

Generelle betingelser

Norlys' kommunikationstjenester (erhverv)



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	5
7. Valgfrie Services	7
8. Indholds- og betalingstjenester	8
9. Håndtering af trafik i net og produkter	8
10. Tekniske ændringer, forstyrrelser og fejlfhjælpning	9
11. Oplysninger om Kunden	9
12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	9
13. Priser	9
14. Betaling	10
15. Misligholdelse	10
16. Opsigelse	11
17. Ansvar	11
18. Overdragelse	12
19. Ændring af betingelser og priser	12
20. Kundeservice Erhverv	13
21. Markedsføring og immaterielle rettigheder	13
22. Oplysningspligt og fortrolighed	13
23. Lovvalg og værneting	13
Tillægsbetingelser	14
Mobil- og Tablet Forsikring	17



Vigtig information om Norlys' kommunikationstjenester

Betingelserne træder i kraft pr. 1. maj 2025

Nedenfor er oplistet en række forhold, som Kunden skal være særligt opmærksom på i forbindelse med brugen af Norlys' kommunikationstjenester.

- Det er abonnenten (Kunden), der hæfter for betalingen af al brug af de leverede kommunikationstjenester.
- Sammen med mobilabonnementet har brugeren adgang til en række 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 telia.dk/erhverv.
- Vær særligt opmærksom på grænsen for forbrug af mobil data i udlandet.
- Mobiltelefon og PIN-kode skal opbevares forsvarligt og hver for sig. Mobiltelefonen må kun overlades til andre, hvis 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.
- Sammen med dit abonnement har du fri adgang til Podimo Podcast. Norlys kan uden varsel ophøre med at udbyde Podimo Podcast. Podimo Podcast kan ændres til en betalings-tjeneste, i så fald får du besked i god tid, så du kan nå at afmelde dig inden det begynder at koste dig noget.

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 tillægs- betingelser 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. 36 46 22 72, 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 nonprof- itorganisation som disse er defineret i § 2, nr. 12-14 i Bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, accepterer Kunden med sin underskrift af Aftalen, at Kunden giver afkald på de rettigheder, der følger af følgende bestemmelser:
 - a) § 4, stk. 1 – Kunden modtager ikke alle oplysninger nævnt i bekendtgørelsens Bilag 1 og 2 samt i Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbruger-aftaler.

- b) § 4, stk. 2 – Kunden forsynes ikke med et aftale-resumé.
- c) § 7, stk. 4 – Kundens Uopsigelsesperiode 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 installationsadresse, hvorpå Norlys etablerer et tilslutningssted og eventuelt andet Norlysleveret udstyr.

- 3.1.1. Ved nyinstallation bestemmer Norlys den nærmere placering af netter- mineringspunktet (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 fastnettelefon 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 itmæssige tilpasninger via fjernadgang). Ved efterfølgende ændringer og justeringer er Norlys berettiget til at opkræve Kunden betaling herfor jf. gældende prisliste.

3.2. Omkostninger ved tilslutning

Den nærmere placering af tilslutningssted og andet Norlysleveret 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 gennem boring i armeret beton.
- e) Der foretages kabeltræk ud over kryds meter.
- f) Placeringen af tilslutningssted, andet Norlysleveret 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 Norlysleveret 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. 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) Respekt for 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, reparerer, 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) I den 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 compensation, 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 compensation, at ændre Kundens nummer, hvis ændringen skyldes lovmæssige 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 reservede nummer. Reservede numre skal aktiveres, før der kan foretages nummerflytning til et andet teleselskab.

5. Simkort

- 5.1. Generelt
Kunden modtager ved indgåelse af en mobilabonnementsaftale 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, PUK-kode og simkort skal Kunden opbevare hver for sig under beskyttende 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 spærningen, 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 efter bestemmelserne 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 uforsvarlig 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 spærningen 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 telia.dk få oplysninger om den til enhver tid beregnede netværksdækning i Danmark. Alt afhængig af Kundens fysiske placering eller lokale forhold kan netværksdækningen dog være anderledes end angivet af

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. telia.dk. Det er Kundens ansvar at sikre hvilken udbyders netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler.

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

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

- 6.2.2. 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.

- 6.2.3. 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 telia.dk.

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

- 6.3.3. Begrænsninger til EU roaming

- 6.3.3.1. Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark
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 (hovedsagligt 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.

- 6.3.3.2.3. 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.

