

Avtalevilkår Telio

1 Innledende bestemmelser

Disse vilkår regulerer NextGenTel AS / Telio org.nr. 981 649 141 (heretter Telio) sin leveranse av elektroniske tjenester til privatkunder.

Slike elektroniske tjenester er i avtalen gitt fellesbetegnelsen Tjenesten/Tjenestene, og kan være:

- **IP-telefoni, herunder samtrafikk mellom IP-kommunikasjon og tradisjonelle telefonitjenester**
- **Mobiltelefoni og mobildata**
- **Fast internett**
- **De eventuelle tilleggstjenester Telio til enhver tid måtte tilby**
- **I tillegg til Tjenestene beskrevet ovenfor kommer levering og leie av utstyr som er nødvendig for å benytte Tjenesten.**

For di IP-telefoni har hatt en til dels uklar regulering i Norge, spesifiseres det her særskilt at den IP-telefoni som avtalevilkårene dekker, iht. Norsk regulering er klassifisert som «Kategori 3 bredbåndstelefon». Dette innebærer at rene IP-samtaler mellom Telio kunder, hvor det benyttes telefon og telefonnummer, inngår i IP-telefonitjenesten på lik linje med tradisjonelle telefonitjenester, og at de rettigheter og plikter som påhviler Telio med hensyn til sikkerhet, fortrolighet osv. i henhold til EKOM loven også gjelder for slike samtaler selv om de teknisk sett gjennomføres og leveres på en måte som faller utenfor EKOM lovens saklige virkeområde.

Telio har forretningsadresse Sandslimarka 31, 5253 SANDSLI.

2 Avtaleinngåelse

Tjenestene kan bestilles av myndige privatpersoner med gyldig fødselsnummer eller midlertidig personnummer (D-nummer). Bestilling kan gjøres på Telios websider eller via annen av Telio godkjent bestillingskanal.

Avtalen anses inngått når kunden har bestilt muntlig, skriftlig eller elektronisk og Telio har bekreftet bestillingen. Telio forbeholder seg retten til å kredittvurdere Kunden før levering av Tjenesten iverksettes. Telio kan avslå å levere Tjenesten dersom Kunden har betalingsanmerkninger, dersom andre forhold indikerer manglende betalingsevne eller -vilje, eller dersom det for øvrig er saklig grunnlag for å forvente at Kunden vil misligholde avtalen.

Kunden aksepterer at start av leveranse kan skje umiddelbart etter at Telio har bekreftet bestillingen og således før utløp av lovfestet angrefrist.

3 Eier

Kunden er juridisk og økonomisk ansvarlig for alle abonnement som blir registrert i henhold til denne avtalen. Kunden svarer for andre brukere som gjennom Kunden gis adgang til Tjenesten(-e).

4 Overdragelse

Kunden kan ikke overdra Avtalen uten skriftlig samtykke fra Telio. Samtykke til overdragelse til medlem av samme husstand kan kun nektes dersom det foreligger saklig grunn.

Telio kan helt eller delvis overdra sine rettigheter etter denne avtalen.

5 Angrerett

Kunder har, så langt det følger av lov om angrerett, rett til å gå fra avtalen ved å gi melding om dette til Telio innen 14 dager etter at bestillingen er bekreftet av Telio med vedlagt angrerettsskjema. Bestillingen vil normalt bli bekreftet av Telio via e-post umiddelbart etter at bestillingen er gjennomført.

Ved bruk av angreretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Dersom leveranse av Tjenesten påbegynnes før angrefristens utløp, og Kunden deretter benytter angreretten, skal Kunden betale utgifter til påløpt periodisk fastavgift og forbruk i perioden frem til avtalen anses opphørt.

Ved bruk av angreretten er Kunden ansvarlig for å tilbakelevere utstyr som er Telio sin eiendom, og tilbakebetaling til Kunden vil først skje etter at Kunden har tilbakelevert alt utstyret.

6 Oppbevaring og bruk av kundeopplysninger

Telio samler inn, lagrer og behandler en del kundeopplysninger, inkludert Kundens navn, adresse, telefonnummer, e-post og trafikkdata. Informasjonen innhentes direkte fra Kunden ved bestilling av Tjenesten og gjennom Kundens bruk av Tjenesten. Opplysningene vil bli brukt for ivaretagelse av kundeforholdet, herunder for å gjennomføre leveranse av Tjenesten, fakturering og betalingsinnkreving. Opplysningene vil bli lagret og behandlet i samsvar med Personopplysningsloven med tilhørende forskrifter.

Telio kan ikke utlevere kundeopplysninger til utenforstående. Utlevering kan likevel skje dersom Kunden har samtykket til slik utlevering, eller det foreligger hjemmel i lov for slik utlevering, eller som ledd i betalingsinnkreving (inkasso) eller regnskapsbehandling, eller etter pålegg fra relevant offentlig myndighet.

Telio er pålagt ved lov å oppgi Kundens navn, adresse og telefonnummer til katalog- og nummeropplysningsvirksomheter, med mindre Kunden har reservert seg mot slik utlevering. Kunden kan reservere seg mot slik utlevering ved å kontakte Telio.

