



Generelle betingelser

Norlys' kommunikationstjenester (erhverv)

Maj 2025



Indhold

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



Vigtig information om Norlys' kommunikationstjenester

Betingelserne træder i kraft pr Maj 2025

Neden for er oplistet en række forhold, som kunden skal være særligt opmærksom på i forbindelse med brugen af Norlys' Kommunikations-tjenester.

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

1. Aftalens omfang

- 1.1. Disse generelle betingelser gælder for Norlys' mobil-, fastnet-, data-, og Internettjenester (samlet omtalt som Kommunikationstjenester) og afvigelser fra disse betingelser skal aftales skriftligt for at være gyldige. Ved siden af disse generelle betingelser gælder supplerende tillægsbetingelser for de produkter, som indgår i Aftalen mellem Kunden og Norlys. De betingelser, som Kunden skal være særligt opmærksom på, er markeret med fremhævet skrift.
- 1.2. Opmærksomheden henledes på, at § 11, § 16, stk. 1, nr. 1 og 2, samt stk. 2, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. Juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fraviges, jf. Bekendtgørelsens § 1, stk. 4.

2. Parterne

- 2.1. Aftalen indgås mellem Kunden og Norlys Mobil A/S
CVR. 36462272
Ørestads Boulevard 45
2300 København S
- 2.2. Parterne er berettiget og forpligtet efter Aftalen. Det er således Kunden, der hæfter for betaling af de Kommunikationstjenester, der leveres i henhold til den indgåede aftale. Det gælder også, hvis Kunden overlader abonnementet til en eventuel Bruger.
- 2.3. Kunden erklærer og anerkender at være erhvervsdrivende og erklærer kun at gøre brug af de af Norlys leverede Kommunikationstjenester til erhvervsmæssigt formål og kan således ikke påberåbe sig hjemmel i andre betingelser end de nærværende.
- 2.4. **Kunden anses for at være almindelig slutbruger, jf. § 2, nr. 3, i lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, og det er en forudsætning for den indgåede aftale, at Kunden ikke på kommercielt grundlag stiller Norlys' Kommunikationstjenester til rådighed for tredjepart. Gør Kunden det, eller har Norlys en berettiget mistanke herom, kan Norlys uden varsel og ansvar afbryde forbindelsen og ophæve den indgåede Aftale.**

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

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

3. Installation og levering af Kommunikationstjenesten

3.1. Generelt

Abonnement på Norlys' Kommunikationstjeneste forudsætter tilslutning til det offentlige telenet gennem Norlys. Kunden udpeger en kontaktperson med beslutningskompetence samt en installations-adresse, hvorpå Norlys etablerer et tilslutningssted og eventuelt andet Norlys-leveret udstyr.

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

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

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

3.1.4. Norlys har ansvar for leveringen af kommunikationsløsningen og udfører en leverancetest af

fastnettelefoni og datatjenester inden overdragelsen til Kunden. Kunden har herefter 7 dage hvor Kunden, uden beregning, kan få foretaget mindre ændringer og justeringer af opsætningen (typisk software og andre it-mæssige tilpasninger via fjernadgang). Ved efterfølgende ændringer og justeringer er Norlys berettiget til at opkræve Kunden betaling herfor jf. Gældende prislister.

3.2. Omkostninger ved tilslutning

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

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

3.3. Leveringsdato

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

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

3.4. Omkostninger som i øvrigt afholdes af Kunden

- a) Bygningsreparationer som f.eks. Maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer.



- b) Tilslutning og montering af eget udstyr.
- c) Udgifter til elforsyning til det af Norlys opsatte udstyr.

3.5. Kundens øvrige forpligtelser

Kunden er i øvrigt forpligtet til at sikre:

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

3.6. Nummerflytning

- a) Kunden udfylder fuldmagt til nummerflytning og indsender denne til Norlys senest 60 dage efter Aftalens indgåelse.
- b) Norlys vil flytte numrene hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt.
- c) Inden nummerflytningen finder sted, modtager Kunden en sms fra Norlys med information om, hvornår nummerflytningen sker.
- d) Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af Kundens forhold, fastholdes Aftalen med et tildelt Norlys nummer i stedet for.
- e) Først når nummerflytningen er gennemført, indtræder Uopsigelsesperioden med Norlys.
- f) Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage.