- 6.3.3.2.4. 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 udbydere 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 på mobilabonnementernes 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

6.3.5.2. For mobilabonnementer med inkluderet data i udlandet modtager man som Kunde ligeledes en sms som i Danmark. Denne 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.

6.3.6. 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. WiFi-opkaldene takseres som øvrige mobiltelefoni og virker kun på WiFi-netværk i Danmark

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

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 Betalingsservice (BS), er Norlys berettiget til at sende Kunden den specificerede faktura via et link på BS oversigten.

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

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. Når grænsen nås, bliver der spærret for al yderligere brug af abonnementet, uagtet at der skulle være ubrugt inkluderet tale eller data tilbage.

7.7. 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.

7.8. Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som under Status for forbrug jf. pkt.

7.9. 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.

7.9.1. Køb af ekstra datapakker er ikke omfattet af Forbrugskontrollen.

7.10. 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 telia.dk.

7.11. 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.

7.12. 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.

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. Hemmeligt/udeladt nummer

Kunden kan vælge at få hemmeligt nummer, hvormed Kundens mobilnummer ikke oplyses via offentlige nummerdatabaser. Alternativt kan Kunden vælge udeladt nummer, hvormed hverken Kundens navn/adresse eller mobilnummer oplyses via offentlige nummerdatabaser. For Kunder med hemmeligt nummer/udeladt nummer, etablerer 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 overtaksere- de numre mv. takseres efter forbrug og gældende prisliste. Fælles for indholds- og betalingstjenester er at de betales over Kundens telefon- regning.

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 ansvar-

spådragende 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 pakketab 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 pakketab 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) RFCstandarder.

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.

9.6. 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.



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

9.8. WiFi-kald

Med WiFi-kald kan du ringe fra mobiltelefonen, når du er forbundet til et WiFi-netværk med forbindelse til internettet. WiFi-kald er inkluderet i alle Norlys abonnementer. Norlys takserer dig på samme måde som når du ringer via det almindelige mobilnet. Vær opmærksom på, at når du bruger internettet, vil der som enhver anden brug af internettet, registreres dataforbrug, hvilket kan betyde en udgift for dig. WiFi-kald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter WiFi-kald. Du skal selv aktivere WiFi-kald på din mobiltelefon. WiFi-kald virker kun på WiFi-netværk i Danmark. Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et WiFi-kald er afhængigt af kvaliteten af det WiFi-netværk, som du er forbundet til. Er WiFi-signalet f.eks. svagt, eller er der andre brugere på WiFi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af WiFi-kaldet. Hvis du starter et WiFi-kald, mens du er forbundet til et WiFi-netværk, men i løbet af samtalen bevæger dig uden for rækkevidde af WiFi-netværket, vil du kunne fortsætte dit kald på 4G netværket, hvis der er 4G dækning, hvor du befinder dig, og såfremt din mobiltelefon understøtter 4G-tale (VoLTE). Er der ikke 4G dækning, vil dit kald blive afbrudt, og du vil skulle ringe op igen.

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, rekonfigurationer mv. Sådanne aktiviteter vil fortrinsvis blive udført på mandage i tidsrummet 00.00 - 06.00 (dansk tid). Planlagte, midlertidige afbrydelser på andre tidspunkter er af og til nødvendige til specielle vedligeholdelsesformål. I sådanne tilfælde vil meddelelse om en planlagt afbrydelse blive fremsendt til Kunden med rimeligt varsel. Visse ugunstige forhold (f.eks. vejrligt) kan skabe forstyrrelser, der kan medføre, at opkald bliver afvist, samtaler afbrudt mv.

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

10.4. 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 billedlegitimation 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 viderestillers opkald til et eksternt mobil- eller fastnetnummer. Videre stillede 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 abonnenter mv. For den pågældende kundespecifikke Tjeneste aftales prisen med kunden.

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

Abbonement, 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 forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats efter renteloven samt ret til at opkræve rykkergebyrer, inkassogebyr og kompensationsgebyr

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 data- mængde, som denne modtager og sender via sit abonnement. I Danmark takseres pr. session med en starttaksering pr. 10 KB, hvorefter der takseres pr. 1 KB. Taksering for anvendelse af data i udlandet kan ses på telia.dk. Forbrug på ekstra 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 utilbørligt til automatiserede opkald 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
- Videre salg af abonnementer
- 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 fastnet tjenesterne. 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 listeprijs, samt at der ikke udbetales Mobiltilskud 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 af-
talte Levering af kommunikationstjenester i det antal
måneder Aftalen omfatter. Aftalen kan opsiges med 3
måneders varsel, dog tidligst med udløb ved udgan-
gen af Uopsigelsesperioden.