Kundeopplysningene vil bli slettet iht. den til enhver tid gjeldende lovgiving og for øvrig når lagring og behandling ikke lenger er nødvendig for å oppnå de formål som er beskrevet ovenfor. Dersom en faktura ikke er betalt eller det er tvist om betalingsplikten, kan opplysningene oppbevares inntil kravet er gjort opp eller rettslig avgjort. Etter at faktura er betalt, kan uansett navn og adresse på Kunden samt beløpet lagres.

Kunden kan be om å få innsyn i de opplysninger om Kunden som Telio behandler og kan be om informasjon om hvordan opplysningene behandles ved å kontakte Telio. Hvis de registrerte opplysningene er feil, ufullstendige eller ikke relevante, kan Kunden også kreve at opplysningene blir rettet.

Telio er behandlingsansvarlig for kundeopplysningene som beskrevet ovenfor.

Ved å inngå denne avtalen samtykker Kunden til Telios behandling av kundeopplysninger som beskrevet i denne bestemmelsen.

7 Taushetsplikt

Telio plikter å bevare taushet om Kundens bruk av Tjenesten og innholdet i teletrafikken. Offentlig myndighet kan likevel få utlevert slike opplysninger dersom slik utlevering besluttes med hjemmel i Norsk lov.

8 Priser

Pris på Tjenesten fremgår av Telios til enhver tid gjeldende prisliste. Prisene er tilgjengelig på www.telio.no.

Telio har rett til å regulere priser for Tjenestene med 1 måneds varsel. Meddelelse på faktura, eller særskilt melding pr. e-post, med opplysning om de nye prisvilkårene gjelder som skriftlig underretning om prisendring. Kundens bruk av Tjenesten etter at prisendringen er trådt i kraft, anses som aksept av ny pris.

Prisendringer til gunst for Kunden vil ikke bli gjenstand for egen varsling, men bli gjort tilgjengelig på www.telio.no.

9 Sperring

Ved misbruk eller betalingsmislighold av Tjenestene har Telio rett til å sperre for Kundens bruk av både den aktuelle, og eventuelt også alle tjenestene hvis forholdene tilsier det.

Dersom Tjenesten blir stengt som følge av mislighold fra Kundens side, kan Telio ilegge et gebyr for gjenåpning av Tjenesten i henhold til gjeldende prisliste.

10 Oppsigelse

Kunden kan si opp avtalen ved å meddele oppsigelsen skriftlig til Telio. Avtalen anses opphørt siste dag i den påfølgende måneden etter oppsigelsen ble mottatt.

Avtalen kan likevel ikke sies opp av Kunden før eventuell bindingstid er utløpt. Et avsluttet abonnement kan ikke reaktiveres senere enn 30 dager etter avslutningsdato.

Telio har rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning, eller midlertidig stenge Tjenesten, dersom Kunden opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, eller misbruker Tjenesten, herunder benytter Tjenesten til sjikane. Det samme gjelder dersom Kundens utstyr gir forstyrrelser i Telios tekniske installasjoner.

Ved oppsigelse er Kunden ansvarlig for å tilbakelevere utstyr mottatt fra Telio som er Telio sin eiendom. Ved tilbakelevering av utstyr skal dette være i den stand det var ved levering. Dersom utstyret ikke er returnert og mottatt innen 14 dager etter avtalens opphør, vil Kunden bli fakturert for utstyret i henhold til gjeldende prisliste.

Det gis ingen refusjon av etableringsbeløp eller faste avgifter ved oppsigelse eller stenging.

11 Kundens generelle plikter

11.1 Betaling

Etablering av tilgang til Tjenestene faktureres i henhold til avtale. Faste avgifter faktureres månedlig forskuddsvis, fra den tid Kunden begynner å benytte Tjenesten (Tjenesten er aktivert), eller senest 14 dager etter at kunden har betalt etablering for IP-telefoni. Betalingsplikt løper selv om levering er helt eller delvis stengt i henhold til bestemmelse 9.

Forbruk av Tjenesten faktureres normalt månedlig etterskuddsvis.

Etterfakturering/avregning av faste avgifter og forbruk vil likevel kunne forekomme.

Fakturering utføres av eksternt samarbeidspartner på vegne av Telio, og betaling skal kun skje i henhold til faktura. Betaling skal skje senest innen den tid som angis på fakturaen, normalt 14 dager fra fakturadato. Betaling skal skje til bankkonto oppgitt på faktura. Ved betaling skal Kunden alltid oppgi KID nummer. Dersom bestemmelsene om rett betaling ikke følges kan ekstra administrasjonskostnader kunne bli belastet Kunden.

Faktura sendes pr. post, med mindre annet er avtalt spesielt. Dersom Kunden har avtalt å motta faktura pr. e-post, er Kunden ansvarlig for å oppgi riktig e-postadresse og for å kunne motta e-post med faktura på denne e-postadressen.

Dersom Kunden ikke betaler faktura innen forfallsdato kan Telio eller Telios innfordringspartner sende påminnelse om forfall og varsel om purring til kundens registrerte mobiltelefonnummer eller e-postadresse.

11.2 Kredittgrense

Telio forbeholder seg retten til å sperre Tjenesten uten forutgående varsel, dersom det registreres utestående fakturabeløp som overskrider Telios standard kredittgrense for Kunden (jfr. prislisten mv på www.telio.no). Ved overskridelse av kredittgrensen vil Kunden bli underrettet med tilbud om gjenåpning av abonnementet mot tilfredsstillende sikkerhet for utestående betaling.