- g) Kunden er ikke berettiget til kompensation, hvis problemer med nummerflytning eller installation skyldes Kundens forhold.

4. Ændring og reservation af telefonnumre

- 4.1. Kunden kan anmode om at få ændret sit telefonnummer mod betaling af en administrationspris. Norlys har ret til, uden kompensation, at ændre Kundens nummer, hvis ændringen skyldes lov-mæssige eller væsentlige driftsmæssige forhold.
- 4.2. Kunden kan reservere et eller flere telefonnumre, som Norlys er berettiget til at opkræve en administrationspris for. Norlys er berettiget, men ikke forpligtet, til at ophæve reservationen efter 3 måneder, medmindre Kunden indgår abonnementsaftale om det reserverede nummer. Reserverede numre skal aktiveres, før der kan foretages nummerflytning til et andet teleselskab.

5. Simkort

- 5.1. Generelt
Kunden modtager ved indgåelse af en mobil-abonnementsaftale et simkort, hvortil der er knyttet en 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af simkortet. Tastes en forkert PIN-kode 3 gange i træk, spærres simkortet, og genåbning kan herefter kun ske med PUK-koden. Tastes PUK-koden forkert 10 gange i træk blokeres simkortet permanent, og et nyt simkort skal rekvireres mod betaling. PIN-kode, PUKkode og simkort skal Kunden opbevare hver for sig under betryggende forhold.
- 5.1.1. Simkortet tilhører Norlys og skal destrueres eller returneres, hvis Norlys kræver dette. Er kortet beskadiget, skal Kunden destruere det, eller returnere det til Norlys. Norlys ombytter beskadigede simkort mod betaling. Indgreb, kopiering mv. af simkortet er ikke tilladt af andre end Norlys.
- 5.2. Tyveri og bortkomst
Mister Kunden sit simkort, skal Kunden straks ringe og spærre kortet på 80 40 40 40 for at undgå misbrug. Norlys kan kræve en skriftlig bekræftelse fra Kunden på spærringen, og kan tillige kræve, at Kunden anmelder forholdet til politiet. Det samme gælder, hvis uvedkommende har fået kendskab til koden, eller hvis der er risiko for eller mistanke om misbrug af simkortet.
- 5.2.1. Når Norlys er blevet underrettet, er Kunden ikke længere ansvarlig for efterfølgende uberettiget brug af simkortet og et nyt simkort udleveres mod betaling.
- 5.2.2. Hvis Kunden har fået udleveret en PIN-kode til simkortet, hæfter Kunden for andres uberettigede brug af simkortet i overensstemmelse med de regler og begrænsninger, som følger af efterbestemmelserne i §§ 99-100 i lov om betalinger (Lov nr.



652 af 08/06/2017).

5.2.3. Kunden hæfter:

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

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

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

6. Mobile kommunikationsløsninger

6.1. Mobildækning og -hastigheder

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

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

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

og fastnetnumre.

6.2.1. Når den inkluderede mængde er opbrugt, takseres efterfølgende forbrug, jf. gældende prisliste. Inkluderet tale, sms, mms og data overføres ikke til måneden efter, hvis det ikke er opbrugt i den pågældende måned.

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

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

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

6.3. Særligt om brug i udlandet (abonnementer med roaming)

6.3.1. Zoner

Norlys inddeler verden i zoner:

Zone 1 (Norden og Baltikum) Zone 2 (EU)

Zone 3 (resten af Europa) Zone 4 (Nordamerika)

Zone 5 (andre lande) Zone 6 (resten af verden)

Zone 7 (Satellitter, skibe og fly) Prisen for brug af mobiltjenester i de enkelte lande, samt fordelingen af lande i de enkelte zoner, kan ses på norlys.dk.

6.3.2. EU roaming

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

6.3.3. Begrænsninger til EU roaming

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

6.3.3.2. 50% reglen

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



periode på 4 måneder.

