



Telenor

Vilkår for privatkunder

Indhold

Om Telenor vilkår	2
Generelle vilkår.....	3
Produktspecifikke vilkår - Mobil og Mobilt internet abonnemeter	10
Produktspecifikke vilkår – Abonnement til børn	12
Produktspecifikke vilkår – Abonnementer til unge	13
Vilkår for Roam Away og Roam Away+	13
Produktspecifikke vilkår for services	15
TIDAL.....	16
NetSikker og NetSikker Plus.....	17
SikkerSurf	18
Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber	19
Services til internet via kabel-tv og Fiber	21
Produktspecifikke vilkår – Internet via 5G	21
Behandling af personoplysninger	22
Fortrydelsesformular.....	24

Vilkårene er gældende fra 02.01.2024

Om Telenor vilkår

Velkommen til Telenor.

Dette sæt vilkår er - sammen med din ordrebekræftelse og evt. specifikke udleverede vilkår - det samlede grundlag for din aftale med Telenor. Som kunde er du ansvarlig for at overholde vilkårene for dine produkter.

Vores vilkår er delt op i generelle vilkår og specifikke vilkår, som alle gælder for din aftale med Telenor. De specifikke vilkår for din aftale vil altid have forrang.

Der er 14 dages opsigelse på alle privatabonnementer, medmindre du har købt en telefon sammen med dit mobilabonnement - så er du bundet i 6 måneder.

Vi håber, at du bliver tilfreds med din aftale med Telenor, og vi er glade for, at du har valgt os som din udbyder!

Brug for hjælp

Du kan finde mere info, bestille og ændre på dit abonnement på vores selvbetjeningsunivers Mit Telenor. Du er også velkommen til at kontakte Telenor kundeservice på 72 100 100, hvis du har brug for hjælp.

Generelle vilkår

Din aftale med Telenor består af din kontrakt og/eller Telenors elektroniske ordrebekræftelse, der viser, hvad du har købt samt disse generelle vilkår. Derudover gælder de specifikke vilkår, som går forud for de generelle vilkår, hvis du har valgt et af disse produkter. Skulle der opstå uoverensstemmelser mellem de to sæt vilkår, har de specifikke vilkår altid forrang.

Aftalens parter

Du har indgået én eller flere aftaler med Telenor A/S, CVR nr. 19433692, Frederikskaj, København V.

Du skal være myndig for at tegne abonnement og kreditaftale hos Telenor. Når du indgår en aftale, skal du oplyse navn, adresse, CPR-nummer, mobilnummer og e-mail. Dit CPR-nummer bruges til kreditgodkendelse og løbende kreditvurdering, løbende navne- og adresseopdatering via Folkeregisteret, og vi deler det ikke med andre parter. Stemmer oplysningerne ikke overens med det oplyste, kan Telenor benytte oplysningerne fra Folkeregistret som leverings- og faktureringsadresse.

Telenor kan kræve dokumentation for, at alle oplysninger er rigtige. Afvigelser fra disse vilkår skal aftales skriftligt mellem Telenor og dig for at være gyldige.

Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

Telenor er til enhver tid i aftaleforholdets løbetid berettiget til at foretage en kreditvurdering af dig, herunder i forbindelse med indgåelse af en aftale. Kreditvurderingen sker i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne. Vi opdaterer endvidere løbende dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra CPR/CVR samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

På baggrund af en kreditvurdering kan Telenor vælge at tildele dig et kreditmaksimum. Telenor kan til enhver tid afvise at indgå en aftale med dig eller kræve, at du først betaler eventuel forfalden saldo for andre abonnementsforhold. Ud over at fastsætte et kreditmaksimum kan Telenor også kræve, at du indbetaler et depositum, før aftalen kan accepteres.

Du hæfter for alt forbrug, også selvom det overskrider det fastsatte kreditmaksimum. En overskridelse af kreditmaksimum giver Telenor ret til straks at afbryde forbindelsen. Telenor kan også kræve, at du foretager en acantobetaling af det totale skyldige beløb.

Telenor har ret til at sætte et kreditloft på abonnementet, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Telenor kan til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise en kundes brug af visse services.

Finansiering via Express Bank

Telenor tilbyder køb af udvalgte produkter på afdrag gennem Express Bank. Express Bank foretager en kreditvurdering af kunden og ved godkendelse indgår kunden låneaftale med Express Bank. Det er Express Bank som hver måned vil trække pengene fra dit kreditkort til låneaftalen. Alle henvendelser vedrørende lånet rettes til Express Banks kundeservice: <https://www.expressbank.dk/kundeservice/>

I forbindelse med fortrydelse af produkter købt på afdrag, skal kunden kontakte Telenor ifølge gældende regler for fortrydelse. Telenor sørger for at lånet bliver annulleret hos Express Bank. En annullering ved Express Bank kan tage op til 5 arbejdsdage.

Fortrydelse ved køb af mobilabonnement eller internetabonnement uden køb af fysisk vare.

Du kan fortryde en aftale om køb af mobilabonnement eller internetabonnement uden fysiske varer inden for 14 dage. Du skal kontakte Telenors kundeservice 72 100 100, hvis du vil fortryde aftalen. Fristen løber fra den dag, du indgår i aftalen. Har du valgt at tage abonnementet i brug inden for de 14 dage og ønsker at fortryde aftalen, skal du betale for det, du har brugt. Simkort skal ikke returneres.

Fortrydelse af abonnement ved samtidig køb af fysisk vare

Du kan fortryde en aftale om køb af abonnement med fysiske varer inden for 14 dage, fra du har modtaget varen. Du skal give Telenor besked, hvis du ønsker at fortryde dit køb.

Ved køb af hardware har du 14 dages fortrydelsesret fra købsdagen betinget af, at du leverer hardware tilbage i ubrudt emballage og kontakter Telenor inden fristen på 14 dage. Dette gælder kun køb i butik.

Du kan aflevere den fysiske vare i en af vores butikker, eller sende det retur med posten. Vælger du at sende retur med post, anbefaler vi, at du bruger den returlabel med adresse og betalt porto, du modtog sammen med varen, eller anvende [fortrydelsesformular](#). Læs mere om [returnering](#) på telenor.dk. Du skal sende varen retur til os senest 14 dage efter, du har meddelt, at du ønsker at fortryde købet og varen skal være i samme stand, som da du modtog den, varen skal derfor være i ubrudt emballage.

Telenor dækker de direkte udgifter i forbindelse med returnering af varen, hvis du anvender vores returlabel. Ved samlet køb af mobiltelefon eller anden vare med tilknyttet abonnement løber fortrydelsesretten fra den dag, hvor du modtager varen. I disse tilfælde kan du vælge at fortryde mobiltelefon eller anden vare, der er tilknyttet abonnement, men ikke fortryde abonnement og beholde mobiltelefon eller anden vare. Har du købt flere varer samtidig, men fortryder købet delvist, refunderer Telenor ikke dine fragtomkostninger i forbindelse med købet.

Telenor refunderer de betalinger, som vi har modtaget fra dig senest 30 dage fra den dato, hvor vi har modtaget din besked om fortrydelse. Vi kan vælge at tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varen eller dokumentation for, at du har returneret varen. Vi tilbagebetaler med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved købet, medmindre andet er aftalt. Du pålægges ingen gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

Ved fjernsalg hæfter du kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord: du kan prøve varen på samme måde, som hvis du prøvede den i en fysik butik. Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Telenor den som brugt, hvilket betyder, at du ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

Bemærk at du ved returnering af iPad/iPhone skal deaktivere funktionen "Find my iPhone" (indstillinger/Cloud/Find min iPhone) inden returnering. Gør du ikke det, er produktet værdiløst for Telenor, og du vil derfor skulle betale produktets fulde pris. Hvis du har bedt os om at sætte tjenesteydelsen i gang inden for fortrydelsesretten (aktivering af abonnementet), skal du betale Telenor det beløb, som står i forhold til de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor du fortryder, sammenlignet med fuld opfyldelse af aftalen.

Abonnementsaftalens omfang

- Et mobil- eller mobilt internet abonnement giver adgang til Telenors netværk og de tjenester og serviceydelser, der findes inden for det danske dækningsområde. Der kan kun være knyttet ét abonnement til dit simkort sammen med de tjenester, du tilvælger.
- Et internetabonnement hos Telenor giver adgang til internettet via Telenors internettjenester, mulighed for etablering og for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Du må ikke uden skriftlig tilladelse fra Telenor, lade IP-adresser overtages af andre, eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må derfor ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

Telenor sender eller udleverer aftalen til dig, før eller samtidig med at du får ydelsen til rådighed. Telenor kan også sende en skriftlig bekræftelse på den aftalte ydelse og dens vilkår, når der er lavet en aftale. Hvilke services du kan få, afhænger af dit abonnement. Skulle en service ved en fejl blive oprettet på et abonnement, den ikke kan kombineres med, har Telenor ret til at fjerne den.

Den købte tjeneste er en privattjeneste. Du må ikke videresælge dit abonnement eller udnytte Telenors løsninger kommercielt til fx call center-løsninger eller i en telemarketingafdeling el.lign. Telenor forbeholder sig retten til at opsige abonnementsforholdet, hvis det konstateres, at tjenesten anvendes til kommercielle formål, fx GSM-gateways og automatiske opkaldsmaskiner. Overtræder du dette, forbeholder vi os ret til at opsige dit abonnement på grund af misligholdelse, og forbindelsen vil blive lukket uden varsel. Sker dette i en bindingsperiode, skal du fortsat betale abonnementsafgifter i resten af bindingsperioden. Til gengæld kan du naturligvis få genåbnet forbindelsen, hvis du ændrer praksis og overholder betingelserne.

Minimumsbetaling i bindingsperioden

Minimumsbetaling angiver det, du under alle omstændigheder skal betale i bindingsperioden – ud over hvad du køber af hardware eller services. I minimumsbetalingen indgår oprettelse, abonnement, kortbetalingsperiode og evt. mindsteforbrug.

