

Vilkår for privatkunder i Telia

Oversigt:

Generelle vilkår for alle privatkunder i Telia

- I. Specifikke vilkår for mobiltelefoni
- II. Tillægsvilkår for:
 - a. Inkluderet tale, SMS, MMS og/eller data
 - b. Ekstra bruger ONEMORE
 - c. LITTLE ONE
 - d. Roam like Home Norden
 - e. Spotify Premium
 - f. Telia TV med mobilabonnement
 - g. HBO Nordic
 - h. +10GB i Danmark og EU
 - i. Telia Secure
 - j. Flipp
 - k. Microsoft 365 Family
 - l. Mobilt bredbånd
 - m. Nummerdeling
 - n. Samlerabat
- III. Specifikke vilkår for Mobilforsikring
- IV. Specifikke vilkår for Telia HOME
- V. Særligt om PSTN og ISDN
- VI. Generelle vilkår for Telia TV
 - a. Telia TV
- VII. Fortrydelsesformular
- VIII. Mobiltelefon - Forsikringsbetingelser per 12. august 2020

Generelle vilkår for alle privatkunder i Telia

Velkommen til Telia

Din aftale med Telia består af din underskrevne kontrakt og/eller Telias elektroniske ordrebekræftelse, der viser, hvad du har købt hos Telia, samt disse vilkår.

De generelle vilkår for privatkunder i Telia gælder for alle kundeforhold med Telia.

Ved siden af de generelle vilkår gælder der specifikke vilkår og/eller tillægs-vilkår, der følger de abonnementer eller tillægstjenester, som du har valgt. Konkret produktindhold kan ses i produktoversigten, der er vedhæftet dette dokument.

Ved modstrid mellem de generelle vilkår og de specifikke vilkår samt tillægs-vilkår har de specifikke vilkår og tillægs-vilkår forrang.

Det gælder generelt, at tillægsabonnementer, services, tjenester m.v. ophører ved ophør af det tilknyttede hovedabonnement.

VIGTIG INFORMATION om dit nye Telia abonnement:

Du bør her læse om forhold, som du særligt skal være opmærksom på, når du begynder at bruge dit Telia abonnement:

- Det er altid dig som abonnent, der hæfter for brugen af Telias tjenester og tilknyttede betalingsforpligtelser.
- Du har på forskellig vis mulighed for at kontrollere dit forbrug. Det er altid dit ansvar, at sætte disse kontrolforanstaltninger korrekt op.
- Alle modtagne koder, som eksempelvis PIN-koder, adgangskoder og andet, er strengt personlige og bør opbevares og anvendes forsvarligt. Du skal straks ændre alle modtagne koder til selvvalgte koder. Du bærer ansvaret, hvis koderne uberettiget kommer til andres kendskab og dine tjenester misbruges.
- Mister du din mobiltelefon og eller andet udstyr med SIM-kort i skal du straks kontakte Telia for at forhindre misbrug af den.
- Det er dit ansvar, at Telia til enhver tid har din korrekte adresse, e-mailadresse og telefonnummer, så du kan kontaktes via disse.
- Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler Telia enten ved brev, e-mail, på regning, sms, betalingsoversigt eller lignende.
- Det er en nødvendig forudsætning for alle aftaler med Telia, at du samtykker til, at Telia indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som eksempelvis navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på.
- Telia kan uden varsel og ansvar afbryde tjenester og/eller opsige aftalen, hvis du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene.
- For visse tjenester (f.eks. Spotify og HBO Nordic) gælder det, at du selv skal deaktivere dem efter udløbet af kampagneperioder og lignende. Det er dit ansvar at sikre, at dette sker, og du hæfter i modsat fald altid for den fortsatte brug af tjenesten.
- Læs i øvrigt disse vilkår grundigt igennem, og vær særligt opmærksom på de tekster, som enten oplistet i starten af hvert sæt vilkår eller fremhævet på anden vis.

1. Aftalens parter og aftalen

Denne aftale indgås mellem dig (som kunde) og Telia Danmark, filial af Telia Nättjänster Norden AB, Sverige, CVR. 20 36 79 97, Holmbladsgade 139, 2300 København S.

Du skal være fyldt 18 år for at tegne abonnement og kreditaftale hos Telia. En aftale om tegning af abonnement eller kreditaftale er ugyldig, hvis det skulle vise sig, at den er blevet indgået af en person under 18 år.

Det er dig som kunde, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres iht. aftalen. Det gælder også, hvis du overlader abonnementet til en anden bruger.

Privatkunder anses for at være "slutbrugere", jf. definitionen i lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet. Det er en forudsætning for aftalen, at en kunde ikke på kommercielt grundlag stiller Telias tjenester til rådighed for andre. Gør du det, eller har Telia en berettiget mistanke herom, kan Telia uden varsel og ansvar afbryde forbindelsen og ophæve aftalen.

Abonnementsaftalen er først endeligt indgået, når Telia har godkendt aftalen og har modtaget en eventuel sikkerhedsstillelse.

Afvigelser fra disse vilkår skal aftales skriftligt mellem Telia og dig (kunden) for at være gyldige.

1.1 Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

En kunde, der har ubetalt gæld hos Telia eller en af Telias øvrige danske brands eller datterselskaber, kan ikke oprette abonnement i Telia før gælden er betalt.

Telia forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig til enhver tid, herunder ved at indhente oplysninger hos et kredit-oplysningsbureau, eller ved at undersøge om du har ubetalt gæld i Telias øvrige danske brands eller datterselskaber. Telia har i den forbindelse ret til at sætte et kreditloft på abonnementet, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. en efterfølgende kreditvurdering. Telia kan i øvrigt til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise en kundes brug af visse services.

Telia kan forud for eller under hele aftaleforholdet kræve, at du stiller sikkerhed for dine forpligtelser, når dette er begrundet. Depositum forrentes ikke, og du er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med en sikkerhedsstillelse.

1.2 Fortrydelsesret

Telia lægger vægt på tilfredse kunder. Det betyder, at hvis du har indgået en aftale med Telia uden for en af Telias butikker (et fjernsalg) har du 14 dages fortrydelsesret. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra aftalen uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af fysiske varer – hvor du eller en af dig angiven person, modtager varen.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele Telia, din beslutning om at fortryde aftalen i en utvetydig erklæring (f.eks. brev, e-mail eller ved opkald til Kundeservice). Du kan benytte fortrydelsesformularen, som er vedhæftet disse betingelser, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Hvis du udøver din fortrydelsesret, refunderer Telia alle betalinger modtaget fra dig, herunder leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Telia har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde aftalen. Telia gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Telia kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil Telia har modtaget eventuelle købte varer retur, eller du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne til os.

Hvis du har modtaget varer i forbindelse med aftalen, skal du returnere varerne til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret os om udøvelse af fortrydelsesretten. Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af 14 dage. Telia afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne med almindelig post.

Hvis du har ønsket, at tjenesten blev sat i gang straks og inden fortrydelsesfristens udløb, skal du betale Telia et forholdsmæssigt beløb for din brug af tjenesten frem til din fortrydelse af købet/aftalen. Dette beløb beregnes i forhold til den samlede levering af tjenesten og/eller dit konkrete forbrug af tjenesten afhængig af karakteren af dit køb eller aftale.

Du hæfter kun for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den funderer på.

Du har ikke fortrydelsesret ved indgåelse af aftaler i Telias butikker.

Fortrydelsesformular og returadresse finder du på side 12.

2. Kundeservice og fejlretning

Vedrørende mobiltelefoni, mobilt bredbånd og tillægstjenester kan kundeservice kontaktes gratis på telefon 80 40 40 40. E-mails til kundeservice kan sendes til mobilprivat@telia.dk. Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 26 26 26 26 (takseres som øvrige udlandsopkald til Danmark).

Vedrørende (kablet) bredbånd, bredbåndstelefon, fastnettelefon og tillægstjenester kan kundeservice kontaktes på telefon nr. 80 10 10 10 eller via linket www.telia.dk/kundeservice. E-mails til kundeservice kan sendes til bredbaandprivat@telia.dk.

Telia vil påbegynde fejlretning inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Skriftlige henvendelser skal sendes til Telia Danmark, ATT.: Kundeservice, Holmbladsgade 139, 2300 København S.

2.1 Selvbetjening

Via Mine Sider på www.telia.dk/selvbetjening stiller Telia en personlig hjemmeside til rådighed for dig, så du derigennem kan disponere over abonnementsaftalen og hente relevant information, f.eks. om abonnemeter, forbrug og regninger. Din adgang til Mine Sider forudsætter brug af personlig adgangskode eller NemID. Du er selv ansvarlig for, at adgangskoden opbevares på betryggende vis, således at den ikke er tilgængelig for uvedkommende. Adgangen lukkes ved opsigelse af kundeforholdet.

3 Om abonnementet

Du kan læse mere om dit abonnement i disse betingelser eller på telia.dk.

3.1 Varighed, opsigelse og bindingsperiode

Opsiges et hovedabonnement bortfalder tillægsabonnementer samtidig.