Dersom Kunden ønsker en utvidet kredittgrense må det inngås særskilt avta om dette, for eksempel i form av en depositumsavtale, eller annen avtale som er tilfredsstillende for Telio.

11.3 Adresseendring

Eventuelle endringer i Kundens forhold som er av betydning for abonnementsforholdet, herunder adresseendringer (adresse, post og e-post), skal omgående meldes til Telio.

11.4 Tap eller skade på utstyr som er Telio sin eiendom

Kunden er ansvarlig for tap eller skade på utstyret, og skal uten opphold varsle Telio dersom tap eller skade skjer. Dersom Kunden ønsker å bytte utstyr av andre årsaker enn teknisk feil, påløper det et gebyr i henhold til gjeldende prisliste for kontroll av innlevert utstyr og utlevering av nytt utstyr.

11.5 Retur av utstyr som er Telio sin eiendom

Dersom Telio finner det nødvendig å bytte ut utstyret, skal Kunden selv sørge for å levere gammelt, og hente nytt utstyr hos Telio, med mindre Telio påtar seg å utføre dette.

Ved opphør av leveranser skal utstyret straks og senest innen 14 dager leveres tilbake til Telio. Dersom utstyret ikke tilbakeleveres som forutsatt i avtalen, er Telio berettiget til å kreve full erstatning for utstyret i henhold til gjeldende prisliste. Har Telio hevet avtalen eller en tilleggsavtale med Kunden, kan Telio kreve erstatning for øvrige tap.

11.6 Oppkobling av utstyr

Med mindre annet følger klart av avtalen, er Kunden selv ansvarlig for oppkobling av tilsendt utstyr og for at Tjenesten er tatt i bruk. Kunden er videre pliktig å kontakte Telios kundeservice ved problemer med oppkobling eller andre tekniske problemer.

11.7 Bruk av Tjenesten og utstyr

Kunden er ansvarlig for egen og andre personers bruk av Tjenesten dersom disse får tilgang til Tjenesten gjennom Kunden. Kunden skal straks informere Telio dersom andre personer bryter vilkårene i avtalen med Telio.

Tjenesten og utstyret kan ikke selges, leies ut eller på annen måte overdras eller pantsettes. Kunden skal behandle utstyret i samsvar med brukerveiledningen. Det er ikke tillatt å gjøre fysiske eller programvaremessige inngrep i utstyret.

Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser eller koder eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester, opplysninger, data eller systemer som ikke er ment for Kunden (jfr. straffeloven § 145 og 262). Kunden skal heller ikke benytte, utnytte eller spre informasjon som ikke er beregnet på Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til.

12 Telios plikter

12.1 Leveranse

Telio skal levere Tjenesten som er bestilt av Kunden i henhold til vilkårene i denne avtalen.

Telio forbeholder seg retten til å legge ned og avslutte leveranse av Tjenesten dersom det oppstår forhold som nødvendiggjør dette.

12.2 Kundeservice

Telio yter kundeservice for egne tjenester via e-post og telefon. E-post adresse og telefonnummer skal være lett tilgjengelig på www.telio.no.

Kundeservice kan nås på telefon 21 49 65 65 eller 02101.

Prisen for å ringe kundeservice er:

Kundeservicenummer	21 49 65 65	02101
Alle abonnement	Se prisliste www.telio.no	Se prisliste www.telio.no
Telio Mobil	Se prisliste www.telio.no	Se prisliste www.telio.no

Prisen beregnes fra det øyeblikket man kommer i kontakt med det automatiske kø-systemet til Telio.

Telio er ikke ansvarlig for tapt arbeidsfortjeneste eller andre tap som følger av at Kunden eller dennes representant benytter Telios kundeservice.

Dersom det godtgjøres at oppståtte feil skyldes uriktig bruk eller uaksomhet fra Kundens side eller noen han svarer for, eller skyldes feil ytre påvirkninger, må Kunden selv bekoste feilsøking og reparasjon.

Reparasjon av utstyr må bare utføres av Telio, eller av en reparatør som Telio utpeker.

12.3 Om fellesfakturerte tjenester

Myndighetene pålegger Telio som leverandør av telefonitjenester å sørge for at du som kunde har en tilfredsstillende klagemulighet for tjenester som leveres av andre enn oss, men som du har kontakt med via telefonien Telio leverer, dvs «fellesfakturerte tjenester».

Vi gjør derfor oppmerksom på at Telio kan kontaktes dersom du vil klage på en slik fellesfakturert tjeneste. Telio har det såkalte førstelinjeansvaret, og du kan derfor sende klagen til Telio. Dette gjelder alle klager på fellefakturerte tjenester, herunder spørsmål om kjøp av tjeneste har funnet sted, mulig feilfakturerings og klager på innholdsmessige og kvalitative sider av

tjenesten. Det gjelder også spørsmål av avtalerettslig art dvs. hva som konkret er avtalt mellom innholdsleverandøren og deg som sluttbruker om innholdet i tjenesten. Det er selvfølgelig ikke enkelt for Telio å vite noe om hva som faktisk er avtalt mellom dere, men myndighetene har bestemt at det er Telio som skal ta de nødvendige avklaringer mot innholdsleverandør for å løse saken.