Priser

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Telenors tjenester fremgår af din aftale eller din ordrebekræftelse samt den til enhver tid gældende pris for det valgte abonnement eller tillægstjeneste på telenor.dk. Du kan finde de gældende priser på telenor.dk eller ved at henvende dig til vores kundeservice på telefonnummer 72 100 100.

Samlerabat

Samlerabat gælder på udvalgte mobilabonnementer. Du betaler fuld pris for første abonnement. På 2. og efterfølgende abonnementer får du 50,- i rabat pr. md pr. abonnement. Hvis du fortryder, ændrer eller opsiger et abonnement, ændrer Telenor dine øvrige abonnementer med Samlerabat prismæssigt, så du altid opfylder reglerne for Samlerabat.

Betaling

Som ejer af en aftale hæfter du for alle beløb, der bliver registreret på din Telenor-aftale. Det gælder abonnement, forbrugsafgifter og gebyrer efter de gældende priser på telenor.dk. Har du registreret en anden person som bruger og/eller fakturamodtager, hæfter du som juridisk ejer stadig for alt, som bliver faktureret på din konto.

Hvis det er aftalt, at betalingsforpligtelsen ligger hos tredjepart, og denne ikke opfylder sine vilkår, forbeholder Telenor sig ret til at lukke forbindelsen, indtil betalingsforholdet er bragt i orden. Du hæfter også, hvis du låner dit simkort eller din forbindelse til en anden person. Du betaler dit abonnement forud, mens dit forbrug bliver opkrævet bagud. Betaling for ekstra services skal efter services art enten betales forud eller bagud. Telenor kan beslutte at overføre beløb til kommende fakturering eller samle regninger til en kvartalsvis regning.

Du skal betale din regning senest på den angivne betalingsdato, som fremgår på din regning eller på Mit Telenor. Hvis du ikke overholder betalingsfristen, forbeholder Telenor sig ret til at påføre din regning renter og rykkergebyr. Hvis du stadig ikke betaler din regning, kan Telenor afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel.

Telenor kan desuden indberette dig til et kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre mm., og du skal betale eventuelle inkassoomkostninger. Dit abonnement vil først blive åbnet igen, når forfalden saldo inklusive rykkergebyr og morarenter er betalt. Du skal desuden betale et genåbningsgebyr pr. abonnement, som er blevet spærret, og du betaler også abonnementsafgifter, minimumsforbrug mv. for den periode, hvor dit abonnement/dine abonnementer har været afbrudt. Telenor kan kræve, at du skal betale hele den forfaldne saldo, før du kan indgå nye aftaler med Telenor. Når alt er betalt, åbner vi automatisk for din aftale, medmindre du ønsker at opsige din aftale. Hvis det er tilfældet, skal du meddele det skriftligt, inden du betaler regningen. Bliver dit abonnement lukket i bindingsperioden på grund af manglende betaling, skal du stadig betale abonnementsafgift for resten af bindingsperioden.

Betalingservice

Du kan tilmelde dig Betalingservice i forbindelse med indgåelse af aftalen enten via Mit Telenor eller via din bank. Da der er krav til verificering ved godkendelse af betalingsaftaler, betyder dette, at du skal godkende betalingsaftalen med en **"Strong Customer Authentication"** (SCA). Dette er kun relevant ved oprettelsen af selve betalingsaftalen i Betalingservice. Herefter trækkes dine fremtidige betalinger automatisk, baseret på SCA godkendelsen fra oprettelsen. Det samme gælder, hvis du eksempelvis tilkøber tjenester til dit abonnement, samt op- eller nedgraderer dit abonnement. Du skal først lave en ny SCA-godkendelse igen, når dit kreditkort, som er tilknyttet betalingsaftalen, udløber.

Du skal selv sørge for at betale din regning, indtil du kan se betalingen på din betalingsoversigt. Vælger du at betale dine regninger via Betalingservice, opkræver Telenor et betalingsgebyr efter gældende priser, som kan findes på telenor.dk. Gebyret dækker over Telenors udgift til Nets samt Telenors interne administrationsomkostninger.

Telenor forbeholder sig retten til at sende en papirfaktura til dig, hvis din automatiske betaling via Betalingservice afmeldes, eller hvis din betaling bliver afvist af din bank. Telenor vil i så fald opkræve administrationsgebyr for papirfakturaen. Overgår du til papirfaktura, skal du selv sørge for at tilmelde din faktura til automatisk betaling via betalingskort betaling eller Betalingservice. Når du har meldt dig til Betalingservice, betaler du gebyret for at modtage papirfaktura, indtil betalingen fremgår af din betalingsoversigt. Hvis vi modtager din papirfaktura retur eller der er fejl i din adresse, forbeholder Telenor sig retten til at sende en faktura pr. mail, til den af dig oplyste mailadresse. Telenor vil i så fald opkræve et administrationsgebyr for håndtering af dette, se priser på telenor.dk.

Automatisk betaling via betalingskort

Telenor tilbyder en betalingsløsning, der hedder **"betaling via betalingskort"**. Det er en service, der sikrer dig, at dine regninger automatisk bliver betalt fra dit betalingskort på den dato, hvor der er betalingsfrist. Du kan tilmelde dig **"betaling via betalingskort"**, der hvor du i dag køber dine Telenor produkter eller via Mit Telenor. I forbindelse med tilmelding til **"betaling via betalingskort"** giver du tilladelse til, at dine betalingskortdata registreres hos NetAxept, som er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder. Ved tilmeldingen accepterer du også, at vi trækker et beløb fra dit betalingskort hver måned. Det er dit eget ansvar at holde betalingskortdata opdateret, og sikre at disse bliver opdateret, når du får et nyt betalingskort. Hvis Telenor ikke kan debitere regningsbeløbet fra det registrerede betalingskort, er Telenor berettiget til at sende dig en rykker inkl. rykkergebyr jf. Telenors generelle vilkår vedr. rykkergebyrer.

Du kan gøre indsigelser mod den gennemførte betaling gældende overfor din bank. Ønsker du at benytte denne mulighed, skal du kontakte din bank senest 8 uger efter betalingen er gennemført.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til, at vi foretager "betaling via betalingskort". Dette gør du via Mit Telenor eller ved at kontakte vores kundeservice. Du kan også til enhver tid ændre betalingskortdata.

Fakturering af forbrug

Forbrug i Danmark afregnes pr. 10 KB's. I nogle tilfælde under visse omstændigheder vil det anførte forbrug i kr. på regningen afvige marginalt fra forbruget i MB beregnet ud fra vores MB-pris. Dette skyldes, at Telenors afregningssystem viser 2 decimaler på MB-forbruget på regningen, men naturligvis benyttes det faktiske forbrug ved beløbsudregningen i kr.

Håndtering af trafik i net og produkter

Telenor benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik spidsbelastningsperioder. I mobile netværk inddeles, 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 og 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 al datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddeles, 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 fejlretning 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

Hastighed

Du har adgang til nettet med den maksimale hastighed, som vores netværk understøtter i det pågældende område. Hvis der er 5G-dækning på brugsadressen, er den forventede hastighed via mobilnetværket 17-500 Mbit download og 5-75 Mbit upload. Er der ingen 5G-dækning men kun 4G-dækning, er den forventede hastighed 17-200 Mbit download og 5-50 Mbit upload.

Vi kan ikke garantere, at den forventede hastighed kan opnås i praksis for alle kunder og på ethvert tidspunkt. Hastigheden er blandt andet påvirket af afstand til mast, aktuelle terræn- og bygningsforhold og antal samtidige brugere på sendemasten. Endvidere forudsætter opnåelse af de angivne hastigheder, at der benyttes hardware, som understøtter de pågældende hastigheder. Hvis du har opbrugt den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement, og du overskrider den inkluderede mængde data, nedsættes din hastighed til 64/64 Kbit/s frem til næste regningsperiode (for internet via 4G/5G sættes hastigheden ned til 256/256 Kbit). Dette betyder, at visse datakrævende tjenester kan være svært - eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Ikke alle abonnementer giver adgang til anvendelse af 5G. Afhængigt af dit abonnement kan 5G være inkluderet. Det vil fremgå af din ordrebekræftelse, om 5G indgår i dit abonnement.

Telenors dækningsområde

Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastplacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telenor oplyste. Du kan altid gøre dig bekendt med vores [dækningskort](#) i Telenor butikkerne eller på telenor.dk. Adgangen til 2G, 4G og 5G kan ske de steder, hvor der er 2G, 4G og 5G. Det er en forudsætning for brugen af vores tjenester, at du benytter terminaludstyr, der understøtter den enkelte hastighed. Det anvendte udstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af udstyrets antenne, software samt frekvens understøttelse har endvidere betydning for din oplevelse af dækning. Vores netværk og dets dækning kan have begrænsninger i vores udbygningsfase af netværket.

Udfald

Når nettet er travlt optaget, kan du indimellem risikere, at opkald ikke kan gennemføres. Telenor garanterer dog, at maksimalt 5% af opkaldene i en travl time risikerer at blive afvist eller falde ud.

Ændringer i vilkår og betingelser

Telenor kan til enhver tid ændre de generelle vilkår og eventuelle produktspecifikke vilkår. Telenor kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter og gebyrer mv. Prisstigninger og ændringer i gebyrer mv. kan bl.a. ske som følge af forøgede omkostninger, almindelig inflation og markeds mæssig udvikling samt optimering af Telenors forretningsudøvelse. Du vil altid få direkte besked om disse ændringer fx via en tekst på din regning, BS-oversigt, et regningsindstik, sms eller e-mail. Du får besked mindst 30 dage før, så du kan opsigte aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ved mindre væsentlige ændringer kan Telenor også vælge at indrykke

annoncer i dagspressen og/eller på telenor.dk. Er ændringen til din fordel, bliver den ikke nødvendigvis varslet, og giver dig ikke ret til at opsig din aftale.

Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

Telenor har til enhver tid ret til at indføre ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Telenors telenet. I visse tilfælde kan det betyde, at opkald bliver afvist eller samtaler afbrudt. Telenor kan afvise opkald fra telefoner eller simkort, der skaber forstyrrelser i Telenors telenet. Du skal straks afhjælpe fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Telenors telenet. Eventuelle udgifter i denne forbindelse skal du selv dække. Telenor kan også kræve, at du dækker omkostninger til fejlsøgningen. Telenor har ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Telenors telenet.

Overførsel af telefonnummer til Telenor

Ved at acceptere vilkårene, bekræfter du som ejer af telefonnummeret, at du ønsker at overføre dit telefonnummer fra dit nuværende selskab til Telenor. Du skal give Telenor fuldmagt til, med henblik på nummerflytningen, at opsig dit abonnement hos dit nuværende selskab. Når du vælger at flytte dit telefonnummer ved udløb af binding og/eller opsigelsesperiode, bliver dit telefonnummer flyttet til Telenor den førstkomende arbejdsdag efter din bindings- eller opsigelsesperiode er udløbet hos dit nuværende teleselskab. Du kan selv vælge en dato for flytning af dit telefonnummer. Vær opmærksom på, at en eventuel binding på et abonnement hos dit nuværende teleselskab vil fortsætte, indtil din bindingsperiode udløber, også selv om dit telefonnummer er overgået til Telenor. I den pågældende periode betaler du muligvis både os og dit gamle selskab, indtil bindingen er ophørt.

Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer. Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. Kunden er også berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår på Telenor.dk.

Overførsel af internetforbindelse til Telenor (SBBU)

SBBU er en forkortelse for Skift af BredBåndsUdbyder. Dette betyder, at du kan skifte internetudbyder ved at give Telenor fuldmagt til at opsig det internetabonnement, du har hos en anden udbyder. Dette gør skift af internet nemmere for dig, og minimerer risikoen for, at du ender med at betale for to forbindelser på samme tid eller at stå uden internet i en periode.

Som juridisk ejer af en internetforbindelse med fast installationsadresse kan du give Telenor fuldmagt til at opsig dit abonnement hos din nuværende udbyder. Telenor vil så vidt muligt koordinere datoen for dit skifte af bredbåndsudbyder med den udbyder, du skifter væk fra og på den måde minimere den periode, du kan risikere at stå uden internet eller betaler for to abonnementer på samme tid. Dette kan dog ikke garanteres. Dog kan både din nuværende udbyder og Telenor opkræve for samme dato, da abonnement hos nuværende udbyder ophører samme dag som aktiveringsdatoen hos Telenor. Du skal vælge en ønsket aktiveringsdato i forbindelse med købet af din internetforbindelse hos Telenor, hvorefter du modtager en bekræftet dato. Vælger du en ønsket dato, der ligger før udløbet af din binding eller opsigelsesperiode hos din nuværende udbyder, har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af din binding eller opsigelsesperiode. Vær opmærksom på, at hvis du har andre ydelser/abonnementer, som hører sammen med dit nuværende internetabonnement, vil de også ophøre, når du opsiger dit nuværende internet.

Kan internetforbindelsen ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du oprettet din forbindelse hos Telenor uden SBBU. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist.

Hvis du i forbindelse med skift af din bredbåndsudbyder har mere end 24 timer uden internet, kan du have ret til kompensation.

Du har krav på kompensation, hvis du har modtaget en bekræftet leveringsdato og en af følgende ting sker:

- Teknikeren dukker ikke op
- Der er netværks- eller IT-tekniske udfordringer på dagen, som betyder, at du ikke kommer online
- Den virksomhed, der ejer netværksforbindelsen, ombooker din leveringsdato enten på dagen eller dagen før den bekræftede dato

Du har ikke krav på kompensation, hvis forsinkelsen skyldes:

- Udefrakommende omstændigheder, som fx frost i jorden, restriktioner pga. pandemi (fx som vi har set ifm. covid-19) og lign.
- Du ikke selv er hjemme til at tage imod teknikeren på dagen

Hvis du har krav på kompensation, vil kompensationen enten være økonomisk eller i form af tilbud om internet via en anden internetteknologi. Du skal selv kontakte Telenor for at få din kompensation.

Flytning af internet

Du kan bestille flytning af dit internetabonnement i Danmark, hvis det er muligt at etablere en internetforbindelse på din nye installationsadresse. Ved flytning kan det ikke garanteres, at den nuværende hastighed også kan leveres på den nye adresse, da hastigheden afhænger af, hvilke teknologier der er tilknyttet den nye installationsadresse. Telenor vil sende regninger til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, forbliver kontrakten bindende, og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke, selv om der ikke kan etableres en internetforbindelse på den nye adresse.

I forbindelse med flytning af internet, skal du være opmærksom på, at hvis du har telefoni via internettet kan Telenor ikke levere telefoni på din nye adresse.

Skift mellem mobilabonnementer

Du har mulighed for at konvertere dit mobilabonnement til et andet Telenor-mobilabonnement inden for bindingsperioden. Vælger du at konvertere til et abonnement, som er billigere end det, du har i forvejen, skal du være opmærksom på, at du vil blive opkrævet abonnementsafgift for den resterende del af en eventuel bindingsperiode. Opkrævningen skal betales med førstkommande faktura efter konverteringen.

Levering af varer

Hvis du har købt varen på telenor.dk, sender vi varen til den valgte leveringsadresse, som fremgår af din ordrebekræftelse. Når varen afsendes fra vores lager, modtager du en e-mail med oplysninger om pakkens forsendelsesnummer. Har du ændringer til din ordre, kan du kontakte Telenors kundeservice.

Reklamationsret

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos Telenor. Du har to års reklamationsret på alle varer, du har købt hos Telenor. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen, afhængig af den konkrete situation. Hvis varen bliver beskadiget som følge af hærværk, misbrug eller lignende forhold, som du selv er ansvarlig for, dækkes fejlen ikke af reklamationsretten. Reklamationsretten gælder fra den dag, du modtager varen. Hvis du reklamerer inden for to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig. Telenor betaler udgiften til returforsendelse ved reklamation og reparation.

Du kan sende varen retur som "modtager betaler", hvor vi efterfølgende refunderer dit udlæg. Du kan også kontakte vores kundeservice og få tilsendt en pakkedlabel, hvor Telenor betaler ved modtagelsen af varen. Husk at vedlægge en kopi af fakturaen, at sende varen i en forsvarlig emballage, og sørg for at få en kvittering for afsendelse af varen, så vi kan tilbagebetale dine fragtomkostninger.

Reparation

Skal din vare repareres, kan du aflevere varen i din lokale Telenor-butik. Når du returnerer varen, bedes du oplyse hvad problemet er så detaljeret som muligt. Vær opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen kan gå tabt i forbindelse med en reparation. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup, inden du indleverer telefonen. Telenor er ikke ansvarlig for eventuelt datatab.

Ejerskifte

Du kan ikke overdrage dit abonnement i bindingsperioden. Ejerskifte til tredjepart eller anden ejerstruktur efter bindingsperioden kræver Telenors samtykke. Dette kræver endvidere et skriftligt samtykke fra dig som juridisk ejer og den tredjepart, som skal overtage abonnementet. Ved ejerskifte skal al gæld være betalt ud. Hvis den nye ejer ikke kan overtage det eksisterende abonnement, får han eller hun et andet abonnement og dermed også et andet telefonnummer. I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning mv. gælder der særlige overdragelsesvilkår.

Det kræver også en særlig tilladelse fra Telenor, hvis du opretter aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, og dette gælder også videresalg af trafik. Overtræder du reglerne om ejerskifte, har Telenor ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at få flere aftaler hos Telenor.

Opsigelse og ophør

Du kan opsigte en aftale skriftligt eller mundtligt med et varsel på mindst 30 dage, medmindre du er i en bindingsperiode. Du har ret til at få dit mobilnummer flyttet til en anden udbyder, selvom du er i en bindingsperiode. Du vil i denne situation fortsat blive opkrævet betaling for abonnement og eventuelt minimumsforbrug for resten af den aftalte bindingsperiode. Du kan derfor komme til at betale for abonnement hos både Telenor og dit nye selskab i en periode.

Når din bindingsperiode er slut, fortsætter din aftale på almindelige opsigelsesvilkår, medmindre du mindst en måned før bindingsperioden udløber, meddeler at aftalen skal ophøre. Når Telenor har modtaget din opsigelse, får du en bekræftelse og Telenor lukker dit abonnement, når dit opsigelsesvarsel er udløbet.

Opkræver Telenor beløb for en periode, der går ud over aftalens ophør, får du det for meget opkrævede tilbage ved slutfregningen. Når aftalen udløber, opgør Telenor differencen, og du får enten penge tilbage eller en opkrævning. Beløb under 25 kr. vil dog hverken blive udbetalt eller opkrævet.

Misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse af din aftale er Telenor berettiget til at spærre, afbryde eller lukke dit abonnement/forbindelse eller skriftligt afslutte din aftale med øjeblikkelig virkning.

Eksempler på væsentlig misligholdelse:

- Du betaler ikke de skyldige beløb til Telenor inden for den givne frist
- Du har ikke en fast adresse i folkeregistret
- Du har givet Telenor urigtige oplysninger
- Efter påtale undlader du at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking mv.) eller Telenors personale
- Du har et unormalt forbrug (gælder også på produkter med frit forbrug)
- Uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking)
- Aktuelt eller potentielt misbrug af din forbindelse med eller uden din viden til fx spredning af virus, spam, phishing mv.
- Du anvender udstyr, der ikke er CE-mærket og undlader efter krav fra Telenor herom at frakoble eller afbryde udstyret
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, giver anledning til forstyrrelser.
- Du undlader efter krav fra Telenor herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telenors telenet
- Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end dig selv eller din husstand, eller en eventuel registreret bruger, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telenor
- Du har uden skriftlig tilladelse fra Telenor, ladet andre overtage din IP-adresse, eller på nogen måde ladet andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må ikke anvendes til formidling af trafik for andre end dig.

Afbrydelse af din forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når din forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Telenor opsiges din aftale uden varsel.