Abonnement og tillægstjenester uden bindingsperiode

Hvis du har indgået en abonnementsaftale uden bindingsperiode eller en aftale om en tillægstjeneste, kan du opsiges din abonnementsaftale eller aftaler om tillægstjenester med et varsel på 30 dage, fra datoen hvor dit telefonnummer bliver aktivt hos Telia (opsigelsesperioden). Vælger du at flytte dit telefonnummer til en anden udbyder, vil Telia betragte dette som en opsigelse af denne aftale.

Eventuelle tillægstjenester opsiges automatisk i forbindelse med opsigelsen af den abonnementsaftale, som de er knyttet til.

Abonnement med bindingsperiode

Hvis du har indgået en abonnementsaftale med uopsigelighed i 6 måneder (bindingsperiode) fra aftalens indgåelse, datoen hvor dit telefonnummer bliver aktivt hos Telia, kan du opsiges aftalen med et varsel på 30 dage (opsigelsesperioden), når der er gået 5 måneder – dvs. tidligst til udgangen af de første 6 måneder. Herefter kan du til enhver tid opsiges aftalen med et varsel på 30 dage.

Varsel ved Telias opsigelse

Telia kan til enhver tid opsiges abonnementsaftalen med 30 dages varsel.

Opgørelse og betaling ved opsigelse eller misligholdelse

Ophører abonnementet pga. opsigelse eller misligholdelse opgør Telia mellemværendet og foretager udbetaling eller opkrævning af differencebeløb.

Bemærk, at du hæfter for alle betalinger overfor Telia indtil bindingsperioden eller opsigelsesperioden er udløbet. Du skal betale for et eventuelt minimumsforbrug, uanset om du har haft et forbrug eller ej i bindingsperioden eller opsigelsesperioden.

3.2 Priser

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Telias tjenester fremgår af din aftale eller ordrebekræftelse samt den til enhver tid gældende prislister for det valgte abonnement eller tillægstjeneste på telia.dk. Du finder de gældende priser på Telias hjemmeside eller ved telefonisk henvendelse til Telias kundeservice. Telia er berettiget til at opkræve installations-, oprettelses- og administrationspriser, minutpris og andre forbrugsafgifter, administrationspriser, supplerende og ekstra services m.v.

3.3 Betaling

Abonnementsbetaling opkræves månedsvis forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves sædvanligvis bagud.

Der kan gælde særlige betalingsvilkår for specifikke tjenester, jf. de specifikke vilkår herfor.

Ved supplerende og ekstra services kan der ydes en hel eller delvis forudbetaling. Forbrugsbetaling ved brug i udlandet (roaming) og samtrafik opkræves, når opgørelse foreligger fra de pågældende net-operatører. Du skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid, før en sådan opgørelse foreligger.

Mindre beløb i Telias favør kan efter Telias ensidige valg overføres til næste faktureringsperiode. Hvor der er aftalt et minimumsforbrug, skal du betale dette uanset om du har brugt det eller ej.

Du kan vælge mellem at blive faktureret via Betalingservice (BS), fysisk regning med indbetalingskort og Elektronisk Faktura. Du kan modtage dine regninger i din e-Boks, hvis du selv tilmelder Telia til din e-Boks. Telia fremsender en regning på dansk (takstodelt regning) for alle ydelser, der leveres i henhold til denne aftale. Telia opkræver en administrationspris for betaling via girokort og via Betalingservice (BS). Se gældende pris på telia.dk. Betaler du via BS, har Telia ret til at give regningsoplysningerne på BS oversigten i stedet for at fremsende en særskilt regning.

Telia har ret til at fremsende elektronisk regning, hvis du har valgt dette. Telia har her ret til at opkræve en administrationspris for fremsendelse af kopi af regningen. Har du valgt elektronisk regning, vil du modtage en e-mail og evt. en sms med information om, at der på Selvbetjeningen er en regning til betaling. Du skal herefter selv sikre, at regningen betales som f.eks. ved indbetalingskort via netbank eller posthus/bank. Telia sender information om regning til den mailadresse og eventuelt det mobilnummer, som Telia har registreret på din aftale, og som fremgår på Selvbetjening. Det er dit ansvar, at Telia til enhver tid har din korrekte e-mailadresse og telefonnummer, så du kan kontaktes via disse. Ellers risikerer du ikke at betale regningen til tiden, at der opkræves betaling for rykkere og eventuelt sendes du til inkasso. Hvis du har valgt Elektronisk Faktura, kan du ikke opgive en anden betalingsadresse end din egen.

Beløbet forfalder til betaling den dag, der angives på regningen. Telia kan dog ændre betalingsdatoen til umiddelbart forfald, hvis Telias økonomiske risiko er forøget.

Betaling anses for sket rettidigt, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Sker betaling på anden måde end ved anvendelse af det fremsendte indbetalingskort, skal kunde- og regningsnummer angives.

Hvis du kun delvis betaler en regning, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

Ved forsinket betaling har Telia krav på rykkergebyr samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats efter renteloven. Telia er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til et kreditoplysningsbureau.

En kunde hæfter for enhver betaling for ydelser leveret i henhold til aftalen. Det gælder også, hvis regningen efter aftale sendes til en anden betalingsadresse. Betales regningen ikke i dette tilfælde, vil Telia efter omstændighederne sende rykker til både kunden og den aftalte betalingsadresse.

Telia kan endvidere opkræve betaling for flere af Telias ydelser på samme regning eller overdrage fakturering til et andet Telia-selskab.

3.4 Håndtering af trafik i net og produkter

Telia benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder.

I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), 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.

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) RFC-standarder.

Mængdebegrænsninger:

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 120 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 120 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på www.telia.dk/bredbandsfakta

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.

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 tjenester og applikationer forekomme. Læs mere herom under de specifikke produkter og på www.telia.dk/bredbandsfakta

3.5 Særlige vilkår for abonnement med fri data på mobilen (ONE & ONEMORE, ONE WORLD & ONEMORE WORLD)

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 Telias påtale, er Telia 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 Telia frem- sende en sms, hvori du responderer ved tilsagn om brug af mere data.

3.6 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 Telia abonnemeter. Telia 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.

3.7 Ændringer og varsling

3.7.1 Ændring af vilkår og priser

Telia kan gennemføre ændringer til fordel for sine kunder uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til ugunst for kunder kan Telia vælge at varsle i landsdækkende dagblade. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler Telia enten ved brev, e-mail, på regning, sms, betalingsoversigt eller lignende. Varslet er på minimum 1 måned, og du har som minimum 14 dage til at opsigte aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Alle ændringer kan ses på telia.dk.

3.7.2 Tekniske ændringer og forstyrrelser

Telia kan til enhver tid uden varsel foretage tekniske ændringer m.v. i netværket og Telias produkter af hensyn til driften eller som følge af myndighedskrav. Visse ugunstige forhold kan skabe forstyrrelser, der blandt andet kan medføre, at opkald bliver afvist eller forbindelser afbrydes. Telia forbeholder sig ret til løbende at udvikle sine tjenester, og ændringer heri varsles ikke. Telia tilstræber at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt, ligesom Telia hurtigst muligt vil videregive fejlmelding til andre operatører, såfremt en fejl eller forstyrrelse kan henføres til dem.

3.8 Overdragelse

3.8.1 Kundens overdragelse

Du kan med Telias samtykke overdrage abonnementet til en anden (tredjemand). Telia kræver skriftlig accept fra både dig og tredjemand, samt at forfalden gæld betales, inden overdragelsen gennemføres. Dine forpligtelser ophører først, når abonnementet er endegyldigt overdraget. Telia er berettiget til at foretage en kreditvurdering af modtageren. Telia kan opkræve en administrationspris for overdragelse til den nye kunde. Du skal udfylde en bestemt formular for at sætte en overdragelse i gang. Læs mere om overdragelse på telia.dk eller kontakt kundeservice.

Du kan ikke overdrage en kreditaftale til andre.

3.8.2 Telias overdragelse

Telia er berettiget til frit at overdrage abonnementsforholdet i sin helhed med dertil knyttede rettigheder og forpligtelser til tredjemand, herunder til andre selskaber i Telia Company-koncernen, ligesom Telia er berettiget til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser efter aftalen ved brug af ydelser fra underleverandører eller samarbejdspartnere efter Telias valg.

4. Styr på dit forbrug

Hvis der i forbindelse med dit abonnement afregnes for dit konkrete forbrug (forbrugsafhængig debitering) kan du på forskellig vis få oplyst priser, følge og styre dit forbrug.

4.1 Oplysning om priser

Du kan finde gældende priser på telia.dk. Du kan også ringe til Telias kundeservice og få oplyst gældende priser, som eksempelvis minutpriser, dog undtaget prisen for opkald i udlandet og opkald til informations- og indholdstjenester (service 900-numre).

4.2 Status

Du kan få oplyst det aktuelle forbrug via selvbetjening på telia.dk. For mobiltjenester kan du også sende en sms med teksten "forbrug" til 667 eller ringe til #28 for at få oplyst dit forbrug i indeværende samt tidligere måneder. Forbrug af telefonitjenester opdateres minimum en gang i døgnet for forbrug i Danmark. For forbrug i udlandet sker opdateringen senest 31 dag efter, forbruget er foretaget.