16.1.1. Hvis Kunden misligholder Aftalen kan Norlys vælge
at opsiges Aftalen eller dele heraf med umiddelbar
virkning uanset en eventuel opsigelses- periode.
Opsiges abonnementet som følge af Kundens mis-
ligholdelse opgør Norlys mellemværendet. Mellem-
værendet udgør et beløb svarende alle Kundens
kommunikationstjenester afregnet på listeprijs, samt
at der ikke udbetales Mobiltilskud mm. for den re-
sterende aftaleperiode.

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

16.1.3. Hvis Norlys beslutter at ophøre med at udbyde kom-
munikationstjenester, 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 må-
neders varsel. Hvis Norlys' ret til at ud- byde Tjene-
sten bortfalder, kan Norlys opsiges Aftalen til samti-
digt ophør.

16.2. Kundens opsigelse

Abonnementsaftalen er uopsigelig, regnet fra den af-
talte Levering af kommunikationstjenester i det antal
måneder Aftalen omfatter. Efter udløb af

Uopsigelsesperioden kan Aftalen opsiges af Kun-
den med 3 måneders varsel.

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

16.2.2. Hvis Kunden udtræder af Aftalen inden for Uopsige-
lighedsperioden, f.eks. ved at foretage nummerflyt-
ning, skal Kunden betale et beløb svarende til alle
Kundens kommunikationstjenester afregnet på liste-
pris for den resterende del af Uopsigelsesperio-
den samt tilbagebetale Mobiltilskud mm. der ikke er
optjent ret til.

16.2.3. Har Norlys afholdt udgifter til etablering af installati-
oner hos Kunden, skal disse omkostninger tilsva-
rende tilbagebetales forholdsmæssigt i forhold til
resterende del af Uopsigelsesperioden.

16.2.4. Hvis Aftalen eller en del heraf som følge af ovenstå-
ende ophører inden Uopsigelsesperiodens udløb,
har Norlys desuden krav på kompensation for en-
hver omkostning, som Norlys er blevet påført i for-
bindelse 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.
Ved en opsigelse modtager kunden en skriftlig be-
kræftelse på at opsigelsen har fundet sted. Ved indsi-
gelser skal denne dokumentation forevises.

17. Ansvar

17.1. Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige reg-
ler.

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 be-
grænset til et beløb svarende til det beløb, som Kun-
den inden for de seneste 12 måneder har betalt til Nor-
lys i hen- hold til abonnementsaftalen. Norlys er an-
svarlig for tab hos Kunden, som skyldes fejlregistrere-
ring, 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 problem- er, afbrydelser, forstyrrelser i
mobilnettet eller mangler ved betjeningen, der kan
henføres til Norlys' groft uagtsomme eller forsætlige
handling og undladelser. Hvis der opstår fejl i Nor-
lys' 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 dialerprogrammer. Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. Forbrugskontrol eller Spærring.
- 17.2.3. 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 operatørlåseko-
- 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 kommunikationstjenester, 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, emails 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 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

- 18.1. 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 varsles enten ved brev, e-mail, i digital postkasse (fx e-Boks), 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.

20. Kundeservice Erhverv

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

E-mails skal sendes til erhverv.mobil@norlys.dk
Skriftlige henvendelser kan også sendes til:
Norlys Kundeservice Erhverv
Ørestads Boulevard 45,
2300 København S

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.

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 kommunikationstjenestene, 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 tredjemand. I tilfælde hvor Kunden krænker dette, skal Kunden holde Norlys skadesløs over for tredjemand.

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 uvedkommendes kundskab.

23. Lovvalg og værneting

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



Tillægsbetingelser

Disse supplerende vilkår og betingelser er et supplement til de generelle vilkår og betingelser for Norlys Danmarks kommunikationstjenester (Enterprise). I tilfælde af konflikt har disse supplerende vilkår og betingelser forrang frem for de generelle vilkår og betingelser.

1. Nummerdeling

Anvendelse af eSim forudsætter i hele kontraktperioden at abonnentet har mobilabonnement fra Norlys Danmark.