Ansvar

Du er som kunde ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Du skal være opmærksom på de sikkerhedsmæssige risici, der er forbundet med anvendelse af det i aftalen omhandlede udstyr, herunder muligheden for tredjeparts ulovlige indtrængen. I tilfælde af at tredjepart, via det udleverede udstyr, har opnået uberettiget adgang til dine data og/eller systemer, er Telenor ikke ansvarlig for dine direkte eller indirekte tab i form af driftstab, tabt fortjeneste mv. Telenor er ikke ansvarlig for, at du eller tredjepart via det udleverede udstyr foretager handlinger, der måtte være ansvarspådragende.

Telenor er kun ansvarlig for data i eget mobilnet og udstyr. Vi udøver ingen indflydelse på, eller kontrol med, internettet eller dit eget netværk (fx dit intranet). Vi er derfor ikke ansvarlige for skader og tab, som du måtte lide som følge af opkoblingen til, og brugen af internettet.

Erstatningsansvar

Telenor er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Telenor er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes Telenors forsætlige eller groft uagtsomme handlinger. Når en samtale er slut, er det dit ansvar at afbryde forbindelsen. Telenor er uden ansvar for tab pga. afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der er nødvendige på grund af teknik, vedligehold eller drift eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre Telenor har forsømt at begrænse ulemperne.

Lowvalg

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

Twister og klageadgang

Hvis du vil klage over dit registreret forbrug, tjenester udbudt af Telenor eller kvaliteten af din vare, skal du først kontakte vores Kundeservice. Du kan klage til Telenors Kundeservice over forhold vedrørende dit abonnement. I den

periode Telenor behandler din klage, stiller Telenor opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Det gælder dog ikke opkrævningen af morarenter. Telenor afgør som udgangspunkt sagen senest tre måneder efter, at vi har modtaget din klage.

Er du uenig i Telenors afgørelse kan den indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V, www.teleanke.dk

Drejer uenigheden sig om en vare, kan du klage til Nævnenes Hus, Center For Klageløsning, Toldboden 2, 8800 Viborg, telefonnummer 72 40 56 00, www.naevneneshus.dk, hvis du og Telenor ikke kan blive enige. For alle køb af varer finder købelovens regler om mangler anvendelse. [Du kan læse mere om reklamationsret på telenor.dk](#).

Drejer din klage sig om Squaretrade mobilforsikring og vil du klage over den, kan du henvende dig til Squaretrade på telefon 78 77 50 58, e-mail kundesupport@squaretrade.com, eller skrive til: Squaretrade, Customer Experience Manager, Herstedøstervej 27-29, 2620 Albertslund. Husk at angive dit navn, adresse og policenummer. Kan du ikke nå til enighed med Squaretrade, kan du klage til Ankenævnet for Forsikring. Find mere information på [Ankeforsikring.dk](#)

Produktspecifikke vilkår - Mobil og Mobilt internet abonnementer

Inkluderet tale, sms og mms i Danmark (i mobilabonnementer)

I dit mobilabonnement får du inkluderet tale og sms. Dette gælder kun inden for Danmarks grænser til danske numre. Overtakserede numre og udenlandske numre er ikke inkluderet. Færøerne og Grønland ses i denne sammenhæng som udlandet.

- Vær opmærksom på at numre som 113, 118 samt numre som begynder med 90, beregnes og takseres per sekund.

Inkluderet data i dit abonnement

I dit abonnement har du inkluderet data iht. ordrebekræftelsen. Dataforbrug i Danmark opgøres pr. 10 KB. Når du har opbrugt dit inkluderede data, sættes hastigheden ned til 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at hastigheden på din forbindelse er langsom.

Tilkøb af ekstra data

Du kan tilkøbe ekstra data, hvis du får behov for mere data, end der er inkluderet i dit abonnement. Ekstra data til mobilt internet, kan benyttes i Danmark og Roam Away lande. Ekstra data til dit mobilabonnement kan anvendes både i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande.

Surfkontrol Udland

Vi sikrer dig, at dit dataforbrug i udlandet aldrig kan overstige 450 kr. pr. måned. Når du når grænsen, bliver der automatisk spærret for yderligere dataforbrug (i udlandet) i den aktuelle regningsperiode. Du bliver informeret pr. sms, hvor du også vil have muligheden for at øge dit forbrugsmaks på dataforbrug i udlandet. Ønsker du at vælge en anden beløbsgrænse, skal du gå ind på Mit Telenor. Du kan læse flere detaljer på telenor.dk.

Simkort

Sammen med dit abonnement kan du vælge at få et fysisk simkort eller et eSIM. Dit fysiske simkort eller dit eSIM bliver aktiveret den dag dit nummer bliver et aktivt Telenor telefonnummer. Du aktiverer dit fysiske simkort med pukko-den, som du har modtaget sammen med dit fysiske simkort. Derefter indtaster du en pinkode, som er din personlige og selvvalgte sikkerhedskode. Dit eSIM aktiverer du gennem en QR-kode eller et link, som du modtager på mail den dag dit nummer bliver et aktivt Telenor telefonnummer. For mobilt internet er der ikke pinkode på simkortet. Det er ikke tilladt at ændre noget på simkortet.

Bortkomst og tyveri af simkort

Mister du dit simkort eller bliver det stjålet, skal du straks ringe til Telenor Kundeservice på telefonnummer 72 100 100, for at undgå misbrug. Telenor kan kræve en skriftlig bekræftelse på spærringen, og kan også kræve at du anmelder forholdet til politiet. Dette gælder også, hvis en anden person får kendskab til din personlige pinkode, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af simkortet. Når du har underrettet Telenor, er du ikke længere ansvarlig for et efterfølgende uberettiget forbrug.

Du hæfter forsat for betaling af abonnement, minimumsforbrug og andre afgifter, når kortet er spærret. Du kan altid bestille et nyt simkort mod betaling. Du kan læse nærmere omkring [vilkår på telenor.dk](#).

Hvis du ikke melder dit simkort stjålet, hæfter du for eventuelt misbrug op til 8000 kr., hvis Telenor kan godtgøre, at pinkoden har været anvendt, og et af de følgende krav er opfyldt: 1) det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor du har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kundskab, uden snarest muligt herefter at have underrettet Telenor, 2) Du har med vilje oplyst pinkoden til den person, der har misbrugt mobiltelefonen, 3) du har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af mobiltelefonen.

Du hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis Telenor godtgør, at du med vilje har oplyst din pinkode til misbruger, og at du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

Omfanget af dit og Telenors ansvar fremgår af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Se følgende gengivelse af § 99 og § 100 i betalingstjenesteloven:

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 6. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,

2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller

3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

Stk. 7. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

Stk. 8. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

Stk. 10. Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

Produktspecifikke vilkår – Abonnement til børn

Telenors børneabonnement retter sig mod børn, som er fyldt 5 år og er under 13 år. Et børneabonnement kan tegnes af den, der har forældremyndigheden over barnet. Til brug for oprettelsen kræves det, at den juridiske ejer af abonnementet oplyser barnets fulde navn, fødselsdag og adresse. Det er endvidere et krav, at barnet registreres som bruger på abonnementet. Det er kun muligt at oprette ét abonnement pr. barn.

Obligatoriske spæringer:

Spærring for brug af data i lande som ikke er inkluderet i abonnement

Du kan bruge den mængde data, som er inkluderet i dit abonnement. Med dette abonnement følger også en særlig spærring, som bevirker, at brugeren kun kan bruge data i de lande, som er inkluderet i abonnementet.

Når den inkluderende data er opbrugt, vil hastigheden for data i Danmark blive sænket, og for data i udlandet vil dataforbindelsen blive lukket.

Spærring for køb af ekstra data

Du bliver automatisk informeret via sms, når dit dataforbrug rammer henholdsvis 80% og 100% af det data, som er inkluderet i abonnementet. Det er ved børneabonnementet ikke muligt at tilkøbe ekstra data.

Spærring i internationalt farvand

Med børneabonnementet følger også en automatisk spærring for brug af data, opkald og sms i internationale farvande. Dette betyder, at brugeren ikke kan bruge sit abonnement i de zoner, hvor der skal bruges en satellitforbindelse. Dette vil typisk være ombord på færger i internationalt farvand.

Spæringer som kan fravælges:

Spærring for indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en service, hvor du bestiller varer, tjenesteydelser mv. med din mobiltelefon. Når man køber et børneabonnement, er der automatisk spærret for brugen af indholdstakserede tjenester. Dette betyder, at

brugeren af telefonen ikke kan deltage i sms-afstemninger, lave donationer, deltage i sms-konkurrencer, købe busbilletter mv.

Læs mere om indholdstakserede tjenester [her](#).

Produktspecifikke vilkår – Abonnementer til unge

Telenors to ungeabonnementer henvender sig til unge fra 13 og til og med 23 år, men kan også købes til børn, der er fyldt 5 år. Et ungeabonnement kan tegnes af den, der er myndig eller har forældremyndigheden over barnet. Til brug for oprettelsen kræves det, at den juridiske ejer af abonnementet oplyser barnets fulde navn, fødselsdag og adresse. Det er endvidere et krav, at barnet registreres som bruger på abonnementet. Det er kun muligt at oprette ét abonnement pr. barn.

Vilkår for Roam Away og Roam Away+

Roaming betyder, at du benytter en udenlandsk teleudbyders netværk, når du befinder dig udenfor Danmark. Hos Telenor har vi inddelt en række udenlandske lande i to forskellige kategorier: Roam Away og Roam Away+.

Roam Away

Med Roam Away kan du bruge dit abonnement i en lang række europæiske lande (se oversigt på telenor.dk/roaming).

Når du befinder dig i et Roam Away land, kan du foretage kald til Danmark og Roam Away lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet ikke er inkluderet i Roam Away.

Med Roam Away kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som til enhver tid indgår i dit abonnement. Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Roam Away+

Med Roam Away+ kan du bruge dit abonnement i en lang række lande (se oversigt på telenor.dk/roaming).

Når du befinder dig i et Roam Away+ land, kan du foretage kald til Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande, samt modtage opkald til 0 kr. (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Vær opmærksom på at opkald fra Danmark til udlandet heller ikke er inkluderet i Roam Away+.