Eventuelle klager kan fremmes skriftlig eller muntlig. Dersom det er tilstrekkelig klart f. eks. utfra en samtale med kundeservice at du ikke godtar regningen eller for øvrig krever en endring, vil dette i utgangspunktet være tilstrekkelig for å anses som en klage. Du har rett til å bringe saker om fellesfakturert tjeneste inn for Bruerklagenemnda for Elektronisk Kommunikasjon (BKN).

13 Feil eller mangler ved Tjenesten

13.1 Reklamasjon

Ved feil eller mangler på Tjenesten må Kunden reklamere innen rimelig tid etter at feilen eller mangelen ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget.

Innsigelser vedrørende en faktura må normalt fremsettes innen betalingsfristens utløp. Så lenge saken er til behandling i Telio forfaller ikke fakturaen til betaling. Telio kan likevel kreve en foreløpig innbetaling basert på Kundens gjennomsnittlige tidligere bruk av Tjenesten, eller på grunnlag av gjennomsnittsberegnet bruk av Tjenesten fra tilsvarende kunder, dersom historikk på angjeldende Kunde ikke finnes.

Telio er ikke ansvarlig for avbrudd som skyldes forhold Telio ikke kan lastes for, f.eks. Kundens eget utstyr, arbeidskonflikt, offentlige reguleringer, krig, brann, strømbrudd eller annen force majeure.

13.2 Avhjelp

Telio skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved Tjenesten, iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

Skyldes feil uriktig bruk eller uaktsomhet fra Kundens side eller noe Kunden ellers svarer for, eller skyldes feil ytre påvirkninger, skal Kunden selv bekoste feilsøking og reparasjon.

13.3 Prisavslag

Dersom Tjenesten eller vesentlige enkelttjenester ikke kan benyttes på grunn av feil i Tjenesten kan Kunden kreve prisavslag i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Prisavslag gis ikke for avbrudd som skyldes feil på utstyr som ikke er Telios eiendom. Tilsvarende gis ikke prisavslag dersom feilen skyldes eller finnes i Kundens eget lokalnett eller i bredbåndsforbindelse som ikke er levert av Telio. Prisavslag gis heller ikke dersom Kunden selv har forvoldt feil eller skade på Telios utstyr, eller feilen/skaden for øvrig ligger innenfor Kundens ansvarsområde.

13.4 Erstatning

Telios ansvar ved feil eller mangler ved Tjenesten er begrenset til fastavgiften for angjeldende måned. Telio er ikke ansvarlig overfor Kunden for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Telio side.

Telio er kun ansvarlig for skade eller tap på Kundens person, tredjeperson eller gods i den utstrekning dette følger av ufravikelig lovgivning, og skaden kan tilbakeføres til Tjenesten eller bruken av denne. Dette gjelder likevel ikke hvis feilen skyldes forhold som ligger utenfor Telios kontroll, og som Telio ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning ved inngåelsen av avtalen.

Kunden må selv beskytte Tjenesten og utstyr mot uvedkommende. Telio er ikke ansvarlig for tap eller skade som direkte eller indirekte kan tilbakeføres til uvedkommendes bruk av Tjenesten hos Kunden, eller uvedkommendes inntrengning i Kundens utstyr.

Kunden er erstatningsansvarlig overfor Telio for tap eller skade som skyldes forstyrrelser fra Kundens lokalnett.

14 Tidvise avbrudd eller bruksbegrensninger

Telio har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenesten som anses som nødvendige av tekniske, sikkerhetsmessige, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Telio er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Telio vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

Hvis det av hensyn til grunnleggende krav etter Ekomlovens § 2-5 er nødvendig (liv, helse, nettintegritet m.v.), kan bruksbegrensningen gjennomføres uten forhåndsvarsling, men slik at Kunden varsles omgående deretter.

Telio anvender Kundens datalinje for levering av teletjenester. Dersom det oppstår avbrudd og forstyrrelser på Kundens bredbåndstilgang til Internet, vil dette også automatisk medføre avbrudd og forstyrrelser på Telios telejenester. Telio er uten ansvar for driftsforstyrrelser hos Kunden dersom bredbåndsforbindelsen ikke er levert av Telio.

I nødssituasjoner, herunder Force Majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet og/eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streiker og lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og Tjenester, har Telio rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i Tjenesten, samt å avskjære adgangen til Tjenesten for nye kunder.

Telio forbeholder seg retten til å begrense eller sperre Kundens adgang til Tjenesten ved begrunnet mistanke om misbruk eller for øvrig betydelig overforbruk, idet dette anses å være i strid med forutsetningene for Telios tilbud om flat pris, og vil medføre en uforholdsmessig belastning for Telio. Kunden vil bli varslet i god tid før slike tiltak blir iverksatt.

Telio er uten ansvar for ethvert tap, direkte eller indirekte som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. Dersom gjennomføring av vesentlige deler av avtalen er forhindret utover tre måneder på bakgrunn av omstendigheter som nevnt overfor, har hver av Partene rett til å si opp avtalen med umiddelbar virkning.

15 Mislighold

15.1 Generelt

Ingen av Partene er ansvarlig for oppfyllelse av sine forpliktelser, når dette hindres av forhold som etter vanlige regler anses som force majeure.