6.3.3.2.1. Hvis simkortet i denne periode befinder sig mere end 50% i et andet EU-land end Danmark og har et forbrugsmønster på mere end 50% i et andet EU-land end i Danmark af simkortets samlede forbrug, opkræver Norlys en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) på både sms/mms, tale og data. Inden Norlys pålægger Kunden den særlige forbrugstakst, vil Norlys advare Kunden herom med en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsageligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst.

6.3.3.2.2. Ændrer Kunden ikke adfærd, opkræver Norlys Kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Norlys advarede Kunden. Det samme gælder, hvor simkort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende simkort successivt til roaming.

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

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

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

6.3.4. Generelt for håndtering af inkluderet trafik i abonnementet:

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

6.3.5. Generelt for brug af data i udlandet:

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

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

Følgende datatjenester er ikke omfattet af datakontrol:

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

6.3.6. Specifikt for håndtering af inkluderet taletid i abonnementet:
Varer et opkald mere end 2 timer, opkræves 0,60 kr./min.

6.3.7. Specifikt for håndtering af inkluderet datamængde i abonnementet uden Fair Use Policy:
For abonnementer med inkluderet datamængde modtager Kunden en sms når 100% af det månedlige indhold er brugt.

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

6.3.8. Specifikt for håndtering af inkluderet datamængde i abonnementet med Fair Use Policy:
For abonnementer med inkluderet datamængde modtager Kunden en sms når 100% af det månedlige indhold i enten Danmark eller EU er brugt, hvorefter Kunden skal godkende, at adgangen til datatrafik fortsætter.

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

6.4. Brug af trådløst Internetadgang (WiFi) til mobiltelefoni

Som kunde hos Norlys kan man, afhængigt af ens mobilenhed, anvende en adgang til trådløst Internet (WiFi) til at foretage og modtage mobilopkald. Wii opkaldene takseres som øvrige mobiltelefoni



og virker kun på WiFi-netværk i Danmark.

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

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

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

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

7. Valgfrie Services

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

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

- 7.2.1. Norlys kan opkræve en administrationspris, hvis Kunden ønsker at modtage både en almindelig (takstopdelt) faktura og en specificeret faktura.

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

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

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

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

- 7.4.3. Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som under Status for forbrug jf. pkt. 7.3 ovenfor. **Bemærk at en spærring som følge af en forbrugsgænse ikke betyder, at en allerede etableret datasession afbrydes.** En Kunde kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering.

- 7.4.4. Ekstra datapakker er ikke omfattet af Forbrugskontrollen.

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

- 7.6. Standsning af viderestilling fra tredjemand Efter anmodning fra Kunden kan Norlys standse en konkret automatisk viderestilling, som er etableret i Norlys' dækningsområde. Er viderestillingen etableret i en anden teleudbyders net, retter Norlys henvendelse til den pågældende teleudbyder.

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



ikke ved opkald til 112. Nummeret er dog ikke skjult ved afsendelse af sms og mms. Norlys er berettiget til at opkræve en administrationspris ved mere end 2 ændringer om året.

- 7.8. Forhindring af visning af tilsluttet nummer
Kunden har mulighed for at forhindre den opkaldende abonnent i at få vist et tilsluttet nummer. Med servicen kan dem, der ringer ikke se nummeret på den, som opkaldet viderestilles til.
- 7.9. Hemmeligt/udeladt nummer
Kunden kan vælge at få hemmeligt nummer, hvor med Kundens mobilnummer ikke oplyses via offentlige nummerdatabaser. Alternativt kan Kunden vælge udeladt nummer, hvormed hverken Kundens navn/adresse eller mobilnummer oplyses via offentlige nummerdatabaser. For Kunder med hemmeligt nummer/udeladt nummer, etablerer Norlys permanent blokering for nummervisning, dog ikke ved opkald til 112. Nummeret er dog ikke skjult ved afsendelse af sms og mms.