4.3 Forbrugskontrol

Forbrugskontrol giver dig mulighed for at sætte en øvre grænse for forbruget af forbrugstakserede tjenester – fx mobiltelefoni og -data. Når grænsen nås, bliver der spærret for yderligere forbrug. Forbrugskontrol er beskyttet af en kode, som skal bruges til at definere, ændre eller annullere forbrugsgrænsen. Koden er personlig, og du skal sørge for at opbevare koden med den fornødne sikkerhed, så et eventuelt utilsigtet forbrug undgås. Ved tilmelding til Forbrugskontrol er der automatisk en forbrugsgrænse på 500 kr., som du dog kan ændre eller annullere. Forbrugsgrænsen beregnes på grundlag af kundens samlede forbrug af tjenester. Eventuelt abonnement, betaling for ekstra services, donationer, indsamlinger, indholdstakserede tjenester m.v. regnes også med i forbrugsgrænsen. Donationer, indsamlinger, indholdstakserede tjenester m.v. er ligeledes omfattet af spærringen for forbrug, når den øvre grænse nås. Når spærring på Forbrugskontrol aktiveres, spærres der for yderligere brug af tjenesten. Det gælder også for abonnemeter med frie eller inkluderede minutter sms, mms og data. Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som under Status. Tjenesten er gratis, men kræver tilmelding ved henvendelse til kundeservice eller via selvbetjening.

4.4 Spærring

Ved tilmelding til servicen Spærring kan du ved brug af en kode hindre brug af tjenesten. Du kan med koden både etablere og ophæve spærringen. Telia tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Tjenesten er gratis, men kræver tilmelding ved henvendelse til kundeservice.

4.5 Specificeret regning

Du kan gratis vælge at modtage en specificeret regning (opkaldsliste) i stedet for den almindelige (takstopdelte) regning. Du kan også se en specificeret regning via selvbetjeningen. Den specificerede regning viser forbruget for hver enkelt samtale, herunder oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed og pris. Specifikt for mobiltjenester gælder det, at der ved brug af data angives adgangsnumre (APN) i stedet for numre. Har du tilmeldt dig betaling over Betalingservice (BS), er Telia berettiget til at give den specificerede regning via et link til en hjemmeside med regningen på selve oversigten fra Betalingservice. Du kan vælge at modtage både en almindelig (takstopdelte) regning og en specificeret regning, og du kan bede om en kopi af tidligere regninger. Telia vil her være berettiget til at opkræve en administrationspris.

5. Særligt vedrørende telefonnumre

For tjenester med tilknyttede telefonnumre, gælder der en række særlige forhold og muligheder.

5.1 Nummerflytning og kompensation

Du har ret til at overføre telefonnumre fra andre teleselskaber til Telia og omvendt. Dette kaldes også nummerportering. Hvis du vil overføre dit telefonnummer fra et andet selskab til Telia, skal vi have en fuldmagt til at opsiges dit abonnement hos dit nuværende selskab. Telia vil flytte dit nummer hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt. Først den dag hvor dit telefonnummer er overført til Telia fra andet selskab, starter din bindingsperiode, hvis din aftale med Telia har sådan. Inden nummerflytningen finder sted, modtager du en sms fra Telia med information om, hvornår dit nummer flyttes. Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af dine forhold, så fastholdes aftalen med et tildelt Telia nummer i stedet for. Det vil være gældende, hvis du for eksempel ikke har råderet over telefonnummeret eller ikke har udfyldt fuldmagten korrekt og indenfor de angivne tidsfrister. Vi vil kontakte dig for at modtage de manglende oplysninger. Du er som kunde forpligtet til, inden for 60 dage, at levere de nødvendige oplysninger for at kunne få gennemført en nummerflytning til Telia. Er du ikke i stand til at levere de korrekte oplysninger og derfor ikke kan nummerflytte dit telefonnummer, vil du få tildelt et Telia nummer. Vilkårene, herunder bindingsperioden er de samme, som aftalt, da abonnementet blev indgået. Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage. Ved flytning af et telefonnummer fra et andet teleselskab, er det alene telefonnummeret, der overføres. Abonnementsform eller andre tjenester, som du havde adgang til, overføres således ikke fra det tidligere teleselskab. Nummerflytningen er gratis. Telia er berettiget til at opkræve en kompensation fra dig pr. nummer, hvis du flytter reserverede numre, som ikke er taget i brug af dig på tidspunktet for den ønskede nummerflytning. Du skal henvende sig til Telias Kundeservice ved problemer med flytning af dit telefonnummer.

Du er berettiget til kompensation i følgende tre tilfælde:

- Uretmæssig nummerflytning af dit telefonnummer uden din accept.
- Nummerflytningen bliver ikke gennemført på den med dig aftalte dato.
- Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerporteringen.

Du er ikke berettiget til kompensation, hvis problemerne med nummerflytningen skyldes dine egne forhold. Størrelsen af kompensationen kan ses på telia.dk.

5.2 Hemmeligt nummer

Du kan uden omkostninger vælge at få hemmeligt nummer. Det betyder, at dit telefonnummer, navn og adresse udelades i nummeroplysningsdatabaser. Dit mobiltelefonnummer vil dog ved afsendelse af sms beskeder blive overført til modtagerens telefon. Du kan anmode om at få ændret dit telefonnummer mod betaling af et gebyr. Telia har ret til at ændre dit nummer, uden at du kan kræve erstatning herfor, hvis ændringen skyldes lovmæssige, væsentlige tekniske eller driftsmæssige forhold. Nummerreservation for privatkunder gælder i en måned pr. mobilnummer pr. kunde.

5.3 Skjult nummer

Du har mulighed for at forhindre visning af dit nummer ved opkald. Valget kan enten foretages pr. opkald eller permanent, ligesom du kan fravælge visning af nummer på modtagne opkald. For kunder med hemmeligt eller udeladt nummer etablerer Telia permanent blokering for nummervisning. Opkald til 112 blokeres dog ikke. Skjult nummer er gratis, men Telia er berettiget til at opkræve et gebyr for flere end 2 ændringer om året. Dit nummer er dog ikke skjult, når du afsender sms og mms.

5.4 Standsning af viderestilling fra 3. mand

Ved standsning af viderestilling fra tredje mand forstås en gratis service, hvor Telia, efter anmodning fra en kunde, standser en konkret automatisk viderestilling, som er etableret i Telias dækningsområde. Er viderestillingen etableret i den anden operators net, retter Telia henvendelse til den pågældende operatør.

5.5 Forhindring af visning af tilsluttet nummer

Du har mulighed for at forhindre den opkaldende abonnent i at få vist et tilsluttet nummer. Med servicen kan dem, der ringer til dig, ikke se nummeret på den, som du viderestiller opkaldet til. Servicen er gratis.

6. Oplysninger om dig

Telia indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som eksempelvis navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på. Behandlingen af personoplysninger afhænger af, hvad der er nødvendigt til opfyldelsen af din abonnementsaftale. Tekniske data om din brug og forbrug af Telia's tjenester (trafik-, signalerings- og lokaliseringsdata), der genereres som

led i din kommunikation, registreres og bruges af Telia til fejrlretning, forebyggelse og forhindring af misbrug af tjenester, debitering af kunder og afregning af samtrafik. Vi registrerer og opbevarer også de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

Herudover registrerer og opbevarer Telia de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

Dine almindelige personoplysninger skal være aktuelle og opdaterede, og du har både ret og pligt til at oplyse Telia om ændringer heri. Du har pligt til straks at oplyse Telia om ændringer i de almindelige personoplysninger, som du har givet ved aftalens indgåelse, herunder adresseændring, ændring af betalingsforhold o. lign. Hvis du ikke har meddelt adresseændring, er Telia berettiget til at opkræve en administrationspris for håndtering af returpost.

Telia skal i henhold til lovgivningen videregive dine almindelige personoplysninger til nummeroplysningstjenester, medmindre du har navn og -adressebeskyttelse eller lokalvejviserbeskyttelse efter CPR-lovgivningen eller har ønsket hemmeligt nummer hos Telia. Telia skal dog altid videregive dine almindelige personoplysninger til den landsdækkende nummeroplysningstjeneste (118), politiet og til brug for den offentlige alarmtjeneste (112).

Telia opbevarer og behandler disse data i det løbende kundeforhold. Telia opbevarer dine oplysninger indenfor de tidsmæssige rammer, som følger af den til enhver tid gældende lovgivning. Vedrørende persondata-beskyttelse (GDPR) henvises til den til enhver tid gældende privatlivs-information på Telia Danmarks hjemmeside.

7. Misligholdelse, afbrydelse og mangler

7.1 Købeloven

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos Telia.