15.2 Betalingsmislighold

Ved forsinket betaling påløper morarenter i henhold til Lov om renter ved forsinket betaling. Ved uteblitt betaling påløper purregebyr i henhold til Inkassoloven. I tillegg kan Telio kreve dekning av omkostninger i forbindelse med utenrettslig inndrivelse av kravet i henhold til Inkassoloven og tilhørende forskrifter.

Ved uteblitt eller forsinket betaling har Telio rett til å stenge Tjenesten samt kreve utstyret tilbakelevert. Tjenesten vil forbli stengt inntil betaling er registrert hos Telio.

Dersom Tjenesten er stengt eller avtalen hevet som følge av manglende betaling, kan Telio avslå å tegne ny avtale med Kunden eller annet medlem av samme husstand.

15.3 Heving

Ved vesentlig mislighold av Partenes forpliktelser kan avtalen heves uten forutgående varsel og med øyeblikkelig virkning.

Telio kan også heve avtalen dersom Kunden har andre avtaler med Telio som er misligholdt, eller dersom andre tjenester fra Telio ikke er betalt i rett tid.

Dersom avtalen heves skal Kunden tilbakelevere mottatt utstyr som er Telio sin eiendom og erstatte eventuelle andre tap som Telio har lidt som følge av mislighold. Videre er Kunden forpliktet til å betale alle forfalte og ikke forfalte fakturaer, samt utgifter til eventuell henting/retur av utstyr, renter og inkassogebyr.

Etter at avtalen er hevet har Telio rett til å nekte tidligere Kunde ny tilgang til Tjenesten.

16 Tvister

Tvister mellom Kunden og Telio skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler.

17 Endring av vilkårene

Telio har rett til å endre vilkårene i denne avtalen med én måneds varsel. Informasjon om vilkårsendringer vil bli gjort tilgjengelig via faktura, web og/eller e-post. Kun vesentlige vilkårsendringer og endringer til Kundens ugunst vil bli meddelt Kunden.

18 Spesielt om IP-telefoni

18.1 Bredbåndsnett og annet utstyr

Kunden er selv ansvarlig for at han har en fungerende offentlig eller privat bredbåndsforbindelse slik at terminalutstyret kan benyttes ved hjelp av standard internet-protokoller.

Kunden er selv ansvarlig for eventuelt tilleggsutstyr i eget lokalt nett som er nødvendig for å benytte Tjenesten. Kunden er ansvarlig for oppkobling og installasjon av terminalutstyret.

18.2 Opprinnelsesmarkering til nødnet

Ved bruk av bredbåndstelefoner fra en annen geografisk lokasjon enn den kunden er registrert med hos Telio kan det per i dag ikke garanteres at nødnetten får korrekte opplysninger om nødnetts geografiske opprinnelse. Telio er derfor gitt en midlertidig dispensasjon fra dette kravet i ekomloven § 2-6 av Post- og teletilsynet.

Telio registrerer imidlertid alltid Kundens hjemmeadresse og sikrer at den registrerte adressen samt en merking av anropet som "potensielt nomadisk bredbåndstelefoner" formidles til nødnetten ved nødsamtale.

18.3 Nummerportering

Ved å inngå avtalen om IP-telefoni samt bestille overføring av eksisterende nummer, gir Kunden Telio fullmakt til å bestille overføring av telefonnummer fra Kundens leverandør, samt innhente nødvendig informasjon fra leverandøren, og til å avbestille eventuelle tjenester som er til hinder for overføring av nummer (såkalt nummerportering).

Nummerportering vil tidligst bli bestilt idet Telio registrerer at Kunden har installert det tilsendte terminalutstyret. Kunden er selv ansvarlig for å si opp eventuelle andre numre og/eller tjenester som ikke skal beholdes før nummerportering bestilles av Kunden. Kunden er også ansvarlig for å oppgi korrekt informasjon slik at overføring av nummer kan gjennomføres som forutsatt.

Selve porteringen vil skje 6-10 dager etter at bestilling av nummerportering er sendt fra Telio.

Telio er ikke ansvarlig for feil eller mangler som oppstår som følge av mangelfull eller feil informasjon fra Kunden eller andre leverandører eller som følge av forhold som skyldes andre enn Telio.

Kunden skal ikke selv si opp sitt abonnement hos nåværende leverandør dersom eksisterende nummer skal beholdes (porteres). I henhold til de regler som gjelder for dette i Norge gjøres det av opprinnelig leverandør når denne mottar bestilling av nummerportering fra Telio.

Dersom Kunden velger nye telefonnumre fra Telio skal Kunden selv si opp sitt gamle abonnement hos nåværende leverandør.

Kunden har, uavhengig av årsak, ingen rett til kompensasjon ut over prisen for overføring dersom overføring av nummer ikke kan gjennomføres eller forsinkes.

Følgende terminalutstyr er Telios eiendom:

OBI302, SPA2000, SPA2100, SPA2102, WRP400, IP3870 Videotelefon, Gigaset C610 IP

19 Spesielt om Mobiltelefoni og mobildata

19.1 Bestilling

Kunden kan maksimalt ha 5 mobiltelefonabonnement under denne avtalen. Mobilabonnementene kan kun knyttes til medlemmer av samme husstand.

Nødvendig utstyr og informasjon, som SIM kort og lignende, vil bli sendt ut etter at etableringsavgift for mobiltelefoni er registrert betalt.