8. Indholds- og betalingstjenester

- 8.1. Kunden har mulighed for at købe f.eks. ringetoner, spil, deltage i konkurrencer og donationer, som leveres direkte til mobiltelefonen via sms, mms og/eller data, og indhold på elektroniske medier (bl.a. TV, radio og internet).
- 8.2. For alle abonnementer med inkluderede tale, data, sms og mms gælder at sær-, indholds-, og betalingstjenester samt special- og overtakserede numre mv. takseres efter forbrug og gældende prisliste. Fælles for indholds- og betalingstjenester er at de betales over Kundens telefonregning.
- 8.3. Ved tjenester leveret på mobiltelefonen forstås indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen via sms, mms eller data, hvorved Kunden har mulighed for at købe digitale varer og tjenesteydelser som f.eks. tog- og busbilletter. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som Kunden normalt betaler for at sende sms, mms og anvende data. Prisen oplyses i markedsføringen af tjenesterne af tjenesteudbyderen.
- 8.4. Kunden hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, hvis Kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til umyndige.
- 8.5. For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved tjenester leveret til mobiltelefonen. Kunden hæfter her for uberettiget misbrug, hvis Kunden har udvist ansvarspådragende adfærd i henhold til dansk rets almindelige regler.
- 8.6. Kunden kan spærre for indholdstakserede services via Selvbetjening. Ved spørgsmål til eller

problemer med de indholdstakserede tjenester, kan Kunden kontakte Kundeservice Erhverv alternativt 4t.dk. Norlys kan henvise spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne mens spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne håndteres af Norlys.

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

9. Håndtering af trafik i net og produkter

- 9.1. Norlys benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder.
- 9.2. I mobile netværk 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, 5G), samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakkeab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.
- 9.3. I faste, kablede netværk 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 EFT's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.
- 9.4. Mængdebegrænsninger: Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede datamængde, og du ikke tilkøber ekstra data, vil din adgang til datatjenester blive stoppet jf. punkt 6.3.5.
- 9.5. Hastighedsbegrænsninger:
Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.
- 9.5.1. Din hastighed/kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor



mange tjenester/applikation, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan din adgang til datatjenester og applikationer forekomme.

Læs mere herom under de specifikke produkter på <https://norlys.dk/erhverv/>

10. Tekniske ændringer, forstyrrelser og fejlfhjælpning

- 10.1. I tilfælde af ensidigt ændrede leveringsvilkår fra Norlys' underleverandører eller i tilfælde af myndighedskrav, er Norlys berettiget til, uden varsel, at foretage tekniske ændringer eller undersøgelser, som kan forårsage afbrydelser, forstyrrelser mv. i netværket og af Norlys' produkter.
- 10.2. Det kan blive nødvendigt for Norlys at tage hele eller dele af netværket ud af drift for at gennemføre vedligeholdelsesarbejder, re-konfigurationer mv. Sådanne aktiviteter vil fortrinsvis blive udført på mandage i tidsrummet 00.00 06.00 (dansk tid). Planlagte, midlertidige afbrydelser på andre tidspunkter er af og til nødvendige til specielle vedligeholdelsesformål. I sådanne tilfælde vil meddelelse om en planlagt afbrydelse blive fremsendt til Kunden med rimeligt varsel. Visse ugunstige forhold (f.eks. vejrliget) kan skabe forstyrrelser, der kan medføre, at opkald bliver afvist, samtaler afbrudt mv.
- 10.3. Ovenstående forhold og de eventuelle gener, som dette måtte medføre, berettiger ikke Kunden til kompensation.
- 10.4. Norlys påbegynder afhjælpning af fejl efter modtagelsen af fejlmelding. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lign. på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Norlys fejlmeldingen til denne operatør. Såfremt fejlen skyldes fejl og mangler i Kundens udstyr eller benyttelsen heraf, kan Norlys opkræve et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlfhjælpning.
- 10.5. Ved fejlsøgning og fejlfhjælpning skal Kunden sikre, at Norlys hurtigst muligt får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal Kunden ligeledes medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af eget udstyr og installationer på installationsadressen. Giver Kunden ikke Norlys uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Norlys berettiget til at fakturere Kunden for forgæves teknikerbesøg.