Hvis abonnentet opsiges, ophører kundens adgang til brug af Nummerdeling også ved udløbet af opsigelsesperioden for abonnementsaftalen.

Nummerdeling er en tillægstjeneste, som knyttes til dit mobilabonnement hos Norlys.

Med Nummerdeling har du mulighed for at koble udvalgte smartwatches sammen med udvalgte smartphones, så du kan modtage og foretage opkald og sms'er samt bruge data fra dit mobilabonnement – selv om du ikke har din smartphone med dig.

Brug af Nummerdeling kræver en dataforbindelse, og brug af tjenester på smartwatch ved hjælp af Nummerdeling benytter data, tale og sms fra dit mobilabonnement. Hvis du har opbrugt det inkluderede data i mobilabonnementet, er der mulighed for at tilkøbe ekstra data.

Nummerdeling faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis Nummerdeling opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det beløb, der er til gode, blive modregnet på den næste faktura.

Særligt for Apple Watch: Du kan ikke modtage eller afsende SMS på Apple Watch medmindre det er forbundet via Bluetooth til din iPhone. Du kan godt modtage iMessage beskeder via data (og uden at have din iPhone med dig), hvis iMessage er aktiveret på din iPhone og registreret med en emailadresse. Apple Watch kan ikke benyttes med Nummerdeling i udlandet. Tilslutningen kan derfor ikke benyttes til international roaming.

2. Betaling

De valgte tjenester betales samtidig med mobilabonnementet.

3. Tjenester solgt som inkluderet i abonnementet

Tjenesterne kan indgå i udvalgte abonnementer i en periode på 6, 12 eller 24 måneder, inden for hvilken de ikke kan opsiges.

Ved udløbet af perioden vil Kunden automatisk blive skiftet til at tage Tjenesterne som en betalingstjeneste.

Kunden vil modtage en tekstmeddelelse om denne ændring fem dage før periodens udløb. Hvis kunden ikke ønsker at beholde tjenesterne, er det kundens ansvar at deaktivere tjenesten inden udløbet af perioden. Tekstmeddelelsen indeholder en note om, hvordan Tjenesterne afsluttes.

Tillægsvilkår for Max

Ibrugtagning

Kunden modtager link til aktivering via email og derefter op til 3 service mails. Der betales for Max uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Max er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Warner Bros – Discovery. Se gældende betingelser på max.com/dk/en. Ved modstrid går Norlys Danmarks vilkår forud for betingelserne på max.com/dk/en.

Tillægsvilkår for Podimo

Ibrugtagning

Kunden modtager link til aktivering via email og derefter op til 3 service mails. Der betales for Max uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Podimo er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Podimo. Se gældende betingelser på Podimo.com/dk. Ved modstrid går Norlys Danmarks vilkår forud for betingelserne på Podimo.com/dk.

Tillægsvilkår for Flipp

Kunden modtager en velkomst mail som guider dig i gang med Flipp. Der betales for Flipp uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Flipp er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Egmont Publishing A/S.

Se gældende betingelser på Flipp.dk. Ved modstrid går Norlys Danmarks betingelser forud for betingelserne på Flipp.dk.

Tjenesterne kan opsiges af Kunden med 30 dages varsel. Hvis Kunden opsiger sit mobilabonnement, vil Tjenesterne blive fjernet.

Tillægsvilkår for World pakken

Taksering uden for EU Opkald afregnes per minut, data afregnes per 50 Kb, SMS afregnes per styk og MMS afregnes som data. Pakkernes indhold er til rådighed hver måned.

For alle Roamingpakker gælder det, at ikkeinkluderet forbrug takseres jf. gældende prislister samt at når den inkluderet data er opbrugt, stoppes der for yderligere adgang til data medmindre der tilkøbes mere data.

Inkluderede lande

Norlys forbeholder sig retten til at opdatere hvilke lande, der er med i de forskellelige pakker.

Særlige vilkår

For at kunne fastslå, om Kunden alene er periodisk rejsende uden for EU, kontrollerer Norlys Kundens data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk Kunden opholder sig på i en rullende periode på 3 måneder (90 dage).



Hvis simkortet i denne periode befinder sig mere end 50% af tiden i de lande, som er inkluderet i den tilkøbte Roamingpakke og har et forbrugsmønster i disse lande på mere end 50% af Kundens samlede forbrug, opkræver Norlys en særlig forbrugstakst på både tale, data og SMS/MMS.