19.2 Sperring

Ved misbruk eller betalingsmislighold av Tjenesten vil alle abonnement(-er) på mobiltjenester sperres.

19.3 Ansvar ved tap/tyveri av SIM-kort

Dersom Kunden mister eller frastjeles SIM-kort (f.eks. ved tyveri av teleterminal), skal tapet straks meldes Telios kundesenter på telefon 02101 for å hindre misbruk. Kunden kan kreve skriftlig bekreftelse på mottatt sperremelding. Kunden er selv ansvarlig for misbruk av teleterminal/SIM-kortet inntil sperremelding er mottatt av Telio. Ansvaret er begrenset til kr 1.000. Ved senere tapsmelding til kundesenteret eller dersom misbruket er muliggjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til kr 10.000. Tapsbegrensningen gjelder ikke for de tilfeller der misbruket er muliggjort ved Kundens grove uaktsomhet, eller hvor Kunden grovt uaktsomt har misligholdt Avtalen. Som grovt uaktsomt skal i alle tilfeller regnes at Kunden drøyer mer enn 6 (seks) timer fra det tidspunkt telefonen/SIM-kort hadde kommet på avveie, med å underrette Telio Kundesenter.

19.4 Telios ansvar

Overfor forbrukere har Telio ansvar for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten, men ikke hvis Telio godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Telios kontroll, som Telio ikke med rimelig grunn kan forventes å unngå eller overvinne følgene av. Telio har ikke ansvar for indirekte tap eller skade med mindre Telio har utvist grov uaktsomhet. Som indirekte tap regnes: Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd), tap som følge av at tingen ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn), tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, men bare for så vidt kjøperen uten rimelig grunn lar være å foreta dekningskjøp eller treffe andre tiltak for å unngå eller minske tapet, tap som følge av skade på annet enn salgstingen selv og gjenstander som den brukes til fremstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk. Telios erstatningsansvar er uansett begrenset til kr. 25.000,- for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre skaden skyldes grov uaktsomhet fra Telios side.

19.5 Nummerportering

Ved å inngå avtale om Mobiltelefoni samt bestille overføring av eksisterende nummer, gir Kunden Telio fullmakt til å bestille overføring av telefonnummer fra Kundens leverandør, samt innhente nødvendig informasjon fra leverandøren, og til å avbestille eventuelle tjenester som er til hinder for overføring av nummer (såkalt nummerportering).

Kunden er selv ansvarlig å si opp eventuelle andre numre og/eller tjenester som ikke skal beholdes før nummerportering bestilles av Kunden. Kunden er også ansvarlig for å oppgi korrekt informasjon slik at overføring av nummer kan gjennomføres som forutsatt.

Selve porteringen vil skje 6-10 dager etter at bestilling av nummerportering er sendt fra Telio.

Telio er ikke ansvarlig for feil eller mangler som oppstår som følge av mangelfull eller feil informasjon fra Kunden eller andre leverandører eller som følge av forhold som skyldes andre enn Telio.

Kunden skal ikke selv si opp sitt abonnement hos nåværende leverandør dersom eksisterende nummer skal beholdes (porteres). I henhold til de regler som gjelder for dette i Norge gjøres det av opprinnelig leverandør når denne mottar bestilling av nummerportering fra Telio.

Dersom Kunden velger nye telefonnumre fra Telio skal Kunden selv si opp sitt gamle abonnement hos nåværende leverandør.

Kunden har, uavhengig av årsak, ingen rett til kompensasjon ut over prisen for overføring dersom overføring av nummer ikke kan gjennomføres eller forsinkes.

19.6 Spesielt om mobildata

Telio har rett til å stenge tilgangen (eller redusere hastigheten) til Tjenesten for Kunden dersom det etter Telios vurdering er sannsynlig at misbruk pågår; f.eks. når Kunden:

1. Bruker Tjenesten i strid med Avtalen, lov, offentlige vedtak, dom mv.
2. Misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller overfor andre, for eksempel igjennom massekommunikasjon (spam), eller gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse.
3. Krenker tredjemanns rettigheter, f.eks. ved bruk av webspidere.
4. Benytter Tjenestene på en måte som tar kapasitet i nettet utover normal bruk, f.eks. ved bruk av webspidere til ulovlige formål.
5. Tilknytter, endrer, gjør inngrep eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten Telios skriftlige forhåndssamtykke.
6. Videreselger, utleier kapasitet, eller på annen måte tilbyr Tjenestene til tredjepart.
7. Volder tap eller skade for tredjemand eller Telio.

Kunder med et mobilabonnement som har et inkludert datavolum pr. måned (oppgitt i MB/GB), og det inkluderte datavolumet er konsumert, vil oppleve at:

- a) Når det inkluderte datavolumet er brukt opp (opplasting og nedlasting) begrenses overføringshastigheten til maksimum 120 Kb/s resten av perioden.

eller

- b) Før det inkluderte datavolumet er brukt opp (opplasting og nedlasting), blir Kunden varslet på SMS. Kunden får da tilbud om å kjøpe en ekstra datapakke. Hvis Kunden ikke kjøper datapakke, kan Kunden likevel fortsette å surfe for priser som er beskrevet på www.telio.no, og opp til en maks-grense som også er beskrevet på www.telio.no. Deretter reduseres hastigheten til 120 Kb/s.