11. Oplysninger om Kunden

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

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

- 11.2. Kunden har under hele aftaleperioden pligt til straks at oplyse Norlys om ændringer i de oplysninger, som Kunden har afgivet ved aftalens indgåelse, herunder adresseændring, ændring af betalingsforhold og lign. Hvis Kunden ikke har meddelt adresseændring, er Norlys berettiget til at opkræve en administrationspris for håndtering af returpost.
- 11.3. Ønsker en af Kundens mobilbrugere indsigt i de oplysninger som Norlys har registreret om den pågældende mobilbruger, er Kunden forpligtet til at hjælpe Norlys på en loyal og hensigtsmæssig måde hermed og i overensstemmelsen med lovgivningen.

12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 12.1. Norlys kan stille krav om fremvisning af gyldig billegitimation til brug for kreditvurdering. En Kunde, der har ubetalt gæld hos Norlys, kan ikke oprette abonnement, før gælden er betalt.
- 12.2. Norlys forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af Kunden ved aftaleindgåelse samt til enhver tid i aftaleperioden.
- 12.3. Norlys kan til enhver tid kræve, at Kunden stiller sikkerhed for sine forpligtelser, når dette er begrundet i Kundens forhold. Depositum forrentes ikke, og Kunden er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med en sikkerhedsstillelse.
- 12.4. En abonnementsaftale er først indgået, når Norlys har foretaget endelig kreditgodkendelse af Kunden og har modtaget en eventuel sikkerhedsstillelse.
- 12.5. Norlys har i den forbindelse ret til at sætte et kreditloft på abonnementet efter eget valg, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Norlys kan i øvrigt til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise Kundens brug af visse services.

13. Priser

- 13.1. Alle priser fremgår af den til enhver tid gældende prisliste for det valgte produkt eller af en kundespecifik Aftale.
- 13.2. Norlys er berettiget til at opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. **Udover taksering af udgående opkald, sms, mms og data, betaler Kunden ligeledes for at modtage opkald i udlandet samt hente mms beskeder og data (f.eks. synkronisering af e-mail).** Fakturering på hoved- eller gruppenumre kan forekomme, hvis

der er tilknyttet en viderestillingsfunktion (f.eks. IVR- eller ACD-funktion), der viderestiller opkald til et eksternt mobil- eller fastnetnummer. Viderestillede opkald takseres i henhold til de gældende minuttakster for udgående opkald. Desuden kan Norlys opkræve afgifter for ekstra services og engangsydelser mv.

- 13.3. Norlys er berettiget til at opkræve administrationspris for Kommunikationstjenester, som ikke er omfattet af den kundespecifikke Aftale. Det kan f.eks. være for kundespecifikke Kommunikationstjenester/løsninger som f.eks. ændring af faktura opbygning, trækning af trafikrapporter og lign, speciel opsætning af abonnementer mv. For den pågældende kundespecifikke Tjeneste aftales prisen med kunden.
- 13.4. Kunden kan frit oprette og opsigte abonnementerne hos Norlys i løbet af Uopsigelsesperioden, således der sker en løbende tilpasning til Kundens behov.
- 13.4.1. Dog kan Norlys til enhver tid fakturere Kunden et beløb svarende til mindst 90 % af Aftalens abonnementer, beregnet ud fra det antal abonnementer, der er oplyst i Aftalens prisbilag. Denne beregning sker for henholdsvis mobilabonnementer (Corporate, M2M, 4Business), fastnetabonnementer (PSTN, FlexISDN, ISDN2, ISDN30, SIP) og dataabonnementer (Home Office, DataNet, Internet Fiber og Internet DSL).