Med Roam Away+ kan du gratis sende sms'er og modtage sms-kvitteringer (gælder ikke overtakserede numre og særtjenester). Mms'er faktureres som dataforbrug, og dataforbruget indgår som en del af de inkluderede GB. Du kan bruge den mængde data, som til enhver tid indgår i dit abonnement. Når den inkluderede data er opbrugt, vil din dataforbindelse blive lukket, og du vil modtage en sms med yderligere instruktioner.

Mere information

Andre former for udlandsopkald takseres efter de til enhver tid [gældende udlandspriser](#).

Du kan til enhver tid finde reglerne og en opdateret oversigt over de lande, som gælder for [Roam Away og Roam Away+ på telenor.dk](#).

Tilkøb af ekstra data i DK, Roam Away og Roam Away+ lande

Bruger du mere data end det, som er inkluderet i dit abonnement, kan du tilkøbe ekstra data, som kan bruges i Danmark, Roam Away og Roam Away+ lande. I løbet af måneden bliver du automatisk informeret, når du nærmer dig grænsen for din inkluderede data. Når det er 100 % opbrugt, sender vi dig en sms. Hvis ikke du vælger at købe ekstra data, sænkes hastigheden på dit abonnement 64/64 Kbit. Du bliver ikke opkrævet for dit forbrug; til gengæld vil du opleve, at det går langsomt. Befinder du dig i et Roam Away eller Roam Away+ land, når din datagrænse er nået, vil din dataforbindelse blive låst, og du skal selv låse den op. Du vil modtage en sms med instruktioner. Overskydende data fra tilkøbt datapakke er gældende i 30 dage fra købsdatoen.

Tilkøb af ekstra data uden for Roam Away og Roam Away+ lande

Skal du rejse udenfor Roam Away og Roam Away+ lande, har du mulighed for at tilkøbe ”Rejsedata 7 dage”, som giver dig en mængde ekstra data uden for Roam Away og Roam Away+ lande. Den ekstra mængde data er gældende i 7 dage fra købsdatoen, og den data som du ikke får brugt bortfalder. Læs mere om produktet og zonerne på tele-nor.dk/roaming.

Særligt omkring brug af Telenor simkort i udlandet og maritime netværk

Når du befinder dig på udenlandske mobilnet, vil oplysninger om dit forbrug under roaming blive delt med udenlandske mobiloperatører, og behandlingen af oplysningerne vil være underlagt en anden lovgivning end den danske. Telenor påtager sig intet ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester mv. på udenlandske mobilnet. På samme måde kan vi ikke påtage os ansvaret for udenlandske mobiloperatørers eventuelle brug af vores abonnenters data.

- Når du bruger din mobiltelefon i udlandet, gælder Telenors til enhver tid aktuelle udlandspris i det besøgte land.
- Frikaldsnumre (fx 800-numre) og opkald fra mobiltelefonen via telekort i udlandet er ikke gratis. Du bliver som minimum opkrævet lokal takst i landet, og det vil fremgå af din mobilregning. Du betaler altså både via telekortet og mobilregningen. Ikke alle udenlandske netværk tillader Telenors kunder at benytte frikaldsnumre.
- Roam Away eller Roam Away+ gælder ikke, når du færdes på et maritimt netværk (fx på en færge mellem to lande) eller ombord på et fly. Når du bruger din mobiltelefon på et skib, skal du være opmærksom på, at prisen for at ringe og modtage opkald ofte er væsentligt højere end de normale udlandspriser. Du vil modtage en sms med de gældende priser, når du kommer på et maritimt netværk.
- Vær opmærksom på at brug af humørikoner/emojis. Hver enkelt emoji kan fylde rigtig mange tegn - én emoji kan risikere at fylde mere end en standard-sms på 160 tegn.

Spærring for roaming

Du har mulighed for at spærre for tilkøb af data på Mit Telenor.

Fair use begrænsninger

Ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kan Telenor kræve dokumentation for, at din hjemstedsadresse er i Danmark, eller at du har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark - fx fuldtidsarbejde i Danmark eller andre situationer der medfører hyppigt eller længerevarende fysisk ophold i Danmark. Kan du ikke dokumentere dette, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i Roam Away eller og Roam Away+ lande.

Du er som kunde berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i Roam Away eller/og Roam Away+ lande til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, forudsat at dit abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i disse lande.

Ved misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande (f.eks. brug af mobiltjenesten til andet end periodiske rejser i de pågældende lande, er Telenor berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst for dit forbrug af roaming i de inkluderede lande (EU-tillæg). Dette kan ske efter forudgående underretning af dig. Forhold der, blandt andet, anses for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

1. Forbrug af mobiltjenesten i Roam Away eller og Roam Away+ lande, med andre formål end til periodiske rejser i de inkluderede lande.
2. Forbrug registreret over en periode på minimum 4 måneder viser, at dit forbrug, ikke hovedsageligt er i Danmark, og at du ikke hovedsageligt opholder dig i Danmark.
3. Dit tilknyttede sim-kort er inaktivt i lange perioder samt, derudover, primært anvendes til roaming.
4. Du har flere mobilabonnementer og abonnementerne og de tilhørende sim-kort benyttes successivt til roaming.

Telenor vil rette henvendelse til dig, hvis vi registrerer misbrug i henhold til ovenstående. Telenor er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra det tidspunkt hvor vi underrettede dig, hvis du ikke ændrer dit forbrugsmønster inden for to uger efter underretningen, samt at der registreres et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Telenor ophører med at opkræve EU-tillæg, når dit forbrugsmønster - registreret over en periode på minimum 4 måneder - dokumenterer at du hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at du hovedsageligt opholder dig i Danmark.

Hvis dit abonnement inkluderer en eller flere datapakker, er Telenor berettiget til at opkræve EU-tillæg for dit forbrug af mobildata i de inkluderede lande, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i Roam Away eller og Roam Away+ lande (fair use-grænse).

Produktspecifikke vilkår for services

Telenor har en række ekstra services til dit abonnement. Nogle af dem får du automatisk, andre skal du tilmelde dig, og så er der dem, som du skal betale for. Hvis du er i tvivl, så kan du læse mere på telenor.dk, Mit Telenor eller du kan kontakte vores kundeservice 72 100 100 for yderligere information.

Indholdstakserede tjenester

En indholdstakseret tjeneste er en tjeneste eller vare, som du eksempelvis køber via sms eller apps.

Det kan være:

- 1) Apps, mobilspil, donationer, konkurrencer, afstemninger mv.
- 2) Togbilletter, busbilletter, parkering mv.

Indholdstakserede tjenester udbydes af Telenor og en række andre indholdsudbydere.

Du betaler for ydelsen via dit mobilabonnement. Du hæfter for betalingen, også hvis du overlader telefonen eller andre enheder med samme betalingsform til tredjemand. Dette gælder dog ikke, hvis dit simkort er blevet misbrugt eller stjålet. Det er dog en forudsætning, at du ikke med vilje eller ved svigagtig adfærd, selv er skyld i misbruget.

Bestilling af tjenesterne

Du køber typisk en indholdstakseret tjeneste ved at sende en sms med en bestemt kode til et firecifret nummer (fx 1212) eller via internettet/apps. Når tjenesten er leveret, opkræves beløbet på din næste telefonregning. Beløbet for den indholdstakserede tjeneste indgår i din saldo i forbindelse med eksempelvis forbrugskontrol. Prisen på en indholdstakseret tjeneste skal fremgå dér, hvor tjenesten bliver annonceret. Alt efter dit abonnement kan du blive opkrævet for data-traffic. Efter købet modtager du en sms som kvittering, hvoraf prisen fremgår, ligesom den også vil fremgå på din forbrugsoversigt på selvbetjening/telenor.dk.

Det er dit eget ansvar at sikre, at din enhed understøtter den bestilte tjeneste, og at der er hukommelse nok på enheden, samt at du gemmer den rigtigt. Bestiller du en indholdstakseret tjeneste hos tredjemand, hæfter du for betalingen, selvom den/de fremsendte tjenester bliver afvist af din enhed. Telenor påtager sig intet ansvar for indholdet af de indholdstakserede tjenester, der leveres af tredjemand.

Fortrydelse

Som forbruger har du som udgangspunkt 14-dages fortrydelsesret. Ved bestilling af indholdstakserede tjenester vil du få at vide, at din fortrydelsesret bortfalder, når tjenesten er accepteret. For at bruge din fortrydelsesret skal du undlade at downloade eller acceptere tjenesten. Du skal herefter kontakte serviceudbyderen af tjenesten for at få dine penge retur.

Spærring og misbrug

Overleverer du din enhed til andre - eksempelvis børn - er der en vis risiko for, at de bruger den til at bestille indholdstakserede tjenester. Som kunde hæfter du for dette forbrug. Hvis du har mistanke om misbrug, har du mulighed for at kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Det er muligt kun at spærre for de indholdstakserede tjenester og ikke **normale sms'er og mms'er**.

Du kan vælge at bruge en pinkode på din telefon, så du mindsker risikoen for at din mobiltelefon bliver brugt uberettiget.

Ændringer af vilkår

Telenor er i henhold til de generelle vilkår berettiget til at ændre vilkårene for indholdstakserede tjenester med 30 dages varsel.

Registrering og anvendelse af data

Telenor overfører oplysninger om dit mobilnummer til leverandøren af den indholdstakserede tjeneste.

Kundeservice

Du kan få svar på spørgsmål om indholdet af indholdstakserede tjenester, der udbydes af Telenor, hos Kundeservice på 72 100 100. Hvis tjenesten er udbudt af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

Klager

Vil du klage over et registreret forbrug eller tjeneste udbudt af Telenor, skal du kontakte Telenor Kundeservice på 72 100 100. Vil du klage over en tjeneste leveret af tredjemand, skal du tage kontakt til tjenesteudbyderen.