7.2 Afbrydelse

Telia kan uden varsel og ansvar afbryde tjenesten og/eller opsiges aftalen, hvis det erfarer, at du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene. Væsentlig misligholdelse er f.eks. men ikke begrænset til:

- Når du undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure.
- Når krav om sikkerhedsstillelse ikke opfyldes til tiden.
- Hvis du undlader at melde adresseændring.
- Når betaling for oprettelse af abonnement ikke sker til tiden eller når aftalt kreditmaksimum overskrides.
- Hvis du undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed.
- Ved afgivelse af urigtige oplysninger ved en abonnementsaftales indgåelse samt efterfølgende manglende meddelelse om ændringer, herunder adresseændringer.
- Hvis du forårsager forstyrrelser i nettet, herunder eksempelvis at du tilslutter udstyr, som ikke opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning om teleterminaludstyr eller foretager uberettigede indgreb i udstyr.
- Der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale.
- Hvis du anvender Telias tjenester til uberettiget at skaffe dig adgang til andres systemer (hacking), udsendelse af virus, spam eller på en sådan måde, at Telias eller andres rettigheder krænkes.

Hvis der i øvrigt er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget eller eventuel mistanke om misbrug, kan Telia afbryde din tjeneste. Telia kan stille krav om sikkerhed før genåbning.

Hvis du berigtiger det forhold, der var skyld i afbrydelsen, herunder betaler det forfaldne beløb, kan Telia vælge at genåbne forbindelsen, dog eventuelt med forbrugsrestriktion. I forbindelse med genåbning af forbindelsen er Telia berettiget til at opkræve en administrationspris, jf. den til enhver tid gældende prisliste på telia.dk. Telia har ret til at videregive relevante oplysninger om abonnementsforholdet til et kreditoplysningsbureau, hvis du ikke opfylder betalingsvilkårene.

En afbrydelse er ikke en ophævelse af abonnementsaftalen og medfører ikke nedslag i betalingen af abonnementet eller andre faste udgifter i perioden, hvor du har misligholdt abonnementsaftalen. Du er således uanset afbrydelsen af tjenesten forpligtet til at betale faste afgifter frem til aftalens ophør.

7.3 Eksportlovgivning

"Telias 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."

Enhver forsinkelse eller ufuldstændig levering som følge af eksportlove udgør ikke et kontraktbrud. KUNDEN ER SPECIELT INFORMERET OM, AT DER KAN VÆRE BEGRÆNSNINGER VEDRØRENDE OPDATERING AF APPLIKATIONER AF SOFTWARE SOM FØLGE HERAF."

8 Klage

Hvis du vil klage over dine tjenester, produkter, regninger eller tilknyttede aftaler, skal du i første omgang kontakte Telias kundeservice:

- Mobiletelefoni, mobilt bredbånd og tilknyttede tillægsaftaler:
Ring 80 40 40 40. Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 26 26 26 26 (takseres som øvrige udlandsopkald til Danmark).
- Bredbånd, bredbåndstelefoni og tilknyttede tillægsaftaler:
Ring 80 10 10 10.
- Hvis du er forbruger med bopæl uden for Danmark og er dit køb foretaget online Telia's webshop, kan du også anvende EU-kommissionens online klageportal: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Hvis sagen ikke allerede bliver løst ved et opkald til kundeservice, kan du skrive en skriftlig klage til Telias klageteam. Skriftlige henvendelser skal sendes til Telia, Kundeservice, Holmbladsgade 139, 2300 København S på e-mail kundepleje@telia.dk.

Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero. Der beregnes morarenter. Telia bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe skriftlig afgørelse i klagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Hvis du er uenig i Telias afgørelse kan du som privatkunde klage til: Sekretariatet for Teleankenævnet via www.teleanke.dk eller telefon 33 18 69 00. Hvis Teleankenævnet ikke har kompetence til at behandle din klage, kan du klage til Forbrugerklagenævnet. Læs mere på www.forbrug.dk.

9 Ansvar, lovvalg og værneting

9.1 Kundens ansvar

Du er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

9.2 Telias ansvar

Telia er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således at Telia kun er 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 m.v. Telias ansvar er begrænset til et beløb svarende til det beløb, som du inden for de seneste 12 måneder har betalt til Telia i henhold til abonnementsaftalen.

Telia er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, forstyrrelser i kommunikationsnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Telias groft uagtsomme eller forsætlige handlinger og undladelser. Telia er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr, net m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.

Telia er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenestet, eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre Telia forsømmer at begrænse ulemperne.

Du er selv ansvarlig for din brug af tjenesterne og udstyr, som du har købt hos forhandlere eller andre teleudbydere. Telia er ikke ansvarlig for skader og tab, som du måtte lide pga. opkobling til internettet, herunder virus og download af diallerprogrammer.

Telia er ikke forpligtet til at opfylde denne aftale, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for Telias kontrol (force majeure), herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske systemer, servere eller programmer, som Telia ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved abonnementsaftalens indgåelse.

9.3 Lovvalg og værneting

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

9.4 Ikrafttræden

Vilkårene træder i kraft juli 2019.

I. Specifikke vilkår for mobiltelefoni

Disse særlige vilkår for mobiltelefoni gælder i tillæg til de generelle vilkår og evt. andre tillægsvilkår for dit abonnement.

VIGTIG INFORMATION om dit nye Telia mobilabonnement:

Du bør her læse om forhold, som du særligt skal være opmærksom på, når du begynder at bruge dit nye mobilabonnement:

- Opbevar din mobiltelefon og PIN-kode forsvarligt og overlad kun telefonen til andre (f.eks. børn), hvis du har sikkerhed for, at du kan styre og kontrollere forbruget.
- Du kan sætte din mobiltelefon op på forskellige måder, hvilket kan betyde, at der er risiko for et utilsigtet forbrug. Læs derfor brugervejledningen til telefonen grundigt igennem, inden at du aktiverer SIM-kortet.
- Du kan styre og kontrollere dit forbrug ved f.eks. at anvende Forbrugskontrol, så din telefon spærres for udgående opkald og indholdstakserede tjenester, når forbruget overskrider et beløb, som du selv har bestemt. Forbrugskontrol har som udgangspunkt et forbrugsloft på 500 kr., såfremt den er aktiveret.
- Vær særligt opmærksom på grænsen for forbrug af mobil data i udlandet.
- Mister du din mobiltelefon og eller andet udstyr med SIM-kort i, skal du straks ringe og spærre kortet på 80 40 40 40 for at undgå misbrug. Se nærmere i betingelsernes afsnit 5.
- Telia kan uden varsel vælge at nedsætte hastigheden eller afbryde adgangen til dataforbrug, når kundens månedlige inkluderede eller tilkøbte datapakke overskrides. Har du f.eks. 10 GB data inkluderet i abonnementet, vil forbrug udover 10 GB således betyde, at der spærres for yderligere forbrug af data for resten af måneden. Du har mulighed for at tilkøbe yderligere data og dermed genetablere hastigheden eller adgangen til dataforbrug.

1 SIM-kort

Dit SIM-kort vil blive aktiveret den dag dit nummer bliver et aktivt Telia telefonnummer.

Du får sammen med SIM-kortet en personlig 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. Du skal ændre din PIN-kode til en selvvalgt PIN-kode, som kun du kender, for at sikre mod uberettiget forbrug eller misbrug. Bemærk at en kode til din skærm-lås ikke beskytter mod uberettiget brug af selve SIM-kortet.

PIN-koden bruges til at sikre, at det kun er dig, der kan bruge mobiltelefonen. Indtastes en forkert PIN-kode 3 gange i træk, spærres kortet, og genåbning kan herefter kun ske med PUK-koden. Tastet PUK-koden forkert 10 gange blokeres SIM-kortet permanent, og et nyt SIM-kort skal fremsendes mod betaling. Koder og SIM-kort skal opbevares sikkert hver for sig.

Er SIM-kortet beskadiget, skal du destruere det, eller returnere det til Telia. Telia ombytter beskadigede SIM-kort mod betaling. Telia oplyser af sikkerhedsmæssige årsager ikke koderne telefonisk, men sender oplysningerne til dig på den registrerede adresse. Telia er ikke ansvarlig for tab som følge af, at et SIM-kort er bortkommet, beskadiget eller på anden måde er defekt. SIM-kortet tilhører Telia og skal destrueres eller returneres, hvis Telia kræver dette. Indgreb, kopiering m.v. af SIM-kortet er ikke tilladt af andre end Telia, og opfattes som en væsentlig misligholdelse af aftalen.

2 Dækning og datahastighed

Du kan benytte dit abonnement til tale, sms og data, hvor der er radiodækning. Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastepacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Telia oplyste. Du kan få oplysning om radiodækning ved henvendelse til Telia eller på telia.dk.

Abonnementet giver adgang til brug af datatrafik på Telias mobilnetværk (GPRS/EDGE/3G og 4G).

En dataopkobling til Telias mobilnetværk bevirker, at der automatisk genereres trafik i form af kontrol og signaleringsdata. Denne trafik medregnes i den samlede datamængde. IT-applikationer, der kommunikerer vha. IP protokollen, tilføjer kontrol og signaleringsdata til kundens egentlige datamængde. Det medfører, at den datamængde, der faktisk er afsendt over internettet og GPRS/EDGE/3G/4G-nettet, evt. er større end den datamængde, kundens applikationer registrerer. Den datamængde, du faktureres for, kan være større end den datamængde, kundens applikationer viser. Data kan gå tabt hvilket kan medføre, at disse genfremsendes. Du takseres for denne genfremsendelse i henhold til gældende priser.