Ændrer Kunden ikke adfærd, opkræver Norlys Kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt hvor Norlys advarede Kunden.

Det samme gælder, hvor Kundens 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.

Opsigelse

En aftale om Roamingpakker er uopsigelig i 12 måneder hvorefter den kan opsiges med 30 dages varsel.

Tillægsvilkår for Viaplay

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via email og derefter op til 3 service emails. Der betales for Viaplay uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Viaplay er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Viaplay Group AB. Se gældende betingelser på Viaplay.dk. Ved modstrid går Norlys Danmarks vilkår forud for betingelserne på Viaplay.dk.

Tillægsvilkår for Tale fra DK til EU

Kan tilvælges abonnementerne som har fri tale inkluderet.

Ved tilkøb af Fri Tale DK til EU inkluderes opkald fra Danmark til zone 1 og zone 2. Opkald til øvrige zoner takseres jf. gældende prisliste for kald til udlandet.

Tjenesterne kan opsiges af Kunden med 30 dages varsel. Hvis Kunden opsiges sit mobilabonnement, vil Tjenesterne blive fjernet.

Tillægsvilkår for Corporate abonnementer

Taksering

For alle typer af Corporate gælder det, at telefoniforbrug afregnes pr. påbegyndt minut og dataforbrug pr. 50 kbits.

Corporate 1 GB/5 GB/10 GB/20 GB/50 GB

Abonnementstypen inkluderer fri tale, sms og mms i Danmark samt fri sms, fri mms, opkald modtaget og foretaget i zone 1 og zone 2. Den fulde datamængde i dit abonnement kan anvendes i Danmark, Norge, Sverige, Finland, Estland, Letland og Litauen, samt i resten af EU.

Ikkeinklu­deret forbrug takseres jf. gældende pris­lister.

Trafik fra DK til EU eller øvrige lande er ikke inkluderet i abonnementet.

Når den inkluderede data er opbrugt stoppes der for yderligere adgang til data medmindre der tilkøbes topups

Corporate 1.000 GB

Abonnementstypen inkluderer fri tale, sms og mms i Danmark samt fri sms, fri mms, opkald modtaget og foretaget i zone 1 og zone 2. Abonnementet indeholder desuden 1.000 GB data til

brug i Danmark, Norge, Sverige, Finland, Estland, Letland og Litauen. Af de 1.000 GB kan 50 GB anvendes i resten af EU.

Ikkeinklu­deret forbrug takseres jf. gældende pris­lister.

Trafik fra DK til EU eller øvrige lande er ikke inkluderet i abonnementet.

Når den inkluderede data er opbrugt stoppes der for yderligere adgang til data medmindre der tilkøbes topups

En aftale om Corporate abonnementer og tilhørende ekstra services er uopsigelig i den periode, der er angivet i den indgåede Aftale. Derefter kan abonnementet opsiges med 3 måneders varsel. Opsigelse af Corporate abonnementer vil medføre en samtidig opsigelse af tilknyttede ekstra services.

Tillægsvilkår for ONEMORE Pro

Ekstra bruger kan udelukkende oprettes og opretholdes så længe man har et hovedabonnement (ONE Pro). Der kan oprettes op til fem ekstraabonnementer til hvert hovedabonnement.

Et abonnement med fri data giver adgang til (uden betaling af dataforbrug) at benytte dataforbindelsen i Norden og Baltikum (Norden omfatter DK, NO, SE og FI). Hvis dit forbrug er unormalt, herunder hvis dit forbrug af data skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug, eller udviser betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere, og det ikke bringes til ophør umiddelbart efter Norlys' påtale, er Norlys berettiget at begrænse eller lukke din mulighed for brug af dataforbindelsen. Fair usage er 1000 GB. Ved forbrug på mere end 5 GB om dagen kan Norlys fremsende en sms, hvori du respondere ved tilsagn om brug af mere data.

Tjenesterne kan købes af Kunden som supplement til udvalgte abonnementer.

Tillægsvilkår for IOT Basic/M2M

IOT Basic/M2M løsningen indeholder et antal inkluderede SMS'er samt en datamængde, hvoraf en delmængde af den samlede datamængde vil kunne anvendes i EU. Efter den inkluderede datamængde er opbrugt, vil der ikke blive lukket for dataforbindelsen eller andet forbrug. Herefter vil man blive opkrævet efter de gældende forbrugstakster for SMS/MMS og data. Det er kundens eget ansvar at monitorere sit eget forbrug, og at stoppe for forbruget. Kunden vil ikke blive notificeret af Norlys, når det inkluderede forbrug i abonnementet er opbrugt eller nærmer sig at være opbrugt.