TIDAL

TIDAL er en musiktjeneste til eget privat forbrug, som du kan tilkøbe til dit mobilabonnement. Du kan få adgang til al musikken gennem en webapplikation eller downloade en app direkte til din computer, smartphone eller tablet. Når du tager TIDAL i brug, skal du samtidig godkende TIDALs brugerbetingelser. Musikken på TIDAL er ophavsretligt beskyttet. Ved krænkelse af tredjeparts rettigheder (fx hvis musikken fra TIDAL uberettiget anvendes af andre end din husstand, ved offentlig afspilning eller brug i erhvervsøjemed) er Telenor berettiget til at afbryde din adgang til TIDAL, ligesom du kan pålægges et erstatningsansvar. Du kan til enhver tid finde [regler og priser](#) på telenor.dk.

TIDAL Family

Med TIDAL Family kan du oprette 5 ekstra profiler til dine familiemedlemmer. Hver profil får en selvstændig adgang til TIDAL. Ved opsigelse af TIDAL Family vil de øvrige profiler miste adgangen til deres TIDAL konto.

Behandling af personoplysninger

Med dit abonnement giver du Telenor lov til at videregive de nødvendige personoplysninger til Telenors samarbejdspartner, TIDAL. Der er tale om oplysninger, du giver os, når du bliver oprettet som kunde, fx dit mobilnummer, din e-mail og din selvvalgte adgangskode. TIDAL skal bruge oplysningerne til at oprette dig i deres system, så du kan bruge tjenesten. TIDAL deler oplysninger med Telenor om, hvorvidt du har taget dit abonnement i brug.

Datatrafik

TIDAL bruger løbende datatrafik, ligesom andre streaming-tjenester. Dette gælder også når du er i udlandet. Du skal derfor være opmærksom på, hvor meget data du har inkluderet i dit abonnement. På Mit Telenor App kan du altid følge med i dit forbrug.

TIDAL - kampagne

Har du købt oprettelse af et Telenor mobilabonnement og tilvalgt TIDAL som kampagneprodukt, vil dit TIDAL-abonnement blive aktiveret samtidig med aktivering af mobilabonnementet. Dette gælder uanset, om du har taget TIDAL i brug eller ej. Den inkluderede TIDAL periode ophører ved opsigelse eller ændring af dit Telenor abonnement. Når den inkluderede periode er udløbet, opkræves du gældende takst for TIDAL, som du vil blive opkrævet, medmindre du opsiger dit TIDAL-abonnement inden udløbet af den inkluderede periode.

Ønsker du at opsige, kan du læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår - Opsigelse og ophør.

Yndlingsnummer

Med Yndlingsnummer flyttes dit fastnetnummer over på dit Telenor mobilabonnement. Du kan modtage opkald til både dit mobil- og fastnetnummer på den samme mobiltelefon. Når du ringer eller sms'er, **står dit mobilnummer som afsender**. Selvom du modtager opkaldet på din mobil, betaler dem der ringer til dit gamle fastnetnummer fortsat alm. fastnettakst. Du kan købe Yndlingsnummer i forbindelse med alle Telenors mobilprodukter.

Vi flytter dit nummer

Har du dit fastnetabonnement hos et andet teleselskab end Telenor, flytter vi dit nummer, samtidig med at vi opsiger aftalen med dit nuværende selskab. For at det kan ske, skal du udfylde en fuldmagt, der giver os lov. Det er vigtigt, at det er ejeren af fastnetnummeret, der skriver under på fuldmagten. Indtil Yndlingsnummer er oprettet, vil din fastnetoperatør, og ikke Telenor, fakturere dine opkald. Først den dag Telenor får nummeret overført fra den anden operatør, starter din bindingsperiode - hvis din aftale med os har sådan én. Kan nummeret ikke overføres, fordi du for eksempel ikke har råderet over det, får du tildelt et Telenor telefonnummer i stedet for. Det gælder også, hvis du ikke udfylder den tilsendte fuldmagt korrekt og inden for den angivne frist. Du vil få en frist til at udfylde fuldmagten, inden du får tildelt et Telenor telefonnummer.

Produkter tilknyttet din fastnetlinje

Du skal være opmærksom på, at Yndlingsnummer kan have betydning for produkter, der er knyttet til din fastnetlinje:

- Har du alarmsystemer knyttet til din fastnetlinje, skal du kontakte dit alarmselskab. De fleste kunder har moderne alarmer, som kan håndtere både en fastnet- og en mobilforbindelse. For ikke at miste din

alarmtilknytning, når vi flytter dit fastnetnummer til Yndlingsnummer, skal du kontakte dit alarmselskab og få forbindelsesmetoden rettet fra fastnet til mobil. De fleste alarmselskaber skifter din forbindelsesmetode fra fastnet til mobil gratis

- Har du en alarm tilknyttet din fastnetlinje uden abonnement ved et alarmselskab, gælder samme forhold. Alarmen vil ikke virke efter overgang til Yndlingsnummer, medmindre den kan ændres til en mobilforbindelse
- Har du en fax knyttet til din fastnetlinje og ønsker at beholde den, så anbefaler vi, at du ikke vælger Yndlingsnummer
- Har du en dankortterminal knyttet til din fastnetlinje, så husk at kontakte din nuværende teleoperatør for at høre, hvordan den kan benyttes, når du får Yndlingsnummer
- Er din internetforbindelse knyttet til dit fastnet, skal du huske at orientere din internetudbyder om, at du fremover ikke har en fastnetforbindelse
- Har du ISDN og bruger mere end ét fastnetnummer, skal du huske at opsiges ekstra numre

Ejerskifte

Vil du på et tidspunkt overdrage dit fastnetnummer til en anden, skal du udfylde en blanket, som du får hos os. Bemærk at du omkring tidspunktet for ejerskiftet vil kunne opleve driftsforstyrrelser.

Opsigelsesperiode

Du kan opsiges Yndlingsnummer med 30 dages varsel. Dit mobil- og fastnetnummer hænger sammen, så hvis du på et tidspunkt vil opsiges dit mobilnummer og beholde dit fastnetnummer, skal du huske at få overført fastnetnummeret, inden du opsiges mobilnummeret. Når dit fastnetnummer er overført, kan du opsiges dit mobilnummer. Det er vigtigt, at du gør det i den rækkefølge, for lukker du først dit fastnetnummer, kan du ikke få det med dig. Vil du overflytte dit fastnetnummer fra Yndlingsnummer til Telenor fastnet, skal du være opmærksom på, at der vil være nedetid på nummeret. Ønsker du hverken mobil- eller fastnetnummer mere, skal du blot opsiges dit mobil-nummer, så lukker vi begge numre. Hvis du ikke længere vil have dit fastnetnummer, opsiges du blot dit Yndlingsnummer.

NetSikker og NetSikker Plus

NetSikker er inkluderet i dit mobilabonnement¹ fra den 15. april 2021, og tilbydes i samarbejde med Help Forsikring.

Det er brugeren, som er tilknyttet det pågældende Telenor telefonnummer, der har adgang til at benytte sig af NetSikker.

For at benytte dig af NetSikker skal du henvende dig til Help Forsikring på telefon 39 90 09 00 eller pr. e-mail kontakt@helpforsikring.dk. Ved din henvendelse til Help Forsikring, skal du oplyse dit telefonnummer, som herefter verificeres og benyttes til at bekræfte din forsikringsdækning. Hvis du ønsker at gøre brug af forsikringen, skal du acceptere forsikringsvilkårene hos Help Forsikring.

Du er dækket af NetSikker fra det øjeblik, dit mobilabonnement er aktiveret hos Telenor. Vi anbefaler, at du læser vilkårene for NetSikker på vores hjemmeside. NetSikker dækker ved digitale krænkelser og online forbruger køb, og giver bl.a. adgang til:

- Fri rådgivning og vejledning
- Juridisk rådgivning (op til 5 timer pr. år)²
- Op til 8.000 kr. til dækning af tabt arbejdsfortjeneste og/eller psykologbistand pr. år
- Op til 150.000 kr. i retshjælpsdækning i tilfælde af en tvist. Du kan få hjælp til to tvister pr. år

Ved opsigelse af dit mobilabonnement bortfalder din ret til at gøre brug af NetSikker. Bemærk: Du kan dog gøre brug af forsikringen i forbindelse med en retlig tvist i op til 6 måneder efter endt kundeforhold, hvis skaden er sket indenfor forsikringsperioden.

NetSikker Plus

NetSikker Plus kan tilkøbes af alle Telenor kunder. NetSikker Plus tilbydes i samarbejde med Help Forsikring.

¹ Følgende private forbrugsafregnede mobil tjenester har ikke NetSikker inkluderet: Mobil Minut, Mobil PayGo og Telenor 2GO.

² Ved online forbruger køb ydes der juridisk rådgivning, hvis sagens genstand overstiger 3.000 kr.

Forsikringen dækker hele husstanden³, og man kan benytte sig af NetSikker Plus ved at kontakte Help Forsikring på tlf. 39 90 09 00 eller pr. e-mail kontakt@helpforsikring.dk. Ved din henvendelse til Help Forsikring, skal du oplyse dit telefonnummer og adresse, som herefter verificeres og benyttes til at bekræfte din forsikringsdækning.

Vi anbefaler, at du læser vilkårene for NetSikker Plus på vores hjemmeside. NetSikker Plus dækker ved digitale krænkelser, ID-tyveri og online forbrugerkøb, og giver bl.a. adgang til:

- Fri rådgivning og vejledning
- Juridisk rådgivning (op til 30 timer)²
- Op til 40.000 kr. til dækning af tabt arbejdsfortjeneste og/eller psykologbistand pr. år
- Op til 75.000 kr. til dækning af anden økonomisk tab pr. år.
- Op til 2.000.000 kr. i retshjælpsdækning i tilfælde af en tvist. Du kan få hjælp til to tvister pr. år

Hvis du har tilvalgt NetSikker Plus erstatter denne forsikring NetSikker. Det er således vilkårene for NetSikker Plus, der er gældende for alle medlemmer af din husstand. Hvis du ejer flere abonnementer hos Telenor, hvor der er brugere tilknyttet, som ikke er en del af din husstand, er disse omfattet af NetSikker. Hvis du opsiger NetSikker Plus vil dine abonnementer igen være dækket af NetSikker. Der er 14dages opsigelse på NetSikker Plus. Bemærk: Du kan dog gøre brug af forsikringen i forbindelse med en retlig tvist i op til 6 måneder efter endt kundeforhold, hvis skaden er sket indenfor forsikringsperioden.