Telia kan ikke garantere for datahastigheden, men garanterer alene et interval for den datahastighed, som du kan regne med. Hvor der ikke er 4G eller 3G dækning, vil kundens forbindelse gå over på GPRS/EDGE netværket, og du vil derved opleve en lavere hastighed.

3 112-opkald

Du har altid adgang til at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112), hvor der er dækning.

4 Telia services for mobil

Telia forbeholder sig ret til løbende at udvikle tjenesterne i dette afsnit, og ændringer heri varsles ikke.

4.1 4.1 Services

4.1.1 Valgfri Services:

Inkluderet

I visse abonnementer kan du vælge mellem en række inkluderede services. Disse kan være inkluderet i en kampagneperiode (f.eks. 3, 6, 12 eller 24 måneder) eller uden tidsbegrænsning. Efter udløb af kampagneperioden vil dine inkluderede services automatisk blive overført som tilkøbt service (se afsnit 4.1.2 herom).

Du modtager en sms/email notifikation 5 dage inden kampagnen udløber. Ønsker du ikke at fortsætte med den valgte service, er det dit ansvar at deaktivere servicen inden udløb af kampagneperioden. I modsat fald hæfter du for fortsat brug af tjenesten.

Betaling

Inkluderede services kan koste 0 kr. i den valgte periode eller en oplyst merpris indtil udløbet af den inkluderede periode.

Valgfrihed, minimumsperiode og opsigelse

Valgfri services kan skiftes en gang om måneden. Efter et skift vil servicen være låst til abonnementet en måned, hvorefter det frit kan skiftes til en anden service. Dermed er der en minimumsperiode på services på en måned, hvorefter den frit kan udskiftes med en anden.

Efter endt minimumsperiode kan en service desuden opsiges uden varsel. Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

4.1.2 Tilkøbte Services:

Tilkøb

Til visse abonnementer kan diverse services tilkøbes. Servicen forudbetales sammen med abonnementet.

Opsigelse

Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

4.2 Indholds- og betalingstjenester

Du har mulighed for at købe f.eks. ringetoner, spil, deltag 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). Yderligere har du mulighed for at købe fysiske varer og tjenesteydelser som f.eks. tog- og busbilletter, magasiner og foretage automatkøb, der ligeledes betales over din telefonregning. Disse tjenester kaldes under

et for "indholds- og betalingstjenester". Udbuddet varierer over tid. Tjenesterne koster typisk et beløb ud over det, som du normalt betaler for at sende sms, mms og anvende data. Prisen oplyses i markedsføringen af tjenesterne. Indholds- og betalingstjenester kan udbydes både af Telia og andre indholdsudbydere. Du hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, hvis du overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til umyndige. For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved tjenester leveret til mobiltelefonen. Du hæfter her for uberettiget misbrug, hvis du har udvist ansvarspådragende adfærd i henhold til dansk rets almindelige regler. Telia giver ikke adgang til erotisk indhold, der leveres via koderne 1600-1699.

Du kan spærre for indholdstakserede tjenester ved at kontakte Telias Kundeservice. Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan du henvende dig til Telia. Telia kan henvise spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbydere. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne indgives dog til Telia. Du kan på telia.dk få oplysning om de enkelte indholdsudbydere. Din adgang til informations- og indholdstjenester (service 900-numre) kan være begrænset.

5 Tyveri og bortkomst af SIM-kort

Mister du dit SIM-kort, skal du straks ringe til 80 40 40 40 og få spærret SIM-kortet for at undgå misbrug.

Vær opmærksom på, at etablering af skærmlås på din mobiltelefon ikke forhindrer misbrug af dit SIM-kort.

Telia kan kræve en skriftlig bekræftelse fra dig om spærringen, og kan tillige kræve at du anmelder forholdet til politiet. Det samme gælder, hvis en anden uberettiget har fået kendskab til koden, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af SIM-kortet. Når Telia er blevet underrettet, er du ikke længere ansvarlig for efterfølgende uberettiget brug af SIM-kortet.

Du hæfter fortsat for betaling af abonnement, minimumforbrug og andre faste afgifter, når kortet er spærret. Et nyt SIM-kort udleveres mod betaling.

Spærringen er ikke alene vigtig for at forhindre misbrug, men også fordi det har betydning for størrelsen af det beløb, som du selv hæfter for, hvis mobiltelefonen alligevel har været udsat for misbrug. Telia kan opkræve et gebyr for at fjerne spærringen igen. Du hæfter altid med op til kr. 375,00 af misbruget, hvis mobiltelefonen var tændt, da den forsvandt. Du skal dog ikke dække misbrug, som har fundet sted efter, at du bad Telia om at spærre for SIM-kortet. Din selvrisiko stiger til op til kr. 8.000,00 af misbruget, hvis Telia kan godtgøre, at PIN-koden har været anvendt, og at et af følgende krav er opfyldt:

- Det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor du har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kendskab, uden at du snarest muligt herefter har underrettet Telia herom.
- Du har med vilje oplyst PIN-koden til den person, der har misbrugt mobiltelefonen.
- Du har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af mobiltelefonen.

Du hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis Telia godtgør, at du med vilje har oplyst PIN-koden til misbrugeren, og at du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

Omfanget af dit og Telias ansvar fremgår af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Se følgende gengivelse af § 99 og § 100 om lov om betalinger (betalingstjenesteloven):

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ERSTAT Stk. 5. B

6 Brug i udlandet (roaming)

Du kan bruge mobiltjenesten i udlandet via udenlandske udbydere net, hvis Telia har indgået aftale med den udenlandske udbyder om roaming. Ved roaming i udlandet gælder de reguleringer, priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte services i det pågældende mobilnet. Telia er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester, kundedata m.v. i udenlandske mobilnet. Læs mere om prisen for opkald i udlandet på telia.dk. Priser for opkald i udlandet er alene vejledende og kan variere i forhold til Telias internationale indkøbspriser og valutakursvingninger. I nogle grænseområder af Danmark kan du bevæge dig (roame) mellem det danske og svenske mobilnet eller mellem det danske og tyske mobilnet. Du kan her risikere at roame over på det svenske eller tyske mobilnet, selvom du befinder dig i Danmark. Det betyder, at dine opkald vil blive opfattet som udlandsopkald. Der adviseres ikke om roaming via udenlandske operatørers net. Det er dit ansvar at sikre hvilken operatørs netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler.

6.1 Forbrugsgrænse for mobile datatjenester i udlandet

Med datagrænsen sikres det, at udgiften til datatjenester, der benyttes i udlandet i løbet af en måned, ikke overstiger ca. 450 kr. inkl. moms. Alle abonnementskunder i Telia er som følge af lovkrav pr. 1. juli 2010 som standard oprettet med en datagrænse på 450 kr. og datakontrol i udlandet. Når 80 % af din grænse er nået, modtager du en sms med information om, at din forbrugsgrænse er ved at være nået, og hvordan du kan købe mere data. Du modtager inden en sms og tjenesten afbrydes, når grænsen nås, medmindre du anmoder om, at tjenesten fortsat leveres. Du kan se, hvilke beløbs- og datagrænser, du kan vælge på telia.dk. Følgende mobildata tjenester er ikke omfattet af tjenesten: Mms pr. stk., Datatrafik via WLAN (HomeRun), Datatrafik via APN for virksomheder, M2M-datatrafik. Hvis du ønsker at tilmelde eller afmelde denne tjeneste, kan du gøre dette gratis via login på telia.dk/selvbetjening eller ved at kontakte kundeservice på +45 80 40 40 40. Fra udlandet kan du ringe til +45 28 27 00 05 eller sende en e-mail til Telia kundeservice via telia.dk. Bemærk at en spærring som følge af en forbrugsgrænse ikke betyder, at en allerede etableret opkobling afbrydes. En kunde kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering. 4G roaming er muligt i en række udvalgte lande, som løbende udvides.

6.2 EU roaming

15/6-2017 træder 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 som i Danmark. Hertil gælder følgende begrænsninger:

Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark

Telia kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemsted 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, kan Telia spørre for adgang til at roame i EU.

Særlige vilkår for brug af ONE WORLD & ONEMORE WORLD i inkluderede ikke-EU lande

For at kunne fastslå, om kunden alene er periodisk rejsende i de inkluderede ikke-EU lande, kontrollerer Telia kundens data, herunder forbrugsmønster samt hvilket netværk kunden opholder sig på, i en rullende periode på 2 måneder (61 dage). Hvis kunden i denne periode befinder sig mere end 50% i ikke-EU lande og har et forbrugsmønster på mere end 50% i ikke EU-lande af kundens samlede forbrug, opkræver Telia en særlig forbrugstakst på både SMS/MMS, tale og data. Inden Telia pålægger kunden den særlige forbrugstakst, vil Telia advare kunden herom. Kunden vil få en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsagligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst. Ændrer kunden ikke adfærd, opkræver Telia kunden den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Telia advarede kunden. Det samme gælder, hvor kundens SIM-kort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende SIM-kort successivt til roaming.

Data begrænsning

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.

Telia kan vælge at give mere data end begrænsningen tillader. Telia kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande. Hvis kunden når loftet for EU roaming, pålægger Telia 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.