Tale er ikke inkluderet i pakken og vil altid blive takseret.

Der er ofte forsinkelse på det tidspunkt du har brugt produktet i udlandet, til fra du har brugt mobilen i udlandet, til forbruget bliver registreret hos dit danske mobil­sekskab.

Tillægsvilkår for ekstra datakort

For Corporate abonnementer gælder at datamængden deles med hovedabonnementet. Ved opsigelse af Corporate abonnementet opsiges også det ekstra datakort. Ved ændring af det primære mobilabonnement bortfalder dit abonnement på dit ekstra datakort.

For øvrige abonnementer gælder flg.: Der er begrænsning på 5GB om måneden. Ved opsigelse af det primære mobilabonnement opsiges dette ekstra datakort abonnement ikke.

Der er 30 dages opsigelse.



Tillægsvilkår for Touchpoint

Disse tillægsbetingelser gælder for Touchpoint (TP) og er et tillæg til de generelle betingelser for Norlys Danmarks kommunikationstjenester (erhverv). Ved modstrid går disse betingelser forud for de generelle betingelser.

Løsningen er en cloudbaseret kommunikationsløsning, der blandt andet omfatter omstillingsfunktioner, status (optaget/ledig) og Unified Communication. Al trafik genereres fra enten softphone (telefon på pc) eller mobiltelefoner, hvortil der kun kan benyttes Corporate, ONE Pro og ONEMORE Pro abonnementer der passer til Løsningen.

Ansvarsbegrænsning og rettigheder

Løsningen kræver, at al Kundens trafik går via Norlys' telefonnetværk. Norlys kan ikke garantere lyd kvalitet for opkald, der dirigeres over internettet. 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. Alle immaterielle ejendomsrettigheder til omfattede produkter og services, der tilhører Norlys eller er i besiddelse under licens, ejes af Norlys. Kunden har ikke tilladelse til at overdrage underlicenser, eller på anden måde lade andre tage del i den opnåede licens.

Tekniske forhold og sikkerhed

Tekniske grænseflader, specifikationer og kvalitetsmål kan oplyses ved henvendelse til Kundeservice. Kundens administrator kan etablere forskellige former for spæringer i Løsningens brugerflade for opkald. Bemærk, at disse spæringer ikke fungerer, hvis Løsningen midlertidigt er ude af drift, eller hvis en mobiltelefon anvendes uden for Danmarks grænser. Udlandsspærring kan fås ved henvendelse til Kundeservice.

Løsningen giver mulighed for, at brugerne via et webinterface fleksibelt kan etablere viderestillinger ud fra et udvalg af kriterier. Det er derfor ikke muligt at bruge mobiltelefonens egne viderestillingsmuligheder. Brugerne vil have mulighed for at indstille deres viderestillede kald til at blive besvaret af en telefonsvarer i Løsningen. Sms Service giver mulighed for at sende sms uden beregning fra Løsningens softphone til almindelige danske mobilnumre. På softphone, er der en begrænsning på 25 samtidige modtagere og beskeden kan maximum indeholde 140 tegn. Ved anvendelse af IP-telefoni via Løsningens softphone, kræves der internetadgang. Det er Kundens ansvar at sikkerheden følger Norlys specifikationer omkring det tekniske setup. Bliver dette tilsidesat af Kunden, er det Kunden, der hæfter for et eventuelt misbrug. Alarmopkald til 112 foretaget fra en softphone via PC, dirigeres altid til alarmcentralen i København uden information om, hvorfra opkaldet er foretaget. Hvis kunden får mistanke om, at uvedkommende har skaffet sig adgang til Kundens terminaludstyr, skal Norlys straks underrettes med henblik på spærring af Løsningen. Når spærringen er etableret hæfter Kunden ikke for forbrug, der foretages af den uvedkommende.