For både NetSikker og NetSikker Plus gælder, at alle sager er et privat anliggende mellem forsikringstager og Help Forsikring, og der udveksles således ikke informationer med Telenor (udover dit telefonnummer og evt. adresse, som udelukkende benyttes til at verificere og bekræfte din forsikringsdækning). Alle henvendelser vedrørende alle typer sager skal derfor rettes til Help Forsikring.

ID Vagt

Som en del af NetSikker Plus får du også adgang til ID Vagt. ID Vagt kan tilvælges uden ekstra omkostning og tilbydes i samarbejde med virksomheden EyeonID.

ID Vagt holder øje med internettets skyggesider i et forsøg på at advare dig, hvis din e-mailadresse dukker op et sted, hvor den ikke bør være. Det kan f.eks. være gennem et datalæk fra en hjemmeside.

Hvis ID Vagt finder din e-mailadresse, modtager du en besked. ID Vagt vil herefter give dig generelle anbefalinger til, hvad du kan gøre, og hvad du bør holde øje med. ID Vagt kan ikke fjerne information, der allerede ligger på internettet, men vil kunne hjælpe med at minimere risikoen for en kriminel handling.

For at tage ID Vagt i brug skal du logge ind på Mit Telenor. Her kan du tilføje op til 5 forskellige e-mailadresser, som du ønsker, at ID Vagt skal holde øje med. EyeonID modtager en krypteret version af din e-mailadresse, når du taster den ind i ID Vagt. Der udveksles ingen anden personlig information med EyeonID. Som en ekstra sikkerhedsforanstaltning vil du ved oprettelse modtage en e-mail, som du skal bekræfte, inden ID Vagt bliver aktiv. Hvis du ikke længere ønsker at benytte dig af ID Vagt, kan du i Mit Telenor blot fjerne de indtastede e-mailadresser igen.

SikkerSurf

SikkerSurf er inkluderet i dit Telenor abonnement. SikkerSurf aktiveres, når dit abonnement hos Telenor bliver aktivt.

SikkerSurf er en service, der blokerer hjemmesider med eksempelvis virus, svindel og skadelig software, når du er på Telenors netværk.

SikkerSurf er tilknyttet det enkelte Telenor-abonnement og beskytter derved al datatrafik, som bruges via abonnementet. Ønsker du ikke at gøre brug af SikkerSurf, kan du nemt de-aktivere servicen i Mit Telenor eller ringe til vores kundeservice. Bemærk det kun er den juridiske ejer, der kan slå tjenesten til og fra.

SikkerSurf er ikke en garanti for, at du aldrig kan blive udsat for svindel på internettet, og Telenor har derfor intet ansvar, hvis du som kunde bliver ramt af virus eller svindel på trods af, at SikkerSurf var aktiveret.

³ Op til to voksne som lever sammen i ægteskab eller samlivsforhold, samt hjemmeboende børn. Hjemmeboende børn er børn med samme bopælsadresse som forsikringstager.

Hvis du vælger at opsigse dit abonnement, for eksempel ved at skifte til en anden udbyder, vil SikkerSurf ophøre, når dit abonnement bliver lukket hos Telenor.

SikkerSurf tilbydes til Telenors kunder i samarbejde med SecurityZONES

Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber

Køb af internet forudsætter, at Telenor har mulighed for at levere internet på installationsadressen. Telenors internet leveres via kabel-tv (coax) og fiber. Afhængigt af teknologier tilknyttet installationsadressen kan udvalget af hastigheder variere. Du kan finde [gældende priser](#) for internet på telenor.dk.

Etablering af internet

Din internetforbindelse etableres enten som Gør-det-selv, Godt-i-gang (med tekniker) eller Gravearbejde. Ved oprettelsen vil du blive oplyst om hvilken etableringsmetode, vi kan tilbyde på din adresse.

Gør-det-selv betyder, at du selv skal foretage de nødvendige installationer på leveringsadressen, herunder fysisk opsætning af udleveret udstyr.

Godt-i-gang betyder, at dit internet skal etableres af en tekniker, som betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk

Gravearbejde betyder, at etablering af dit internet kræver arbejde uden for din bolig fx i form af nedgravning af tomrør og fremskydning af kabler. Herudover kommer der en tekniker og laver de endelige installationer indendørs. Gravearbejde samt tekniker betales af dig iht. gældende priser på telenor.dk.

I visse tilfælde kan det blive nødvendigt med en tekniker eller gravearbejde, selvom der er bestilt Gør-det-selv. Teknikerbesøg og gravearbejde er en selvstændig ydelse, som betales af dig i henhold til [gældende priser](#).

Skal internetforbindelsen etableres ved teknikerbesøg eller gravearbejde, er du forpligtet til at give den af Telenors anviste netoperatør adgang til installationsadressen, så det er muligt at foretage installation af det nødvendige stik. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det aftalte tidsrum, skal Telenor have besked minimum 48 timer før besøget. Hvis det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres du et gebyr for forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid [gældende pris](#).

Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. – Hvis dette betyder en ekstra omkostning, vil du blive kontaktet af Telenor, som vil rådføre sig med dig om, hvorvidt du fortsat ønsker etablering mod egenbetaling.

Hastighedsbegrænsning

Din hastighed siger noget om, hvilken kapacitet du har til rådighed i dit abonnement, Dette har betydning, for hvor hurtigt du kan downloade data, tilgå hjemmesider mv. Jo større hastighed du har, jo hurtigere vil du opleve din forbindelse. Oplevelsen af din hastighed/kapacitet kan blive påvirket af, hvor mange brugere der er på samtidig, og hvor mange der benytter de pågældende tjenester. Læs mere på telenor.dk.

For at få 1000mbit via kabel-tv-stikket, er det en forudsætning at netværket på installationsadressen er opgraderet til standarden kaldet Docsis 3.1. Enkelte steder i landet er netværket endnu ikke opgraderet og i disse områder vil den maksimale hastighed være 300mbit download og 60mbit upload. Den oplyste hastighed kan alene opnås ved kablede forbindelser i hjemmet.

Særligt vedrørende internetudstyr

Du låner udstyret som bruges til levering af Telenors internet. Telenor forbeholder sig ejendomsretten til alt udlånt udstyr, herunder routere og dertilhørende tilbehør. Du må derfor ikke disponere over udstyret som ejer; herunder udleje, pantsætte sælge eller foretage indgreb i dette. Tilføjelse af ejendomsretten medfører øjeblikkelig nedlukning af din Internetforbindelse samt et evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab.

Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Telenor kan ikke indestå for brug af tredjeparts udstyr. Telenor forbeholder sig retten til at fremsende nyt

udstyr, hvis det tidligere fremsendte, ikke længere lever op til Telenors krav. Fremsendes dette forpligter du dig til at udskifte udstyret og returnere det gamle til Telenor.

Ved abonnementsaftalens ophør vil du blive informeret om, hvorvidt Telenor ønsker låneudstyret tilbage. Udstyret skal tilbageleveres i ordentlig stand. Såfremt udstyret er beskadiget og dette skyldes, at du har handlet uagtsomt, vil du blive opkrævet erstatning for skaden.

Hvis Telenor ønsker låneudstyret tilbageleveret, skal dette ske inden 28 dage fra abonnementets ophør. Udstyret kan tilbageleveres ved personlig henvendelse i Telenors butikker eller ved forsendelse med fragtfører. Du betaler selv eventuelle fragtomkostninger. Alle skader og bortkomst, som måtte forekomme under fragt, vil du blive opkrævet erstatning for, uanset om du selv er skyld i disse.

Tilbageleveres udstyret ikke inden 28 dage fra abonnementets ophør, vil Telenor konvertere kravet om tilbagelevering af udstyret til et krav om erstatning svarende til udstyrets anslåede værdi på tidspunktet for fristens udløb (dog ikke mere end 3000 kr.).

Du vil ikke blive opkrævet erstatning for skader på udstyret, som følger af eksempelvis lynnedslag, brand, tyveri eller andre hændelige skader, mens udstyret er i dit hjem.

Placering af udstyr (router)

Fysiske forhold på installationsadressen kan betyde, at de angivne produktspecifikationer for udstyret ikke kan efterleves. Telenor påtager sig ikke ansvar for, at du som følge af fysiske forhold på installationsadressen ikke kan opnå den rækkevidde på det trådløse udstyr, som er angivet i udstyrets produktspecifikation.

Telenor kan kun garantere, at forbindelsen virker, hvis udstyret er tilsluttet direkte i hovedstikket på installationsadressen. Du skal sikre, at forbindelsen til internettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser el.lign. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal du straks træffe de fornødne foranstaltninger.

Opgradering og nedgradering

Du kan op- og nedgradere din internetforbindelse inden for det produktsortiment, Telenor udbyder, hvis det teknisk er muligt. En ændring vil ske hurtigst muligt. Et skift af hastighed kan medføre skift af teknologi og i nogle tilfælde derfor også en ny router. Hvis Telenor fremsender en ny router til dig, du skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

Driftssikkerhed

Der kan forekomme udsving i internethastigheden. Udsving kan evt. forekomme som følge af ændringer i linjekvaliteten og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Telenor forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. Du kan læse mere om den forventede hastighed på <http://speedtest.telenor.dk>.

Fejlretning

Fungerer dit internet eller udstyr ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og melde fejlen. Telenor forpligter sig herefter hurtigst muligt til at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid iht. [Telenors åbningstider](#). Hvis du er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Telenor, forbeholder Telenor sig retten til at fakturere dig for denne unødige fejlretning. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser el.lign. i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telenor fejlmeldingen til denne. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal du sikre, at Telenor eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du desuden medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten.