14. Betaling

- 14.1. Opkrævning
Norlys fremsender en faktura på dansk (takstopdelt faktura) for alle Kommunikationstjenester, der leveres i henhold til denne Aftale. Såfremt Aftalen omfatter flere Kommunikationstjenester som leveres successivt, opkræver Norlys Kunden betaling herfor, efterhånden som de enkelte Kommunikationstjenester stilles til Kundens rådighed.
- 14.1.1. Norlys opkræver betalingsadministration for Kundens betaling via girokort eller via Betalingsservice (BS). Betaler Kunden via BS har Norlys ret til at give fakturaoplysningerne på BS-oversigten og ikke fremsende særskilt faktura.
- 14.1.2. Norlys har ret til at fremsende elektronisk faktura, hvis Kunden har accepteret dette. Norlys har her ret til at opkræve administrationspris for fremsendelse af kopi af faktura.
- 14.1.3. Beløbet forfalder til betaling den dag, der angives på fakturaen. Norlys kan dog ændre betalingsdatoen til umiddelbart forfald, hvis Norlys' økonomiske risiko på grund af Kundens forhold er forøget.
- 14.2. Fakturering

Abonnementer, ekstra services og Tjenester opkræves månedsvis (kvartalsvis for datatjenester) forud mens forbrug og engangstjenester opkræves bagud. Afregning af udlandsforbrug sker, når den endelige opgørelse foreligger fra de pågældende udenlandske udbydere. **Kunden skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid, før en sådan opgørelse foreligger.** Mindre beløb i Norlys' favør kan efter Norlys' ensidige valg overføres til næste faktureringsperiode.

- 14.3. Forsinket betaling
Ved forsinket betaling har Norlys krav på betaling for administrationsomkostninger samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats efter renteloven. Norlys er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau. Kunden hæfter for enhver betaling for Kommunikationstjenester leveret i henhold til Aftalen. Det gælder også, hvis fakturaen efter aftale sendes til en anden betalingsadresse. Betales fakturaen ikke i dette tilfælde, vil Norlys, efter omstændighederne, sende rykker til både Kunden og den aftalte betalingsadresse.
- 14.4. Taksering
For mobile datatjenester takseres Kunden for den samlede datamængde, som denne modtager og sender via sit abonnement. I Danmark takseres pr. session med en starttaksering pr. 10 KB, hvorefter der takseres pr. 1 KB. Taksering for anvendelse af data i udlandet kan ses på norlys.dk. Forbrug på ekstra simkort tæller med i Kundens samlede dataforbrug.

15. Misligholdelse

- 15.1. Norlys' misligholdelse
I tilfælde af Norlys' misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. Kunden kan således uden varsel ophæve Aftalen ved Norlys' væsentlige misligholdelse.
- 15.2. Kundens misligholdelse
I tilfælde af Kundens misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. Norlys kan således uden varsel ophæve Aftalen ved Kundens væsentlige misligholdelse.
- 15.2.1. Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a.:
- Når betaling for oprettelse af abonnement ikke sker til tiden eller når aftalt kreditmaksimum overskrides
 - Kunden undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure
 - Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt og Kunden ikke straks betaler sin gæld
 - Kunden undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed til tiden



- Kundens afgivelse af urigtige oplysninger ved denne abonnementsaftales indgåelse samt efterfølgende manglende meddelelse om ændringer i Kundens forhold
- Kundens CVR-nummer er eller bliver ugyldigt
- Hvis der er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget
- Kunden skaber forstyrrelser i nettet, herunder tilslutter udstyr, der ikke overholder R&TTE loven, og ikke straks standser den adfærd, der forårsager forstyrrelserne
- Kunden anvender Norlys' Kommunikationstjenester til automatiserede opkald, automatiserede afsendelse af beskeder og anden maskingenereret kommunikation
- Anvendelse af abonnementer med inkluderet tale til CallCenter-virksomhed (hvor der primært foretages udgående opkald) eller hermed beslægtet virksomhed dog ikke f.eks. kundeservicecenter-virksomhed
- Videresalg af abonnementerne
- Indgreb, kopiering mv. af simkort

15.2.2. I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse eller ved mistanke herom kan Norlys uden varsel afbryde adgangen til mobil- og fastnetttjenesterne.

Afbrydelse er ikke en ophævelse af abonnementsaftalen.