Bruk av data i utlandet vil ha en ekstra kostnad, og Kunden må selv undersøke gjeldende prisnivå pr MB på www.telio.no for det landet hvor Kunden planlegger å ta i bruk sitt abonnement.

Kunden vil bli varslet om overforbruk så snart Telio blir gjort oppmerksom på dette etter at siste datasesjon er avsluttet hos sluttbruker.

20 Spesielt om Fast internett

20.1 Leveranse

Telio gir Kunden en internettaksess via linje med nærmere avtalt kapasitet, og en bredbåndsruiter. Bredbåndet leveres til en definert kilobit per sekund rate og linjehastigheten vil maksimalt være som den bestilte hastighetsklasse, men avhengig av tekniske forhold og i perioder med stor belastning på nettet vil Kunden kunne oppleve å få dårligere kapasitet og hastighet enn opplyst i prislisten. Dersom Kunden oppnår en hastighet på 384 kbps (brutto-nedlasting) eller mer anses Tjenesten som levert.

Telio kan endre utstyret som er nødvendig for Tjenestens tilgjengelighet. Telio innestår ikke for at Kundens bruk av tjenestene skjer uten avbrudd, eller andre overføringshindringer

Tjenesten leveres til overgangen mellom netteiers nett og privat telenett. Dersom det interne telenett er eid av en privat leverandør må Kunden selv få privat leverandør til å koble telenett videre inn til ønsket sted. Intern utbedring av telenett som måtte være nødvendig for å levere Tjenestene til ønsket sted i boligen er Kundens eget ansvar. Om kunden ønsker fremføring av nye kabler og kontakter må Kunden betale tillegg for dette, ut over etableringsprisen fra Telio, i henhold til Telios eller underleverandørs gjeldende priser for dette.

Ved levering av bredbånd på kobberlinjer over lengder på 5000 meter eller mer, målt på avstand fra sentral til Kundens bolig over kobberlinjens totale lengde, kan levering skje kun dersom Kunden er innforstått med, og aksepterer begrensninger i stabilitet og kvalitet som følge av lang avstand. Kvaliteten og oppetiden kan variere noe avhengig av telenettkvalitet, avstand og øvrige forhold i telenettet.

20.2 Ved flytting av bredbånd til Telio

Ved å godta disse vilkår bekrefter vi/jeg at vi/jeg ønsker å avslutte vårt/mitt abonnementsforhold tilknyttet gjeldende sambandsnummer/DSL-linje hos vår/min nåværende DSL-leverandør. Vi/jeg er kjent med eventuell bindingstid/opsigelsestid hos vår/min nåværende leverandør og eventuelle økonomiske konsekvenser vedrørende oppsigelsen. Telio er på ingen måte ansvarlig for utestående beløp som eventuelt vil bli fakturert av nåværende leverandør etter at operatørbyttet er gjennomført.

Dersom vi/jeg ønsker å beholde tjenester tilknyttet gjeldende sambandsnummer, er vi/jeg selv ansvarlig for å kontakte vår/min nåværende leverandør.

20.3 Sperring

Ved misbruk eller betalingsmislighold vil hastigheten på internettaksessen reduseres eller sperres helt.

TILLEGGSVILKÅR TIL DE GENERELLE AVTALEVILKÅR

1. Generelt

Disse salgsbetingelsene gjelder for alt salg av varer (produkter) fra Telio til forbrukere. Disse betingelser, de generelle avtalevilkår og din bestilling utgjør det samlede avtalegrunnlaget for kjøpet.

Forbrukerkjøp er omfattende regulert blant annet i forbrukerkjøpsloven, angrerettloven, e-handelsloven, personopplysningsloven, markedsføringsloven, kredittkjøpsloven, avtaleloven, vergemålsloven, panteloven, finansavtaleloven og luganolovent.

Vi leverer kun til kunder i Norge, unntatt Svalbard.

2. Parter

Selger er: NextGenTel AS / Telio

Forretningsadresse: Sandslimarka 31, 5253 SANDSLI.

Postadresse: Postboks 3, Sandsli, 5861 Bergen, Telefon: 02101, Fax: 21 39 99 99

Besøksadresse: Sandslimarka 31, 5254 Sandsli

og blir i det følgende benevnt "vi" eller "oss".

Kjøper er: den person som er oppgitt som kjøper i bestillingen, og blir i det følgende benevnt "du", "deg", "din" eller "ditt".

3. Opplysninger gitt på våre nettsider

Vi tilstreber å gi våre kunder så korrekt informasjon om våre produkter som mulig. Vi tar imidlertid forbehold om at skrive-/ trykkfeil kan forekomme, noe som kan innebære at vi ikke kan levere i henhold til informasjon gitt i vår nettbutikk, vår markedsføring eller på annen måte.

Videre forbeholder vi oss retten til å kansellere din bestilling eller del av denne, dersom produktet er utsolgt. Ved utsolgsituasjoner vil du få melding om dette, eventuelt sammen med informasjon om hva vi kan tilby i stedet. Du vil få muligheten til å akseptere vårt nye tilbud med de endringer vi angir i forhold til din bestilling, eller kansellere bestillingen.