7 Særlige vilkår om afbrydelse i tilfælde af chikane eller systematisk misbrug af mobiltjenester

Telia forbeholder sig ret til at øjeblikkeligt at lukke for kundens forbindelse samt opsige abonnementet, hvis chikane eller systematisk misbrug registreres, hvilket betyder, at tale, data, sms og mms ikke må anvendes til formål som ligger udenfor et normalt kunde-forhold. Følgende tilfælde vil altid berettiggø øjeblikkelig lukning og opsigelse - listen er ikke udtømmende:

- Omfattende brug af gruppeopkald, anden automatisk genereret trafik, og lignende,
- Kommercielt brug, herunder til markedsføring,
- Tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, hvor opkaldet genereres automatisk og som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person,
- Chikane, spam og lignende.

8 Særligt for tillægsaftaler med inkluderet forbrug af data, tale, sms og mms

8.1 Sms og mms

En tillægsaftale med inkluderede sms- og/eller mms-beskeder indeholder et givent antal om måneden eller ubegrænset forbrug. Du kan frit sende sms eller mms indenfor det inkluderede antal sms eller mms men med følgende begrænsninger: Du kan kun sende almindelige sms eller mms i Danmark og kun til danske mobiltelefonnumre. Sms og mms til udlandet, sær-, indholds-, og betalingstjenester afregnes efter forbrug til den på enhver tid gældende pris. Sms- eller mms må kun bruges til normalt forbrug fra person til person. Såfremt du overskrider det inkluderede forbrug, vil hver sms blive opkrævet stykvis jf. gældende prisliste. En sms kan indeholde 160 tegn.

8.2 Tale

Når de inkluderede timers taletid er opbrugt, opkræves der en minutpris, jf. gældende prisliste for dit abonnement. Indholdstjenester, særlige tjenester, udlandsopkald m.v. takseres efter pålydende. Inkluderede minutter overføres ikke til måneden efter, hvis de ikke er opbrugt i den pågældende måned.

8.3 Data

Hvis du har forbrugt af inkluderet data, og dermed har fået nedsat hastigheden, kan du tilkøbe ekstra data mod en merpris. Ekstra data gælder kun i den indeværende regningsperiode. Yderligere information herom kan ses på telia.dk. Telia takserer for datatrafik, når du bruger udenlandske netværk. Betaling for indholds- og særlige tjenester er ikke inkluderet i prisen. Inkluderede GB overføres ikke til måneden efter, hvis de ikke er opbrugt i den pågældende måned.

II. Tillægsvilkår

a. Tillægsvilkår for inkluderet tale, SMS, MMS og/eller data

For en tillægsaftale med inkluderet tale, SMS, MMS og/eller data til brug i Norden/Baltikum betyder følgende: Fri tale til danske, svenske, norske, finske, lettiske, estiske og litauiske numre, når kunden befinder sig de givne lande. Fri SMS/MMS kan kun sendes til danske, svenske, norske, finske, lettiske, estiske og litauiske mobilnumre. Inkluderet data kan kun bruges på Telias net i Danmark, Sverige, Norge, Finland, Estland, Letland & Litauen. Ethvert forbrug udover ovenstående afregnes efter gældende prisliste.

b. Tillægsvilkår for Ekstra bruger ONEMORE

Forudsætning og afhængighed

Ekstra bruger (ekstraabonnement) kan udelukkende oprettes og opretholdes, så længe du også har ONE abonnement, (hovedabonnement).

Du kan oprette op til fem ekstraabonnementer til hvert hovedabonnement.

Opsiges hovedabonnementet konverteres ét af de tilhørende ekstraabonnementer automatisk til et hovedabonnement, jf. gældende prisliste og vilkår for hovedabonnementet.

Ekstra bruger ONEMORE

Du får Fri tale/sms/mms og data som i hovedabonnementet.

c. Tillægsvilkår for LITTLE ONE

Telias børneabonnement LITTLE ONE har inkluderet følgende spæringer:

- Spærret for opkald til sær-, indhold, og betalingstjenester
- Spærret for indholdstakseret sms
- 500 kr. forbrugskontrol – når beløbsgrænsen er nået, så spærres dit abonnement.

Af tekniske årsager kan vi dog ikke altid spærre din mobiltelefon umiddelbart efter, at beløbsgrænsen er nået. Selvom beløbsgrænsen nås, så kan du stadigvæk modtage opkald og sms'er. Du kan via Telias selvbetjening & Telias kundeservice ændre beløbet for din forbrugskontrol og tilføje yderligere spæringer til dit abonnement.

d. Tillægsvilkår for Roam like Home Norden

Alle privatkunder med abonnementerne One, ONEMORE, Smart6 og Smart15 samt GO150, GO50 og GO10 har som en del af abonnementet tillægsservicen Roam like Home Norden. Roam like Home Norden betyder, at de inkluderede minutter, sms'er og mms'er også kan bruges, når der foretages opkald, sendes sms'er og mms'er fra Danmark til et land i Norden og Baltikum. Det koster ikke noget at modtage et opkald. Du kan bruge de inkluderede minutter, og når disse er brugt, koster opkald, sms og mms det samme pr. minut/sms/mms som almindeligvis fra Danmark til et dansk nummer. Den danske takst og de inkluderede minutter, sms'er og mms'er gælder dog ikke indholdstakserede tjenester og særtjenester samt special- og overtakserede numre. Servicen gælder kun ved internationale opkald, sms'er og mms'er, når der ringes/sendes til Sverige, Norge, Finland, Estland, Letland og Litauen.

Roam like Home Norden gælder også data.

e. Tillægsvilkår Spotify Premium

Ibrugtagelse

Du vil modtage service sms'er som en integreret del af servicen. Først vil du modtage link til aktivering og derefter op til 3 service sms efter 14, 30 og 45 dage. Der betales for Spotify Premium uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Spotify Premium er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra SPOTIFY AB. Se gældende betingelser på spotify.com/dk. Ved modstrid går Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne på spotify.com/dk.

Du vil modtage service sms'er som en integreret del af servicen. Først vil du modtage link til aktivering og derefter op til 3 service sms efter 14, 30 og 45 dage. Der betales ikke for Spotify Premium Family før servicen er taget i brug. Andet Brug af Spotify Premium Family er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra SPOTIFY AB. Se gældende betingelser på spotify.com/dk. Ved modstrid går Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne på spotify.com/dk.

f. Tillægsvilkår for Telia TV med mobilabonnement

Ibrugtagelse

Du vil modtage service sms'er som en integreret del af servicen.

Andet

Udover ovenstående gælder 'Generelle vilkår for Telia TV'.

g. Tillægsvilkår for HBO Nordic

Ibrugtagning

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

Andet

Brug af HBO Nordic er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra HBO Nordic AB. Se gældende betingelser på hbonordic.com. Ved modstrid går Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne på hbonordic.com.

h. Tillægsvilkår for +10GB i Danmark og EU

Inkluderet

Denne service giver 10GB ekstra til abonnementet i både Danmark og EU.

Begrænsning

Begrænsninger beskrevet i afsnit 6.2 gælder også for denne service, dog vil Fair Usage Policy i EU være forøget med 10GB

i. Tillægsvilkår for Telia Secure

Inkluderet

Dine Telia Secure kan anvendes frit på op til syv forskellige mobiltelefoner, tablets eller PC'ere. Administrationen foregår via selvbetjeningen på www.telia.dk/selvbetjening.

Ibrugtagelse

Når du har købt Telia Secure vil du modtage en velkomstmail. Velkomstmajlen indeholder det brugernavn og password, som du skal anvende, når du installerer dine Telia Secure licenser på mobiltelefon, tablet og PC. Når du har installeret dine Telia Secure licenser, kan du tilgå Telia Secure Portalen og administrere dine licenser.

Andet

Telia Secure er baseret på F-Secures tjenester, og brugen af Telia Secure er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra F-Secure Corporation. Se gældende betingelser på www.f-secure.dk. Ved modstrid går Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne på www.f-secure.dk.

J. Tillægsvilkår for Flipp

Ibrugtagning

Du 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 Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne på flipp.dk.

K. Tillægsvilkår for Microsoft 365 Family

Ibrugtagning

Du modtager en velkomst mail fra Telia, som guider dig i gang med Microsoft 365 Family. Der betales for Microsoft 365 Family uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Microsoft 365 Family er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Microsoft. Se gældende betingelser på www.microsoft.com/en-us/legal/intellectualproperty/copyright/default. Ved modstrid går Telia Danmarks vilkår forud for betingelserne hos Microsoft.

I. Tillægsvilkår for Mobilt Bredbånd

Omfang

Med et Mobilt Bredbånds abonnement gives adgang til brug af datatrafik på Telias GPRS/EDGE/3G og 4G netværk.

Begrænsning

Med et Mobilt Bredbånd abonnement skal du være opmærksom på, at der afhængigt af produkt er en forbrugsgrænse på datatrafik. Se den specifikke grænse for abonnementet på telia.dk.

