mellom kundene og leverandøren skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. Ålesund tingrett verneting.