4. Priser

Alle priser er inkludert eventuelle merverdiavgifter og miljøgebyrer. Totalkostnaden for kjøpet vil fremkomme før bestilling og inkludere alle utgifter forbundet med kjøpet, som utgifter til porto, frakt, emballasje m.m.

5. Betaling

Kjøpesummen betales med betalingskort eller ved ved tilsendt papirfaktura. Med papirfaktura vil postgang og bankens behandlingstid forsinke leveranse av utstyr med minimum 3-6 dager.

Uavhentede pakker vil bli belastet et gebyr på 250.- for å dekke våre kostnader ved utsendelse. Frakt tur/retur kommer i tillegg og blir beregnet etter Postens satser. Ved manglende betaling vil kravet etter forutgående varsel bli sendt til inkasso.

6. Levering og forsinkelse

Levering av produktene skjer på den måten nærmere angitt. Vi har risikoen for produktene fram til de overtas av deg, det vil så når produktene er i din besittelse.

Dersom levering av produktene blir forsinket, vil vi gi deg informasjon så fort vi har kunnskap om det, sammen med nærmere informasjon om og eventuelt når levering kan skje, eller om produktene er utsolgt.

Beroende på produktet og forsinkelsens lengde, kan du etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve levering, kreve erstatning eller heve avtalen.

7. Undersøkelse av produktene

Vi anbefaler at du etter å ha mottatt produktene, så snart det finnes anledning, undersøker om leveransen og produktene er i samsvar med din bestilling, om produktene har blitt skadet under transport, eller om produktene ellers har feil eller mangler.

8. Reklamasjon og garanti

Hvis det oppdages feil eller mangler må kunden innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget, eller burde oppdaget den, gi selgeren melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen (reklamasjon). Fristen for å reklamere er allikevel ikke kortere enn to måneder fra det tidspunkt da forbrukeren oppdaget mangelen. Reklamasjon må senest skje to år etter at forbrukeren overtok tingen. Dersom tingen eller deler av den ved vanlig bruk er ment å vare vesentlig lengre, er fristen for å reklamere fem år. Hvis forbrukeren ikke reklamerer i tide, tapes retten til å gjøre mangelen gjeldende. En mangel som viser seg innen seks måneder etter at forbrukeren overtok tingen (normalt leveringstidspunktet) skal formodes å ha eksistert ved risikoen overgang.

Melding om feil og mangler ved produktene kan overbringes oss skriftlig.

Dersom det foreligger en mangel ved tingen og forbrukeren har reklamert innen de nevnte fristene kan forbrukeren gjøre gjeldende følgende mangelsbeføyelser:

- Holde kjøpesummen tilbake
- Under visse forutsetninger velge mellom retting eller omlevering
- Kreve heving dersom mangelen ikke er uvesentlig (forutsetning at varen er i samme stand og mengde)
- Kreve erstatning

Hvis selgerens retting eller omlevering vil medføre at forbrukeren i mer enn en uke blir avskåret fra å bruke tingen har forbrukeren under visse forutsetninger rett til å kreve å få stilt en erstatningsgjenstand til rådighet for selgerens regning. Som hovedregel har selgeren ikke krav på å foreta mer enn to forsøk på retting eller omlevering for samme mangel.

Dersom det ikke foreligger en mangel, kan selgeren bare kreve betaling for undersøkelser som har vært nødvendige for å avgjøre om det foreligger en mangel, og betaling for reparasjon av tingen, dersom selgeren har gjort forbrukeren uttrykkelig oppmerksom på at han eller hun selv må dekke slike kostnader.

Hvis kunden på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med Telio kan disse utgiftene ikke kreves dekket av oss.

9. Angrerett

Angrerettloven gir deg rett til å angre ditt kjøp. Angreretten forutsetter at du senest innen 14 dager etter at du mottar leveransen gir oss melding om dette (angrefrist).

Dersom du ikke har mottatt angrerettsskjema enten i ordrebekreftelsen eller ved levering av produktene, utvides denne fristen til tre måneder.

For at angreretten skal kunne gjøres gjeldende, må produktet være levert oss i tilnærmet samme mengde og stand som du mottok den. Prinsippet om angrerett bygger på at du skal ha mulighet til å prøve ut produktet slik du kunne gjort i en butikk, men du kan ikke ta produktet i bruk som ditt eget.

Ved undersøkelse og prøving av varen må derfor følgende kriterier overholdes:

- du må ikke fjerne mer beskyttelsesfilm enn det som er nødvendig for å prøve ut produktet
- samtaletid med produktet må ikke overskride 30 minutter
- produktet må ikke være skadet
- alt tilbehør og emballasje må returneres i samme stand som du mottok det

Alle produkter skal leveres tilbake til oss innen rimelig tid. Eventuell returforsendelse må betales av deg. Du har risikoen for transporten tilbake til oss. Vi er forpliktet til å betale tilbake til deg det du har betalt inkludert porto for forsendelsen til deg, ekspedisjonsgebyr, tollavgifter, oppkravsgebyr, etc. Dette gjelder kun når hele kjøpet returneres. Tilbakebetaling skal finne sted innen fjorten dager etter at vi mottar produktet fra deg.

Produktet sendes tilbake til oss i originalemballasje, sammen med angrerettsskjema. Nærmere opplysninger om hvordan du benytter deg av angreretten, fremgår av angrerettsskjemaet.