Norlys kan benytte sig af tredjeparts leverandører af itydelser, der ligger på leverandørens server uden for landets grænser. Norlys følger systematiske procedurer for at sikre privatlivets fred og sikkerhed som gælder for både sine egne ansatte og kontraktansatte personale. Alt centralt udstyr, der anvendes til produktion og levering af Løsningen og dennes funktioner, er placeret i Norlys' sikkerhedsklassificerede datacentre i Danmark. Brugeradgang og fysiske adgangsrettigheder på Norlys' datacenters faciliteter er angivet individuelt for hver

enkelt medarbejder hos Norlys i overensstemmelse med sit hverv. Gyldigheden og brugen overvåges konstant.

Datatrafik Mobilappen og softphone kræver en dataforbindelse, hvormed brug kan koste dataforbrug på mobiltelefonen eller pc med mindre dataforbindelsen etableres via WiFi. Kunden skal derfor være opmærksom på om den enhed, som mobil app eller softphone benyttes på, er understøttet af et abonnement, hvor data er tilgængeligt. Prisen for datatrafik i Danmark følger de til enhver tid gældende priser og betingelser for dataforbrug til Kundens mobilabonnement. Prisen for datatrafik i udlandet følger de til enhver tid gældende priser i det pågældende land, hvor Kunden befinder sig. Se gældende priser på telia.dk.

Support

Norlys supporterer de programmer og konfigurationer som vedrører Løsningen, der fremgår af Aftalen. Norlys påtager sig ikke support af programmer og programmeringssprog, der er Løsningen uvedkommende ligesom Norlys ikke yder særskilt support på operativsystemer eller på internetforbindelser, hvis de er hos anden udbyder. Såfremt en fejl skyldes fejl og mangler i Kundens udstyr eller benyttelsen heraf eller brugen af anden udbyders internetforbindelse, kan Norlys opkræve et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejl afhjælpning.

Opsigelse og ændringer

Abonnementer og services opsiges med 30 dages varsel. Opsigelse af Løsningens underliggende trafikabonnementer vil medføre en samtidig opsigelse af tilknyttede abonnementer i Løsningen.



Mobil- og Tablet Forsikring

Forsikringsbetingelser gældende fra 1. maj 2025

Det forsikrede

Mobil- & Tablet Forsikring dækker mobiltelefon eller tablet købt hos Norlys, sammen med et gyldigt Norlys abonnement. Abonnement og forsikring skal være gyldig på skadestidspunktet.

Dækning

Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Skaden skal være knyttet til et skades- tidspunkt.

Erstatning

Forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede. Hvis reparation ikke er mulig, erstattes den beskadigede enhed med en tilsvarende enhed uden hen- syn til farver og specielle udga- ver. Hvis det ikke er muligt at levere en tilsvarende enhed, erstat- tes så vidt muligt med en enhed af samme mærke og så vidt mu- ligt med tilsvarende tekniske specifikationer.

Selvrisiko

For hver dækningsberettiget skade skal der betales en selvrisiko som følger:

Pris inkl. moms	Selvrisiko
Kr. 0 – 4000	Kr. 299
Kr. 4001 – 8000	Kr. 499
Kr. 8001 – 15000	Kr. 699

Selvrisikobeløbet vil blive opkrævet sikrede.

- Sikrede**
Den person, hvis navn fremgår af certifikatet/købsaftalen og som har et aktivt Norlys abonnement og aktiv Norlys for- sikring samt kan dokumentere køb af telefonen.
- Forsikringsgiver**
Forsikringsgiver er Gjensidige Forsikring, A. C. Meyers Vænge 9, DK-2450 København SV, CVR-nr. 33259247. Dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge, ORG-nr. 995568217.
- Geografisk omfang**
Forsikringen dækker skade på det forsikrede i hele verden. Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark, hvis sik- rede er i udlandet på tidspunktet, hvor begivenhederne, som forårsager skaden, finder sted.
- Dækningsperiode**
Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, som fremgår af certifikatet/købsaftalen. Forsikringen fort- sætter indtil den opsiges, jvf. pkt. 6.

- Forsikringspræmie**
Præmien fremgår af certifikatet/købsaftalen og skal betales hver måned til Norlys.
- Opsigelse**
Forsikringen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage. Opsigelsen skal ske ved henvendelse til Norlys.

Forsikringsgivers opsigelse

Forsikringsgiver kan på ethvert tidspunkt opsiges forsikrin- gen ved at sende sikrede et skriftligt varsel på 30 dage til udløbet af en måned. Hvis præmien ikke betales rettidigt, er forsikringsgiver berettiget til at opsiges forsikringen i over- ensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens §§12- 17.