Returnering af udstyr ved opsigelse

Ved abonnementsaftalens ophør oplyses du om, hvorvidt Telenor ønsker udstyret retur. I så fald skal du senest 28 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Telenor. Telenor forbeholder sig ret til at tage et gebyr efter [gældende priser](#), hvis du ikke har returneret udstyret i løbet af de 28 dage. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse. Ønsker du at opsiges, kan du læse mere omkring reglerne for dette under [Generelle vilkår](#).

Returnering af router kan ske gratis til en af vores Telenor butikker. Du kan også vælge at sende routeren retur; her skal du selv betale fragten.

Services til internet via kabel-tv og Fiber

Statisk IP

Med Statisk IP får din internetforbindelse en fast tilknyttet IP-adresse. Servicen kan du bestille på Mit Telenor.

WiFi 6-router

Du kan tilvælge en WiFi 6-router til dit fiber-internetabonnement i stedet for vores standard-router. Herved får du en "Icotera i4882"-router for et ekstra månedligt beløb. WiFi 6-routeren giver maximal udnyttelse af WiFi-forbindelsen i dit hjem med forbedring af både signalstyrke og rækkevidde.

WiFi-forstærker

Med et abonnement på WiFi-forstærker får du mulighed for at forstærke signalet og udvide rækkevidden på dit WiFi. WiFi-forstærkeren virker udelukkende med den router, du har fået tilsendt fra Telenor.

Gældende for WiFi 6-router og forstærker

Telenor kan ikke garantere fuld signalstyrke, da vægge – især beton – kan forringe signalet væsentligt, ligesom andre trådløse netværk og anden støj kan påvirke signalet. Andre elektroniske enheder, trådløse signaler mv. kan også påvirke stabiliteten af det trådløse netværk.

Telenor har ejendomsretten til udstyret, og du kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilsidesættelse kan medføre et erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det dig eller din forsikring, der skal dække Telenors tab. Telenor forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke normalt brug af udstyret. Du vil modtage en regning pålydende Telenors erstatningskrav.

Ønsker du at opsiges, kan du læse mere omkring reglerne for dette under Generelle vilkår. Bemærk at returnering af udstyr ikke i sig selv gælder som en opsigelse af abonnementet.

Produktspecifikke vilkår – Internet via 5G

Internet via 5G-abonnement kan udelukkende benyttes til data og er spærret for taleopkald, sms og mms, samt indholdstakserede tjenester. Abonnementet kan kun anvendes i Danmark, på et dansk netværk. Produktet er forbrugsbegrænset og indeholder en begrænset mængde datatrafik, der kan benyttes til download og upload. Mængden af inkluderet data fremgår af din kontrakt/aftale/ordrebekræftelse.

Det er dit eget ansvar at du kan få adgang til 5G på den adresse hvor du ønsker at benytte abonnementet.

Hastigheden på produktet er afhængig flere forskellige faktorer så som afstand til nærmeste mobilmast, antal samtidige brugere, placering af router, samt hvor mange fysiske elementer signalet skal gennemtrænge. Eksempelvis betonvægge og termoglas har negativ effekt på signalet.

Hvis der er 5G-dækning på brugsadressen er den forventede hastighed via mobilnetværket 17-500 Mbit download og 5-75 Mbit upload. Er der ingen 5G-dækning, men kun 4G-dækning er den forventede hastighed 17-200 Mbit download og 5-50 Mbit upload.

Overskrides det inkluderet data pr. md., sættes hastigheden ned til 256/256 Kbit frem til næste regningsperiode. Du har mulighed for at tilkøbe ekstra data. I tilfælde hvor inkluderet datamængde ikke opbruges, overføres dette ikke til næste regningsperiode. Du bliver heller ikke krediteret for den overskydende tale og/eller data.

Særligt vedrørende internetudstyr

Se afsnit for "Særligt vedrørende Internetudstyr" – Internet via kabel-tv og Fiber

Placering af udstyr (router)

Se afsnit for " Placering af udstyr (router)" under Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber
Driftssikkerhed

Se afsnit for "Driftssikkerhed" under Produktspecifikke vilkår – Internet via kabel-tv og Fiber

Fejlretning

Fungerer dit internet eller udstyr ikke, er det dit ansvar at kontakte Telenor Support og melde fejlen. Telenor forpligter sig herefter hurtigst muligt til at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid iht. [Telenors åbningstider](#).

Formodes fejlen at være relateret til routeren skal du sende den defekte router returneres til Telenor.

Telenor er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Telenors telenet og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift eller for at imødekomme myndighedskrav. Telenor tilstræber at informere dig om ændringer med passende varsel, hvis Telenor skønner, at ændringen har væsentlig betydning for din brug af tjenesten.

Behandling af personoplysninger

Telenors behandling af personoplysninger sker i overensstemmelse med gældende lovgivning. [For yderligere information om Telenors behandling af personoplysninger henvises til vores databeskyttelsespolitik på telenor.dk](#)

Telenor anvender dine personoplysninger til en række formål, som primært er med henblik på at opfylde vores kontrakt med dig. Vi anvender hovedsageligt dine personoplysninger for at kunne administrere dit abonnement samt levere de ønskede tjenester til dig. Dette omfatter blandt andet, at vi indhenter kreditoplysninger, skaber og vedligeholder abonnement- og regningsinformationer, behandler trafik- og lokaliseringdata i forbindelse med overføring af kommunikation og debitering heraf.

Telenor kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lign. Og har du givet lov, kan Telenor sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail.

Vi behandler også dine oplysninger for at opfylde vores retlige forpligtelser, blandt andet til at fastslå hvor du befinder dig, hvis politi eller redningstjeneste behøver denne information, og videregivelse af oplysninger til nummeroplysningen, herunder publicering på internettet, medmindre du har valgt hemmeligholdelse. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af hvilken tjeneste, din aftale vedrører. Vi registrerer blandt andet navn, adresse, IP-nummer, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget, samt hvor meget data, der forbruges. For mobilabonnementer registreres også simkort-nummer, IMEI-nummer på terminalen og lokationsdata.

Vi registrerer dit telefonnummer, når du ringer til vores Kundeservice. Det bruger vi til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Registreringen bliver automatisk slettet efter 30 dage. Vi anvender også dit telefonnummer til at sende dig en automatisk genereret sms, hvor vi beder om din feedback på din oplevelse på vores netværk, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vores service. Dit telefonnummer bliver tilfældigt udvalgt, og vi registrerer ikke din lokation, før du giver samtykke. Vi beder om dit samtykke i **sms'en**. Hvis du ikke giver samtykke, registrerer vi ikke din lokation.

Registrering af bruger

Det er muligt for en juridisk ejer at registrere brugere på de enkelte abonnementer. Dette vil give brugeren ret til at disponere over abonnementet selv, herunder foretage ændringer, bestille services mv. Det vil fortsat være den juridiske ejer, der hæfter for abonnementet. Registrering af bruger kan ske via Mit Telenor. Du skal være opmærksom på, at du som udgangspunkt ikke har ret til indsigt i andres personlige oplysninger. Derfor anbefales det, at du som juridisk ejer registrerer den reelle bruger af abonnementet, hvis du ikke selv er både juridisk ejer og den reelle bruger.

Ret til indsigt

Du har med visse lovmæssige begrænsninger ret til at få indsigt i de oplysninger, vi behandler om dig. Både ejer af mobilabonnementet og den registrerede bruger kan bede om indsigt i den persondata, der er registreret i relation til abonnementet og brugen af de tjenester mv., der er omfattet af abonnementet. Ejeren vil typisk få indsigt i faktureringsoplysninger og mere generelle persondata, der relaterer sig til abonnementet. Den registrerede bruger vil få adgang til mere specifikke persondata i relation til brugen af den tjeneste, som brugeren er registreret på. I mange tilfælde vil ejer og bruger være én og samme person. I andre tilfælde vil ejer have registreret en bruger på abonnementet. Da persondata ikke må udleveres til andre end den person, som oplysningerne angår, er det væsentligt, at ejer sikrer, at

den egentlige bruger er registreret, hvis retten til indsigt i persondata ønskes udøvet. Det kan være udtryk for væsentlig misligholdelse af kontrakten med Telenor, hvis der anmodes om indsigt i persondata, der angår andre end én selv.

Børns rettigheder

Børn kan selv udnytte deres rettigheder, når de er fyldt 15 år, hvis de er registrerede som brugere. Forældrene vil i så fald blive orienteret om barnets rettighedsanmodning. Der kan dog forekomme tilfælde, hvor Telenor konkret vurderer, at forældresamtykke kræves. Børn under 15 år kan ikke udnytte deres rettigheder uden forældresamtykke. Forældre til børn mellem 15 og 18 år kan som udgangspunkt udnytte rettigheder på vegne af barnet. Barnet vil efter omstændighederne, hvis det er registreret som bruger, blive orienteret om rettighedsanmodningen samt få mulighed for at modsætte sig denne. Forældre til børn under 15 år kan udnytte rettigheder på vegne af barnet.

Du har en række rettigheder i henhold databeskyttelseslovgivningen. Du kan læse om disse i Telenors [databeskyttelsespolitik](#) på telenor.dk

Fortrydelsesformular

FORTRYDELSESFORMULAR		
VIRKSOMHEDENS INFORMATIONER		
Name: Telenor A/S		
CVR.NR.: 19433692	Telefon: 72 100 100	E-mail: kundeservice@telenor.dk
Virksomhedsadresse:		
Postnummer:	By:	
KUNDENS INFORMATIONER		
Navn:		
Adresse:		
Telefon:	E-mail:	
By:	Postnummer:	
FØLGENDE VARER HVOR FORTRYDELSESRETEN SKAL GØRES GÆLDENDE		
DATO FOR MODTAGELSE AF OVENSTÅENDE VARER		
Dato:		
KUNDENS UNDERSKRIFT		
Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med ovenstående varer. Samtidigt vedstår jeg, at alle informationer jeg har påført fortrydelsesformularen er rigtige.		

Kundens underskrift:

Dato:



Frederikskaj 8
2450 København SV
CVR 19433692



Kundeservice (7-23)
TLF. 72 100 100



telenor.dk