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

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

15.2.5. Ophører abonnementet pga. misligholdelse opgør Norlys mellemværendet. Mellemværendet udgør et beløb svarende alle Kundens Kommunikationstjenester afregnet på listepris, samt at der ikke udbetales Mobiltalskud mm. for den resterende aftaleperiode.

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

16. Opsigelse

16.1. Norlys' opsigelse
Abonnementsaftalen er uopsigelig, regnet fra den aftalte Levering af Kommunikationstjenester i det antal måneder Aftalen omfatter. Aftalen kan opsiges med 3 måneders varsel, dog tidligst med udløb

ved udgangen af Uopsigelsesperioden.

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

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

16.1.3. Hvis Norlys beslutter at ophøre med at udbyde Kommunikationstjenester, kan Norlys opsiges Aftalen med to måneders varsel. Hvis Norlys beslutter at ophøre med at udbyde en af Kunden købt Tjeneste, kan Norlys opsiges denne del af Aftalen med to måneders varsel. Hvis Norlys' ret til at udbyde Tjenesten bortfalder, kan Norlys opsiges Aftalen til samtidigt ophør.

16.2. Kundens opsigelse
Abonnementsaftalen er uopsigelig, regnet fra den aftalte Levering af Kommunikationstjenester i det antal måneder Aftalen omfatter. Efter udløb af Uopsigelsesperioden kan Aftalen opsiges af Kunden med 3 måneders varsel. Opsigelsesvarslet for Gratis Ekstra Services er 30 dage.

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

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

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

16.2.4. Hvis Aftalen eller en del heraf som følge af ovenstående ophører inden Uopsigelsesperiodens udløb, har Norlys desuden krav på kompensation for enhver omkostning, som Norlys er blevet påført



i forbindelse med Aftalens indgåelse. Kompensationen udgør som minimum 500 kr.

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

17. Ansvar

- 17.1. Kundens ansvar
Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.
- 17.2. Norlys' ansvar
Norlys er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Dog er Norlys kun ansvarlig for Kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til, driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af en aftale med tredjemand bortfalder mv. Norlys' ansvar er videre begrænset til et beløb svarende til det beløb, som Kunden inden for de seneste 12 måneder har betalt til Norlys i henhold til abonnementsaftalen. Norlys er ansvarlig for tab hos Kunden, som skyldes fejlregistrering, konteringsfejl mv. i Norlys' systemer, jf. § 12 i "Lov om visse betalingsmidler".
- 17.2.1. Norlys er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, forstyrrelser i mobilnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Norlys' groft uagtsomme handlinger og undladelser. Hvis der opstår fejl i Norlys' offentlige mobilnet, der medfører en afbrydelse af forbindelsen, kan Norlys efter omstændighederne og ved Kundens henvendelse, give et forholds-mæssigt afslag i den eventuelle abonnementsafgift – dog kun hvis beløbet overstiger 25 kr. ekskl. moms. Afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af mobilnettet, berettiger ikke til afslag i abonnementsafgiften.
- 17.2.2. Norlys er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser mv., der kan henføres til andre teleudbydere, producenter, leverandører eller serviceudbydere. **Ligeledes er Norlys ikke ansvarlig for skader og tab, som Kunden måtte lide pga. opkobling til internettet, herunder virus og download af dialer-programmer.** Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. Forbrugskontrol eller Spærring.
- 17.2.3. Norlys er således ikke ansvarlig for mobiltelefoner, Kunden har købt hos forhandlere eller andre teleudbydere og Norlys er ligeledes ikke ansvarlig for, at disse telefoner kan anvendes efter en gennemført nummerflytning, f.eks. som følge af operatørlåsekoder.
- 17.2.4. Norlys er ikke ansvarlig for tab som følge af, at et simkort er bortkommet, beskadiget eller på anden

måde er defekt.