Dækning/Hastighed

For datatransmissioner via Mobilt Bredbånds abonnement kan Telia ikke garantere for hastigheden. Du skal være opmærksom på, at hastigheden er afhængig af forhold som antal samtidige brugere, mastepacering og dækningssmæssige hindringer. Du kan på telia.dk få nærmere information om, hvad der ligger heri. Du kan benytte dit abonnement, hvor der er dækning. Du kan få oplysning om dækning ved henvendelse til Telia eller på telia.dk. Alt afhængig af din fysiske placering eller lokale forhold kan dækningen være anderledes end angivet af Telia. Hvor der ikke er 4G eller 3G dækning, vil din forbindelse gå over på GPRS/EDGE netværket, og du vil derved opleve en lavere hastighed.

4G

Når du er uden for Telias 4G dækning, er der dækning på 3G og GPRS/EDGE, som beskrevet i pkt. 3. 4G roaming er muligt i udvalgte lande og forventes løbende udvidet. I øvrige lande sker roaming på 3G eller GPRS/EDGE netværket.

m. Tillægsvilkår for Nummerdeling

Nummerdeling er en tillægstjeneste, som knyttes til dit mobilabonnement hos Telia. 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 e-mailadresse. Apple Watch ikke kan benyttes med Nummerdeling i udlandet. Tilslutningen kan derfor ikke benyttes til international roaming.

n. Tillægsvilkår for Samlerabat på Bredbånd og ONE/ONE World.

Samlerabat på Bredbånd og ONE/ONE World er på 50,- med varighed af 12 måneder fra aktiveringsdatoen. Samlerabatten forudsætter abonnement på både Bredbånd og ONE/ONE World, hvorfor rabatten fjernes såfremt ét af ovenstående abonnementer opsiges.

III. Specifikke vilkår for Mobilforsikring

VIGTIG INFORMATION for dig som har Mobilforsikring:

- Forsikringen dækker kun én mobiltelefon/tablet pr. Telia-abonnement, som har forsikringen tilknyttet.
- Forsikringen dækker den sidste mobiltelefon/tablet, du købte hos Telia. Du kan således ikke forsikre to mobiltelefoner/tablets på samme abonnement.
- Din forsikring er knyttet til dit Telia-abonnement. Du mister derfor din forsikring, hvis du opsiges det.
- Hvis du ændrer dit Telia-abonnement til et abonnement uden forsikring, vil den fremadrettet blive opkrævet særskilt pr måned med mindre du vælger samtidigt at opsiges forsikringen. Prisen på Mobilforsikring er afhængig af mærke og model. Du kan se prisen i Telias webshop eller din lokale Telia butik.
- Forsikringsaftalen er gældende fra modtagelse eller udlevering af mobiltelefon/tablet
- Særligt for forsikring ifb. Nummerflytning: Opkrævning for forsikringen vil være på din førstkomende regning efter dit nummer er flyttet til Telia. Regningen vil dække over perioden for nummerflytning.

IV. Specifikke vilkår for Telia HOME

Disse vilkår for bredbånd i hjemmet gælder i tillæg til de generelle vilkår og vilkår for eventuelle tillægstjenester til dit abonnement.

1. Abonnementets indhold

Telia HOME omfatter bredbånd via telefonnet, kabel-tv net, fibernet eller 4G net. Med en Telia HOME abonnementsaftale får du adgang til bredbånd i hjemmet.

Du kan vælge imellem de bredbåndshastigheder, som er tilgængelige på den ønskede leveringsadresse, samt ekstra services som f.eks. HBO Nordic, Telia TV, Flipp, Office 365 og Telia-Secure og samt for en merpris Spotify Premium.

2. Levering og installation

Telia leverer den bestilte bredbåndsforbindelse i samarbejde med en underleverandør af adgangsforbindelser. Telia bestræber sig på at levere din bredbåndsforbindelse så hurtigt som muligt eller i overensstemmelse med en specifikt ønsket dato. Der kan dog være tilfælde, hvor der forekommer forsinkelser som følge af uforudsete udfordringer på leveringsadressen eller hos Telias underleverandør. I disse tilfælde forbeholder Telia sig retten til at udskyde leveringsdatoen og vil på bedst mulig vis holde dig orienteret undervejs.

Det er en betingelse for levering og installation af Telia HOME, at der er adgang til den valgte bredbåndsteknologi. Det er en forudsætning ved kablet bredbånd (telefonstik, kabel-tv stik og fiberstik), at der på leveringsadressen er et funktionsdygtigt stik. Hvis der på leveringsadressen er et tidligere benyttet stik, vil Telia om muligt benytte dette til levering.

Hvis der ikke er et stik, så skal forbindelsen etableres med hjælp fra en installationstekniker. I sådanne tilfælde vil Telias underleverandør i samarbejde med dig etablere stikket. Med mindre andet er aftalt, skal du selv afholde omkostningerne til installationen af dit nye stik. Installationsteknikeren bestemmer den nærmere placering af kabeltilslutningspunktet under hensyntagen til stiklednings placering, eventuelle eksisterende installation på adressen.

Du vil kunne aftale med teknikeren/underleverandøren, at der etableres ekstra stik og ledningstræk. Dette ekstraarbejde skal du selv betale for, og du vil blive faktureret for omkostningerne af enten Telia eller underleverandør.

Hvis du skal have installeret et nyt stik, så er det dit ansvar at sørge for, at installationsteknikeren får uhindret adgang til etablering af stikket på leveringsadressen. Hvis teknikeren kører forgæves til din adresse eller ikke får uhindret adgang, så vil Telia fakturere dig omkostningerne til teknikerens tid og kørsel.

En bredbåndsforbindelse fra Telia Danmark kan kun benyttes på den i kontrakten angivet adresse. Det er således ikke muligt at medtage Telia HOME midlertidigt til en anden adresse.

4. Bredbåndshastigheder

Etablering af Telia HOME er afhængig af hvilken bredbåndshastighed, det er teknisk muligt at levere på leveringsadressen. Det vil sige, at Telia ikke kan garantere, at det er muligt at levere den ønskede internethastighed på linjen. Der kan være flere forhold, som har indvirkning på hvilken hastighed, der kan leveres til din adresse, herunder eksempelvis kvaliteten af kablerne og afstanden mellem din adresse og centralen.

Herudover indebærer nettet i sig selv visse begrænsninger eller forhindringer for levering. Det vil eksempelvis ikke være muligt for Telia at levere en bredbåndsforbindelse via telefonstikket, hvis du i forvejen har en aktiv forbindelse- eller alarmforbindelse på samme linje, som Telia skal levere på. Hastigheden på din bredbåndsforbindelse leveret via kabel-tv stik og 4G net kan variere afhængig af antallet af samtidige brugere.

5. Brug af tilslutningen

Ved oprettelse af Telia HOME fremsender Telia en trådløs router og andet nødvendigt udstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte forbindelsen. Det fremsendte udstyr er Telias ejendom, og du er derfor ikke berettiget til at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) dette. Hvis udstyret ikke leveres tilbage til Telia ved abonnementsets ophør, så forbeholder Telia sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

Telia udøver ingen kontrol med de data, der passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Telia kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, du modtager via internettet, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkerte data eller lignende. Du er selv ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen ikke krænker gældende lovgivning, Telia eller tredjemand.

Hvis Telia skønner, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre internetbrugere, f.eks. ved at downloade så meget, at det er til gene for andre internetbrugere, er Telia berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.

Du bør som bruger af internettet være opmærksom på, at du ved åbning af materiale fra internettet eller åbning af programmer modtaget pr. e-mail løber en risiko for at inficere dit udstyr og software med virus, opkaldsprogrammer og lign. Telia har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

6. Fejlretning og ansvar

Hvis du oplever fejl eller driftsforstyrrelser på den leverede forbindelse, så kan du kontakte Telia's kundeservice telefonisk eller via www.telia.dk/kundeservice. Telia vil påbegynde afhjælpning uden grundet ophold inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Hvis du bestiller fejlretning, og fejlen kan henføres til fejl eller mangler i dit eget udstyr, herunder eksempelvis fejl i dit stik, overlappede og/eller fjernede kabler på matriklen mv, så forbeholder Telia sig retten til at fakturere dig ud fra gældende prisliste for teknikerens tid, kørsel og det eventuelle materialeforbrug, som har været benyttet til fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning. Dette gør sig også gældende, hvis du har anvendt tilslutningen på en sådan måde, at installationen har lidt skade.

Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telia fejlmeldingen til denne operatør.

Telia påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at du har anvendt ulovligt udstyr, udstyr som ikke er leveret eller godkendt af Telia, eller hvis du har foretaget indgreb i udstyr eller tilslutningen.

Såfremt der er aftalt en tid til et teknikerbesøg, så er det dit ansvar, at tekniker- en ved fejlsøgning og fejlafhjælpning får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du ligeledes medvirke ved fejlsøgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installations- adressen. Telia vil ved manglende overholdelse heraf, pålægge dig de omkost- ninger, som Telia har haft til teknikerens forsøg på at fejlsøge og fejlafhjælpe.

Hvis der er aftalt en tid til teknikerbesøg, og tekniker- en kører forgæves, så forbeholder Telia sig retten til at fakturere i overensstemmelse med gældende prisliste for teknikerens tid og kørsel.