- Anmeldelse af skade**
Et krav skal hurtigst muligt anmeldes på www.norlys.dk/for- sikring. Forældelsesfrist iht. gældende lovgivning.

Sikrede skal kunne fremlægge dokumentation for købet af det forsikrede samt kunne fremlægge det forsikrede som krævet af Forsikringsgiver.

Kun reparatører, der er godkendt af forsikringsgiver, må ud- føre reparationer på det forsikrede

Hvis skaden ikke er dækket af forsikringen, vil omkostninger i forbindelse med undersøgelse af det forsikrede opkræves sikrede.

- Undtagelser**
Følgende er ikke dækket af denne forsikring:
 - Ekstraudstyr – f.eks. men ikke begrænset til oplader, genopladelige batterier og høretelefoner.
 - Elektrisk eller mekanisk fejl i det forsikrede (funktions- fejl).
 - Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikatio- ner på det forsikrede, eller brug heraf i strid med pro- ducentens instruktioner.
 - Tab af data, fejl i Simkort, andre følgeskader forårsag- et af det forsikrede, eller fejl af kosmetisk karakter.
 - Skade som følge af brand.
 - Tyveri og bortkomst af enhver art, herunder glemte el- ler forlagte produkter.
 - Enhver skade opstået som følge af at det forsikrede har været glemt eller forlagt.
 - Erstatning for mistet brug af det forsikrede i forbin- delse med en skade, eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation.
 - Skader og fejl opstået som følge af virus, eller som er software relateret.
 - Kosmetisk skade f.eks. ridser og buler, som ikke påvir- ker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad.
 - Skade som følge af normal slitage.

9. Generelle betingelser

9.1. Force Majeure

Forsikringsgiver er ikke ansvarlig for skade, som direkte eller indirekte er forårsaget af eller har forbindelse til naturkatastrofer, krig, krigslignende situationer, borgerkrig, militære øvelser, revolution, oprør, terrorisme, atom eller nukleare processer, handlinger foretaget af myndigheder, konfiskering, strejker, lock-out eller andre lignende begivenheder.

9.2. Krav til håndtering

Der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader. Uagtsom håndtering af det forsikrede kan resultere i justering af eller afvisning af forsikringsdækning.

9.3. Konflikter og gældende ret

I tilfælde af utilfredshed med denne forsikringsdækning kan sikrede kontakte Forsikringsgiver. Ved indgivelse af klage benyttes et særligt klageskema, der kan rekvireres hos Ankenævnet for Forsikring, Anker Heegaards Gade 2, 1572 København V, tlf.: 33 14 89 00. Konflikter vedrørende forsikringsaftalen kan indbringes for de danske domstole. Dansk ret er gældende for forsikringsaftalen.

9.4. Behandling af persondata

Forsikringsgiver og Norlys behandler persondata, som er relevante og nødvendige for tegning og administration af nærværende skadesforsikring i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Sikrede kan til enhver tid kontakte Forsikringsgiver for at få indsigt i eller kræve rettelser af upræcise persondata.

9.5. Regres

Er der tegnet forsikring mod samme risiko i et andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller indskrænkes, hvis forsikring tillige er tegnet i andet selskab, gælder samme forbehold for nærværende forsikring. Denne bestemmelse vedrører kun opgørelsen mellem selskaberne.

9.6. Dobbeltforsikring

Er der tegnet forsikring mod samme risiko i et andet forsikringsselskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller indskrænkes, hvis forsikringen tillige er tegnet i andet selskab, gælder samme forbehold for nærværende forsikring, så erstatningen i det indbyrdes forhold mellem selskaberne betales forholdsmæssigt af selskaberne.

9.7. Fortrydelsesfrist

Iht. Forsikringsaftalelovens §34 kan indgåelse af denne aftale fortrydes. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes fra den dag sikrede har fået forsikringsbetingelserne i hænde. Fortrydelsesfristen løber dog tidligst fra det tidspunkt Sikrede på skrift har fået nærværende oplysning om fortrydelsesretten. Hvis du fx har modtaget forsikringsbetingelserne mandag den 1., har du frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en lørdag, en søndag, helligdag kan fortrydelse gives den følgende hverdag.

Hvis aftalen skal fortrydes, skal sikrede inden fortrydelsesfristens udløb underrette den Norlys butik, hvor enheden er købt.