- 17.2.5. Norlys er ikke ansvarlig for omkostninger eller skader, der er forårsaget af Kunden på grund af håndtering af personlige oplysninger, såsom brugernavne, passwords, telefonnumre eller lignende oplysninger, der kan bruges til skadelige formål eller misbruges af Kunden eller tredjepart.
- 17.2.6. Norlys er ikke forpligtet til at opfylde abonnementsaftalen, nærværende abonnementsbetingelser og dertil hørende services og Kommunikations-tjenester, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for Norlys' kontrol, herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller IT-mæssige systemer, som Norlys ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved abonnementsaftalens indgåelse.
- 17.2.7. Norlys er ikke ansvarlig for uvedkommendes aflytning af Kundens kommunikation, herunder samtaler, sms/mms, e-mails mm.
- 17.2.8. Norlys' tjenester (f.eks. produkter, teknologier og software) kan være underlagt love om eksport- og handelssanktioner, regulering, licensregler og -krav (herefter benævnt "eksportlove"). Lovene behøver ikke at være begrænset til USA, FN og EU.
- 17.2.8.1. Hver part garanterer, at parten, dets associerede selskaber og direktører ikke direkte eller indirekte (a) er omfattet af sanktioner (som defineret nedenfor), b) samlet er ejet halvtreds (50) procent eller mere af én eller flere personer, der er omfattet af sanktioner, eller kontrolleret af, handler på vegne af eller til fordel for, direkte eller indirekte, enhver part eller flere parter, der er omfattet af sanktioner. "Sanktioner" henviser til ethvert sanktionssystem, der begrænser handelsfriheden for enhver stat, gruppe, eller juridisk eller fysisk person, herunder enhver liste over ulovlige parter, som er udarbejdet af FN, EU, USA eller andre lande, og som er i kraft fra tid til anden og gælder for en part. Hver part skal straks skriftligt underrette den anden part om eventuelle omstændigheder, der kan udgøre en overtrædelse af dette punkt.
- 17.2.8.2. Tjenesten og tilknyttede produkter, herunder teknikker, udstyr, information, software osv. kan være underlagt eksportkontrollove og -bestemmelser, som er indført af FN, EU, USA eller andre lande ("eksportlove"), som begrænser import, eksport, re-eksport, videresalg eller overførsel af Tjenesten og tilknyttede produkter. Hver part, inklusive dets associerede selskaber, skal overholde de eksportlove og sanktioner, der er gældende fra tid til anden for parten, og må ikke medvirke til at parten selv, dets

associerede selskaber eller den anden part direkte eller indirekte overtræder eksportlove og sanktioner.

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

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

18. Overdragelse

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

19. Ændring af betingelser og priser

19.1. Generelt

Kunden må tåle mindre væsentlige ændringer til ugunst for Kunden.

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

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

19.2. Varsling

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

19.3. Ophør af aftalen i forbindelse med varslede

ændringer

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

19.4. Roamingpriser

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

19.5. Kundens ændring af abonnement

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

19.6. Indeksregulering

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

Prisjusteringer, som følge af det årlige forbrugerprisindeks, anses ikke som en væsentlig ændring af Aftalen.

20. Kundeservice Erhverv

20.1. Kundeservice Erhverv kan kontaktes på erhverv.mobil@norlys.dk.

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

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

21. Markedsføring og immaterielle rettigheder

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



- 21.2. Alle immaterielle ejendomsrettigheder til Kommunikationstjenesterne, inklusiv licenser, ejes af Norlys. Kunden har ikke tilladelse til at overdrage underlicenser, eller på anden måde lade andre tage del i den opnåede licens.
- 21.3. Kunden forpligter sig ligeledes til ikke at bruge det materiale eller ejendom, som kan være ophavsretligt beskyttet, eller på anden måde er klassificeret som intellektuel ejendomsret af Norlys eller tredje-
mand. I tilfælde hvor Kunden krænker dette, skal Kunden holde Norlys skadesløs over for tredje-
mand.

22. Oplysningspligt og fortrolighed

- 22.1. Oplysningspligt
Kunden skal på Norlys' anmodning afgive alle oplysninger, der er nødvendige for Norlys' overholdelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen.
- 22.2. Fortrolighed
Parterne skal sikre, at oplysninger af fortrolig karakter alene anvendes til opfyldelse af Aftalen, og at sådanne oplysninger ikke kommer til uvedkom-
mendes kundskab.

23. Lovvalg og værneting

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