7. Betaling

Oprettelsesafgift og éngangsbetaling relateret til oprettelse opkræves på den førstkomende regning efter indgåelse af aftale om Telia HOME. På første regning opkræves ligeledes Telia HOME abonnement for løbende første måned samt de tre efterfølgende måneder. Herefter vil abonnementsbetaling opkræves 3 måneder forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves månedsvis bagud.

V. Særligt om PSTN og ISDN

Du har hos Telia mulighed for at oprette en abonnementsaftale med PSTN telefoni, enten alene eller sammen med dit bredbåndsabonnement. Du skal være opmærksom på, at en PSTN telefon optager et selvstændigt kredsløb på en central, og derfor opkræves der særskilt abonnement for et sådant abonne- ment. Priserne herfor kan du til enhver tid finde på <http://ww3.telia.dk/fastnet/>

Du skal ligeledes være opmærksom på, at der kan være udfordringer, hvis du

vælger en PSTN fasttelefon og bredbåndsforbindelse sammen. Udfordringerne opstår, hvis du skulle vælge at udskifte, opsige eller flytte det telefonnummer der er tilknyttet din PSTN telefon, samtidig med at du ønsker at opretholde bredbåndsforbindelsen. Det skyldes, at din bredbåndsforbindelse er tilknyttet din PSTN. Dette kan resultere i, at du ikke kan benytte bredbåndsforbindelsen i en periode, indtil den kan etableres på ny.

Du kan vælge at have ISDN løsning, hvis du har brug for flere telefonnumre på samme linje. Her skal du blot være opmærksom på, at Telia ikke kan levere en bredbåndsforbindelse, på samme linje som en ISDN løsning. Du bliver opkrævet en opkaldsafgift pr. foretaget opkald. Opkaldsafgiften bliver opkrævet ved både opnået og ikke opnået forbindelse til modtageren, dog undtaget opkald til danske fastnetnumre for fast pris abonnementet, hvor der ikke opkræves opkaldsafgift.

VI. Generelle vilkår for Telia TV

1. Brug af tilslutningen

Telia udøver ingen kontrol med indholdet af de programmer, som distribueres via Telia TV og påtager sig intet ansvar herfor. Telia påtager sig ikke at kontrol- lere, hvilke informationer der stilles til din rådighed ved adgang til Telia TV. Telia kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, du modtager via Telia TV, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkert information eller lignende.

Du bærer selv det fulde ansvar for de varer og tjenesteydelser, som du vælger at udnytte blandt tilbuddene på Telia TV. Din benyttelse af Telia TV må ikke påføre skade, tab eller gener for driften, for Telia, Telias underleverandør eller tredjemand. Du skal holde Telia skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, opstået ved brugen af Telia TV. Du skal følge Telias anvisninger på installation og brug af Telia TV. Telia er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.

Hvis Telia skønner, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre Telia TV-brugere, er Telia berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.

Du må ikke på egen foranledning ændre eller opgradere software. Ved ind- gåelse af denne aftale, accepterer du, at Telia har ret til løbende at sikre den nødvendige opgradering af den software, der er nødvendig for modtagelse af Telia TV.

2. Kundeservice og Fejlafhjælpning

Via fjernbetjening og via selvbetjening på telia.dk/ selvbetjening stiller Telia en personlig hjemmeside til din rådighed, således at du derigennem kan bestille programpakker, disponere over abonnementsaftalen og hente relevant infor- mation.

Din adgang til selvbetjening via fjernbetjening og hjemmesiden forudsætter brug af kundenummer og personlig login-kode.

3. Tekniske forhold

Telia kan til enhver tid ændre Telia TV skærmdesignet og sammensætningen af de enkelte programmer og programpakker, samt i de enkelte programmeres rækkefølge.

Telia har ret til i kortere perioder at udsende udvalgte programmer ukodet, således at disse tillige vil kunne modtages af ikke-abonnenter, uden at dette giver dig ret til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder eksem- pelvis ret til at kræve abonnementsafgiften reduceret eller tilbagebetalt.

Telia kan til enhver tid foretage tekniske ændringer i sine produkter af hensyn til driften, pga. ensidigt ændrede leveringsvilkår fra Telias underleverandører, eller som følge af krav fra myndighederne. Du vil modtage information herom, med længst muligt varsel.

Telia bestræber sig på at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt, ligesom Telia hurtigst muligt vil videregive fejlmelding til anden lever- andør, såfremt en fejl eller forstyrrelse kan henføres hertil. Driftsinformation kan søges på telia.dk.

a. Telia TV

Telia TV er en tjeneste, der kan bruges på tværs af forskellige enheder; smartphone, tablet, PC, Mac eller på dit TV i stuen via f.eks. Apple TV eller Chromecast.

1. Forudsætninger

Du kan benytte Telia TV i hele EU. Tjenesten fungerer ikke uden for EU af ret- tighedsmæssige årsager.

Du skal være bosiddende i Danmark for at kunne oprette Telia TV. Det vil sige, at danskere uden en dansk folkeregisteradresse ikke kan købe Telia TV.

Hvilke lande kan jeg tage telia tv med i?

Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Storbritannien (Scotland, England, Wales og Nordirland), Frankrig, Grækenland, Irland, Italien, Kroatien, Letland, Litauen, Luxemborg, Malta, Nederlandene, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig. EU har derudover 9 regioner som også er indebefattet: Guadeloupe, Fransk Guiana, Martinique, Saint Martin, Réunion, Mayotte (Frankrig); Kanarie øerne (Spanien), Azores og Madeira (Portugal). Ligeledes er også Ålands øerne (Finland), Ceuta og Mellilla (Spanien) og Gibraltar omfattet.

2. Ibrugtagelse:

Når du bestiller Telia TV vil du efterfølgende modtage en e-mail med et aktiveringslink, hvor du skal færdiggøre bestillingen og aktivere produktet. Du vil herefter modtage en ordrebekræftelse, hvorefter faktureringen påbegyndes.

Telia TV kan ibrugtages fra den dato, du har aktiveret dit Telia produkt. Bemærk at ved køb af Telia TV som en del af dit Telia HOME abonnement, vil Telia TV først kunne tages i brug samtidig med din bredbåndsforbindelse er tilsluttet.

3. Forbindelse:

Telia TV kan benyttes på alle typer netværk i Danmark. Du er derfor ikke begrænset til at være på Telias netværk.

For at kunne se udsendelser på Telia TV, skal du som minimum have adgang til en internethastighed på 2 Mbits/s, dog anbefaler vi en hastighed på 4 Mbits/s for at sikre den bedste mulige kvalitet. Generelt oplever du en højere billedkvalitet jo højere internethastighed, der er tilgængelig. 1 times forbrug af tjenesten svarer til 1,0 Gigabyte (GB) data ved højeste kvalitet. Tjenesten tilpasser automatisk billedkvaliteten til den internethastighed, der er tilgængelig.

Du skal også være opmærksom på, at når Telia TV er aktiveret, så vil din samtidige brug af andre internettjenester kunne ske med en nedsat hastighed. Hvor meget hastighed Telia TV beslaglægger er forskelligt afhængigt af, hvilken TV kanal du ser, herunder om det er HD kvalitet.

4. Antal enheder pr konto

Du kan registrere op til fire enheder (smartphone, tablet, pc og Mac) på en konto. Du kan kun anvende to enheder ad gangen. Når du logger ind med en ny enhed registreres den automatisk. En registreret enhed er låst i 30 dage og kan derefter byttes ud med en anden.

5. Filmleje

Du kan leje film på Telia TV. Filmleje kan foretages uden brug af pinkode. Under "konto" kan du aktivere en pinkode, så det kun er muligt at leje film, hvis man indtaster denne kode. Såfremt andre personer end dig selv anvender tjenesten, anbefaler Telia, at du aktiverer koden.

Telia hæfter ikke for eventuelle fejlkøb og misbrug af filmlejetjenesten.

6. Betaling

Betaling af abonnement sker forud på månedlig basis, mens eventuelt forbrug, såsom filmleje, sker bagudrettet.

Hvis Telia TV aftalen inkluderer en kampagneperiode, vil denne starte ved aftalens indgåelse og dermed ikke ved aktiveringen af produktet. Betalingen begynder, når du har modtaget din ordrebekræftelse på bestilling af TV og efter udløb af en eventuel kampagneperiode, vil du automatisk overgå til almindelig betaling i henhold til den indgåede aftale. Ønsker du ikke at beholde Telia TV, er det dit ansvar at deaktivere servicen inden udløb af kampagneperioden. I modsat fald hæfter du for fortsat brug af tjenesten.

VII. Fortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og sendes til Telia, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Send denne formular til:

Post: Telia Danmark, Holmbladsgade 139, 2300 København S
Vedrørende mobiltelefoni og mobilt bredbånd til mobilprivat@telia.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet.

Vedrørende kablet bredbånd, bredbåndstelefonti og fastnettelefonti til bredbaandprivat@telia.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende levering af følgende:

(Beskriv det, du ønsker at fortryde købet af):

Bestil den (dato):

Dit navn:

Din adresse:

Dit kundenummer:

Din e-mailadresse:

Dit telefonnummer:

Dato:

Din underskrift:
