

## Telia Bedrift Generelle Vilkår

### 1. Innledning

Disse generelle vilkår ("Generelle Vilkår") gjelder for Telia Norge AS' ("Telia") leveranse av kommunikasjons tjenester ("Tjenester", "Tjenesten" eller "Tjenestene") til bedriftskunder ("Kunden"). Disse Generelle Vilkår gjelder inntil de blir avløst av nye. Kunden må være registrert i foretaksregisteret/enhetsregisteret med forretningssted i Norge, med mindre annet er særskilt avtalt.

En bruker ("Bruker" eller "Brukerne") skal bety enhver som er autorisert av Kunden til å benytte de Tjenester Kunden gis tilgang til etter Avtalen. Kunden er ansvarlig for overholdelse av vilkårene, uavhengig av hvem som er registrert som Brukere og/eller betalingsforpliktet for bruk av Tjenestene. Kunden plikter å gjøre vilkårene kjent for Brukerne.

Dersom Tjenestene benyttes til å betale for tjenester fra innholdsleverandører, kan Telia fakturere for kjøp av slike tjenester i henhold til betalingsvilkårene i disse Generelle Vilkår. Telia er ikke ansvarlig for tjenester som bestilles fra andre tilbydere og tjenesteleverandører i forbindelse med Telias Tjenester, inkludert mangelfull oppfyllelse av disse.

Avtaleinngåelsen forutsetter at resultatet av kredittsjekk er tilfredsstillende, jf. punkt 9.5.

### 2. Forbrukere

I den utstrekning det er avtalt at Kundens ansatte kan opprette abonnement til privat bruk under Avtalen, skal disse faktureres hver for seg. Kunden og den ansatte som har abonnement til privat bruk er likevel solidarisk ansvarlige for betaling.

Dersom ansettelsesforholdet hos Kunden opphører, vil den ansattes abonnement avsluttes og porteres til Telia Privat, med mindre noe annet avtales mellom Telia og den ansatte.

For ansatte med abonnement til privat bruk gjelder vilkårene i punkt 21 flg.

### 3. Bestilling og levering

Kundens kontaktperson forutsettes å ha fullmakt til å kunne foreta bestillinger, endringer og administrere avtaleforholdet, inkludert bestillinger og endringer av Tjenestene, på vegne av Kunden.

Kontaktpersonen, og de Kunden for øvrig utpeker, gis adgang til Telias selvbetjeningsportal. Kunden er ansvarlig for å opprette et unikt passord ved førstegangspålogging. Brukernavn og passord skal oppbevares forsvarlig og ikke gjøres tilgjengelig for uvedkommende.

Kunden plikter å oppgi all informasjon som er nødvendig for at Telia skal levere Tjenestene. Levering påbegynnes først når all nødvendig dokumentasjon (for eksempel bestillingsskjema) er ferdig utfylt og signert av Kunden, og bekreftelse er sendt fra Telia.

Telia skal levere Tjenestene til avtalt leveringsdag. Dersom Tjenestene er tatt i bruk av Kunden tidligere enn avtalt leveringsdag, anses de som levert fra den dag de ble tatt i bruk. Hvis ikke leveringsdag er avtalt, skal tjeneste leveres innen rimelig tid etter bestilling, og Tjenestene anses levert fra den dag de er tilgjengelige for Kunden.

Kunden plikter å undersøke Tjenestene (inkludert medfølgende utstyr) umiddelbart etter levering, og melde skriftlig om eventuelle feil eller skader uten ugrunnet opphold. Dersom slikt varsel ikke er mottatt av Telia innen tre arbeidsdager, anses Tjenestene som godkjent, og feil eller skader som ble, eller burde blitt, oppdaget ved en slik undersøkelse kan ikke senere gjøres gjeldende som mangler. Dersom varslede feil er uvesentlige for bruken av Tjenestene, anses Tjenestene likevel som godkjent. Telia har rett til å fakturere for Tjenestene fra den dato den enkelte Tjeneste er levert.

Endringer av bestillinger reguleres av punkt 10.3.

### 4. Levering av Tjenester under Avtalen

Tjenestene leveres gjennom tilkobling til offentlig kommunikasjonsnett som eies av Telia eller på annen måte er stilt til Telias rådighet ("Telias Nett"). Telia vil oppgi lokasjon for tilkobling. Hvis Tjenestene leveres gjennom Telias fastnett, er det kun Telia som kan foreta tilkobling.

Dersom annet ikke følger av Avtalen, leveres Tjenestene i samsvar med Telias til enhver tid gjeldende løsningsbeskrivelse, og med den kvalitet og tilgjengelighet som Kunden med rimelighet kan forvente.

På grunn av kommunikasjonsnettets oppbygning, geografiske og topografiske forhold eller ytre påvirkning, kan noen Tjenester og utstyr ikke benyttes over alt i kommunikasjonsnettet. Dette anses ikke som feil ved Tjenestene. Telia inntar ikke for at Kundens bruk av Tjenestene skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller for andre overføringshindringer.

Dersom Telia skal ha ansvar for integrasjon med annet utstyr, må Telia skriftlig ha påtatt seg dette.

Telia kan benytte underleverandører til å oppfylle Avtalen.

Telia utøver ingen kontroll med innholdet som sendes eller mottas ved bruk av Tjenestene, og har intet ansvar for innhold, kommunikasjon og data som Kunden lagrer, sender eller mottar. Telia er ikke ansvarlig for eventuell innvirkning kommunikasjonsutstyr eller terminaler som brukes i Telias Nett kan ha på annet elektronisk utstyr eller Brukers fysiske, psykiske eller biologiske helse.

### 5. Identifikasjonsdata

For å få tilgang til Tjenestene gis Kunden bruksrett til identifikasjonsdata som: a) kommunikasjonsnummer og adresser som f.eks. telefonnummer og IP-adresser; b) personlige elektroniske kort og koder som sikrer autentisering eller innlogging av Kunden og Brukere, f.eks. SIM-kort, e-SIM, PIN- og PUK-koder, brukernavn og passord (kumulativt "Identifikasjonsdata").

Kundens Identifikasjonsdata brukes og håndteres av Telia i den utstrekning det er nødvendig for å tilgjengeliggjøre Tjenestene som inngår i Avtalen. Telia gis i visse tilfeller rett til å endre Identifikasjonsdata som Kunden har fått bruksrett til, jf. punkt 12.

### 6. Kundeservice

All kommunikasjon mellom partene vedrørende bruk av Tjenestene eller Avtalen som sådan skal skje til den eller de som er oppgitt i Del A – Telia Bedriftsavtale (hoveddokumentet/forsiden) og/eller på [www.telia.no/bedrift](http://www.telia.no/bedrift).

### 7. Kundens plikter

Kunden skal holde Telia løpende oppdatert om Kundens opplysninger og eventuelle endringer i avtaletiden, herunder, leveringsadresse/postadresse og fakturaadresse, firmanavn, organisasjonsnummer, Kundens kontaktperson og Brukere tilknyttet Avtalen, og andre opplysninger som Kunden burde forstå er av betydning for Avtalen.

For Tjenester som i hovedsak brukes av enkeltpersoner, skal Kunden oppgi korrekt informasjon om Bruker, herunder navn, fødselsdato og adresse, slik at Telia kan oppfylle sine plikter etter ekomloven og personopplysningsloven, herunder krav om identifisering og autentisering av Brukerne.

Kunden skal kun benytte Tjenestene til eget bruk og til det formål og i den utstrekning som fremgår av Avtalen, og skal til enhver tid avstå fra misbruk som beskrevet i punkt 15.3.

Kunden må sørge for, og er ansvarlig for tillatelser, fasiliteter, utstyr, programvare, nettverk, dokumentasjon og andre hjelpemidler som er nødvendig for å ta i bruk Tjenestene og som ikke leveres som en del av Tjenestene. Kunden plikter å følge gjeldende regelverk og praksis knyttet til bruk av kommunikasjonsutstyr og Tjenestene, herunder reglene i ekomloven § 2-5 om bruksbegrensninger ved bruk som truer helse, sikkerhet og offentlig orden eller representerer fare for sabotasje mot Telias Nett eller tjenester. Kunden forplikter seg til, på Telias anmodning, umiddelbart å frakoble utstyr som forårsaker forstyrrelser i Telias Nett eller øvrige tjenester. Kunden skal gi Telia tilgang til Kundens eiendom og lokaler, og for øvrig bistå Telia, i den utstrekning det er nødvendig for Telias leveranse av Tjenestene.

Kunden plikter å holde Telia skadesløs for ethvert tap, herunder krav som tredjeparter måtte rette mot Telia, som følge av Kundens urettmessige bruk av Tjenestene eller Kundens endringer av Tjenestene. Tilsvarende gjelder for Kundens urettmessige bruk av Tjenestene i kombinasjon med tjenester eller utstyr som ikke er levert av Telia.

Kunden er ansvarlig for at Identifikasjonsdata oppbevares og benyttes på en slik måte at uvedkommende ikke får tilgang. Dette gjelder ikke selve telefonnummeret. Ved mistanke om at Identifikasjonsdata har kommet på avveie plikter Kunden straks å melde fra til Telias kundeservice for å hindre misbruk av Tjenestene. Kunden er selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt til Telia. Uavhengig av om sperrmelding er gitt, er Kunden ansvarlig for misbruk dersom Kunden, ved forsett eller grov uaktsomhet, har bidratt til å muliggjøre misbruket. Kundens plikt til å betale faste avgifter påvirkes ikke av et eventuelt misbruk.

### 8. Kundespesifikke tiltak for dekning, nettverk og utstyr

#### 8.1 Generelt om kundespesifikke tiltak

Dersom Telia har påtatt seg å utføre kundespesifikke tiltak for at Kunden skal kunne nyttiggjøre seg av Tjenesten, f.eks. utstyr til dekning, gjelder dette punkt 8 flg. Alt utstyr som er nødvendig for å imøtegå Kundens behov skal behandles som Customer Premise Equipment (definert i punkt 8.2).

Kunden er ansvarlig for å skaffe Telia nødvendig tillatelse og adgang til framføring av eventuelle kabler til Kundens lokaler, adgang til å utføre vedlikehold og for å kunne utføre tekniske endringer, feilsøking samt feilretting. Kunden skal for egen regning sørge for gjennomføringen av alle avtalte forberedelser. Herunder blant annet å sørge for nødvendige bygningsmessige forberedelser og installasjoner av elektrisk opplegg, strømstabilisatorer, datakabler og luftkondisjonerings- eller kjøleutstyr. Rom skal holde normalt innendørs klima med hensyn til temperatur og fukt, samt være forsvarlig sikret mot skader og innbrudd. Kundens forberedelser vedrørende de enkelte elementer skal være helt ferdig før oppstart av installasjon. Dersom Kunden ikke er til stede, eller nødvendig forberedelse ikke er foretatt som avtalt, vil Telia kunne kreve betalt for fremmøte i henhold til de til enhver tid gjeldende priser.

Telias investeringer til kundenspesifikke tiltak for en Tjeneste kan kreves refundert ved Kundens brudd på avtaleid eller volumforutsetninger for den respektive Tjenesten i henhold til punkt 9.3 jf. punkt 18.2 bokstav a.

## 8.2 Customer Premise Equipment (CPE)

Med Customer Premise Equipment (heretter "CPE") menes utstyr, inkludert programvare, som Telia utplasserer hos Kunden til bruk for Tjenestene, f.eks. ruter, modem, dekningsutstyr, tilknytningspunkt ("TTP") m.m. Mindre utstyr vil også kunne sendes til Kunden, og monteres av Kunden etter Telias anvisning.

CPE kan kun benyttes for det formål og den utstrekning som følger av Avtalen. Kunden står ansvarlig for skade på eller tap av CPE fra tidspunktet dette er overlevert til Kunden. CPE som er fastmontert kan ikke flyttes uten Telias skriftlige samtykke. Kunden er ansvarlig for å forhindre uautorisert tilgang til CPE. Ved uautorisert tilgang skal Kunden umiddelbart melde fra til Telia.

CPE er Telias eiendom, og Kunden kan ikke selge, pantsette, leie ut, låne ut eller på annen måte forføyde over slikt utstyr. Det samme gjelder inngrep, reparasjon, service, endringer e.l. Kunden skal følge Telias anvisninger relatert til CPE.

Ved opphør av Avtalen eller en Tjeneste har Telia rett til å demontere og ta tilbake CPE. For mindre utstyr som er sendt til, og montert selv av Kunden, kan Telia kreve at Kunden selv frakobler aktuell CPE og sender det tilbake. Kunden skal yte rimelig bistand, samt med rimelig skriftlig varsel gi Telia tilgang til nødvendige lokaler eller områder. Telia har rett til kompensasjon for arbeidet med å ta ned CPE i henhold til Telias til enhver tid gjeldende prisliste, og/eller kreve verdien av det CPE dersom Telia ikke kan fjerne utstyret grunnet forhold på Kundens side. Med unntak av normal elde og slitasje, skal utstyret være i samme stand som ved levering.

## 8.3 Leveranse av tjenester med kabelføring

Telia sørger for framføring av tilknytningslinje frem til nettermineringspunkt ("NTP"). NTP defineres som overgangen mellom aksessnettet og bedriftens interne/private nett. NTP kan være plassert utenfor eller umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg.

Ved implementering av Tjenesten skal Kunden gi Telia tilgang til teknisk kontaktperson med kunnskap om virksomhetens nettverk. Dersom Kunden ikke har tilstrekkelig kunnskap, må eksternt konsulent benyttes. Kunden må selv bestille og betale for eksternt konsulentbistand. Kunden skal tilse at installasjonspersonell har nødvendig adgang til installasjonsrom og NTP. Kunden er ansvarlig for å skaffe Telia nødvendig tillatelse og adgang til framføring av kabel til Kundens lokaler, adgang til å utføre vedlikehold og for å kunne utføre tekniske endringer, feilsøking samt feilretting. Kunden har ansvar for at eventuelle tillatelser til montering foreligger.

Kunden skal for egen regning sørge for gjennomføringen av samtlige forberedelser, herunder nødvendige bygningsmessige forberedelser og installasjoner av elektrisk opplegg, strøm-stabilisatorer, datakabler og luftkondisjonerings- eller kjøleutstyr. Rom skal holde normalt innendørs klima med hensyn til temperatur og fukt, samt være forsvarlig sikret mot skader og innbrudd.

Dersom Kunden ikke er til stede eller nødvendig forberedelse ikke er foretatt som avtalt, vil Telia kunne fakturere for fremmøte i henhold til gjeldene satser til enhver tid.

Kunden må skriftlig oppgi riktig termineringsadresse ("TTP"), herunder etasje og rom for leveranse av tjenesten. Dersom annet ikke er avtalt skal TTP reguleres som CPE, i tråd med de rettigheter og plikter som følger av punkt 8.2. Telia har ikke, under noen omstendighet, ansvar for utstyr tilknyttet Kundens nett etter TTP. Dersom TTP skal plasseres på annet sted enn NTP, defineres forbindelsen mellom NTP og TTP som internkabling.

Tilkoblet utstyr må være sertifisert i henhold til gjeldene regler og regulatoriske myndigheters krav. Eventuelle bygningsreparasjoner etter installasjon, for eksempel pussing, maling o.l. er Kundens ansvar.

## 8.4 Tilslutning til Kundens utstyr

Kunden skal påse at Kundens utstyr som brukes i tilknytning til Tjenestene og Telias kommunikasjonsnett har nødvendig beskyttelse mot uautorisert tilgang, er i overensstemmelse med gjeldende regelverk og for øvrig de krav Telia har spesifisert og ellers kan rimelig forvente, og at tilkoblet elektronisk utstyr er beskyttet av overspenningsvern. Brukes utstyr i strid med dette er Kunden ansvarlig for påført tap eller skade. Dersom forhold ved utstyret medfører feil på Tjenestene, bærer Kunden risikoen for dette. Dersom brudd på denne forpliktelsen ikke er rettet innen 10 dager etter mottatt varsel, anses forholdet som et vesentlig mislighold. Telia har ikke ansvar for feil i Kundens utstyr eller misbruk av eller uautorisert bruk av Kundens utstyr, herunder hacking og lignende.

## 9. Priser og betaling

### 9.1 Betalingsansvar

Kunden er ansvarlig for bruk og betaling av Tjenestene som er bestilt og levert i henhold til Avtalen.

### 9.2 Priser

Spesielle priser og rabatter fremgår av egne prisvedlegg (se Del B). For øvrig gjelder den til enhver tid gjeldende prisliste som fremgår på [telia.no/bedrift](http://telia.no/bedrift). Alle priser opplyses eks. mva., med mindre annet er spesifisert.

Der Tjenester har en kvote for inkludert forbruk i månedsprisen, vil alt forbruk utover dette faktureres særskilt. Telia kan foreta årlig indeksregulering av alle priser uten å varsle Kunden.

Kundens rett til reduserte priser, rabatter og liknende som er innrømmet Kunden i forbindelse med medlemskap i forening, forbund, bedriftsorganisasjon eller liknende, bortfaller ved opphør av medlemskapet, uavhengig av årsak. Det samme gjelder dersom Tjenestene benyttes etter opphørsdato, uten at Partene har avtalt forlengelse, bruk av opsjon, eller for øvrig ikke oppfyller avtalte forutsetninger for de avtalte prisene. Dette anses ikke som en prisendring.

Bindingstidrabatt opphører etter utløpet av bindingstid, med mindre Partene avtaler ny bindingstid.

### 9.3 Volumendringer

Kunden er forpliktet til å opprettholde bestilt tjenestevolum gjennom hele avtaleperioden. De enkelte Tjenestevilkårene (Telja Bedriftsavtale Del C og D) regulerer Telias rett til å justere priser ved volumreduksjon, samt aktuelle terskelverdier. Om ikke annet følger av Tjenestevilkårene forbeholder Telia retten til å oppjustere prisen for den enkelte berørte Tjenesten dersom kunden reduserer sitt volum med mer enn 15 %. Prisjusteringen skal samsvare med det generelle prisnivået for øvrige kunder med tilsvarende volum.

Uavhengig av ovennevnte volumforpliktelser vil Kundens reduksjon av mer enn 30 % av det samlede tjenestevolumet utgjøre vesentlig mislighold og/eller urettmessig oppsigelse av Avtalen, som blant annet gir Telia rett til å kreve bruddkostnader som oppgitt i punkt 18.2.

### 9.4 Betalingsbetingelser

Kunden faktureres månedlig, med 20 dagers betalingsfrist fra fakturadato. Månedsavgift faktureres forskuddsvis og forbruk faktureres etterskuddsvis. Ved opphør av Avtalen eller den enkelte Tjeneste vil forskuddsbetalt månedsavgift ikke bli tilbakebetalt.

Dersom en faktura bestrides skal Kunden melde fra på e-post til Telias kundeservice innen rimelig tid, og senest innen 60 dager etter mottak av faktura. Kontaktinformasjon fremgår Del A – Telja Bedriftsavtale (hoveddokument/forside). Ved for sen reklamasjon mister Kunden retten til å gjøre innsigelsen mot fakturaen gjeldende. Uomstridt beløp skal betales innen fristen. Krav til merking av faktura må enten fremgå av bestillingsskjema eller skriftlig meldes direkte til Telia. Manglende eller uriktig merking av faktura lempes ikke Kundens betalingsansvar.

Ved overskridelse av fastsatt kredittgrense, jf. punkt 9.5, skal Kunden betale det overskytende beløp eller stille tilfredsstillende sikkerhet.

Ved forsinket betaling belastes Kunden med purregebyr og gebyrer for inndrivelse av faktura. I tillegg påløper forsinkelsesrenter i samsvar med lov om renter ved forsinket betaling.

Kunden kan ikke motregne krav på prisavslag, erstatning eller annet i Telias vederlagskrav, med mindre motkravet er fastsatt i rettskraftig dom eller er skriftlig omforent mellom partene.

Dersom betaling ikke er mottatt innen 30 dager etter forfall, har Telia rett til å holde sin ytelse tilbake, foreta frakopling eller på annen måte hindre Kundens bruk av Tjenestene. Telia skal varsle Kunden i rimelig tid før frakopling, slik at Kunden gis mulighet til å unngå at Tjenestene stenges.

### 9.5 Kreditt og sikkerhet for betaling

Telia gjennomfører kredittvurdering av Kunden før inngåelse av Avtalen ved å innhente opplysninger fra offentlige tilgjengelige kilder eller kredittopplysningsbyråer. Telia kan både før og etter aktivering av Avtalen fastsette en kredittgrense for Kunden.

Telia kan på ethvert tidspunkt i avtaleperioden sjekke Kundens kredittinformasjon. Telia kan kreve en rimelig forskuddsbetaling eller betalingsikkerhet dersom (i) Kunden gjetantte ganger misligholder sin betalingsforpliktelse; (ii) Kunden finner det nødvendig på bakgrunn av kredittinformasjon eller at Kunden er registrert i et advarsregister; (iii) det foreligger vesentlig risiko for at Kundens betalingsforpliktelser ikke vil bli oppfylt; (iv) Kunden har eller får adresse utenfor Norge; eller (v) Avtalen overdras til tredjemann. Dersom Kunden motsetter seg å oppfylle Telias krav om sikkerhetsstillelse innen rimelig tid ansees dette som et vesentlig mislighold.

Ved rammeavtaler for konsern gjelder ovenstående for alle av Kundens konsernselskaper.

## 10. Endringer

### 10.1 Endringer og tillegg til Avtalen

Avtale endringer etter avtaleinngåelsen skal gjøres skriftlig og må være undertegnet av begge parter. Avtalen kan ikke ensidig endres av Kunden. Dette gjelder for eksempel ved bruk av standardvilkår vedlagt bestillinger, konkurranseutlysninger, tilbudsforespørser og vilkår inntatt i slike eller på annen måte.

### 10.2 Telias endringsrett

Telia har med 30 dagers forutgående varsel rett til å endre Avtalen, herunder vilkår, Tjenester og priser for Tjenestene mv, på de vilkår og med de unntak som følger av dette punkt 10.2. Dersom Tjenester omfattet av Avtalen ikke lenger blir tilbudt av Telia, kan leveransen stanses med samme frist.

Telia vil kontinuerlig utvikle Tjenestene og utføre nødvendige endringer, forutsatt at Tjenestenes funksjonalitet ikke forringes i nevneverdig grad. Ved slike endringer må Kunden akseptere rimelige forstyrrelser og ulemper. Endringer i Tjenestene kan føre til at Kunden må foreta tilpasninger/justeringer på eget utstyr. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle kostnader ved tilpasninger eller liknende som Kunden må foreta som følge av Telias endringer.

Forutgående varsel er ikke nødvendig når endringene er til fordel for Kunden, ikke har betydning for Kunden, eller ligger utenfor Telias kontroll, slik som offentlige vedtak, lovendringer, mv.

Relevante endringer varsles per e-post, SMS eller brev til Kundens kontaktperson. Prisendringer kan også varsles på faktura.

Kunden har rett til å si opp vesentlig endrede Tjenester, såfremt dette ikke skyldes forhold utenfor Telias kontroll.

### 10.3 Nye bestillinger og endringer av tidligere bestillinger

Med unntak av de endringer Kunden selv har anledning til å gjøre i selvbetjeningsportalen, er Kunden avskåret fra å ensidig foreta tilleggsbestillinger eller endre tidligere bestillinger. Slike tilleggsbestillinger eller endringer må forespørres per tilfelle. Telia er ikke forpliktet til å godta noen slik forespørsel. Ved Telias eventuelle aksept skal partene avtale endringene skriftlig med signatur fra begge parter, nummerere tillegget og arkivere dette sammen med Avtalen. Kostnader som påløper som følge av endringer faktureres Kunden etter medgått tid og påløpte kostnader.

## 11. Immaterielle rettigheter

Avtalen innebærer ikke overdragelse av immaterielle rettigheter. Samtlige rettigheter til Tjenestene tilhører eller lisensieres av Telia. Programvare kan være gjenstand for særskilte lisensvilkår. Kunden har ikke rett til å bruke Tjenestene til andre formål enn det som fremgår av Avtalen. For å unngå enhver tvil presiseres det at Kunden eksempelvis ikke har ikke rett til å kopiere, omvendt utvikle programkoden, dekompile, demontere, lease, leie ut eller låne bort rettigheter, eller på annet vis modifisere Tjenestene. Kunden skal ikke inkludere Tjenestene helt eller delvis i annen programvare, med de unntak som følger av preceptorisk lovgivning. Brudd på denne bestemmelsen anses som vesentlig mislighold.

Dersom det initieres en rettsprosess eller det fremmes krav fra en tredjepart mot Kunden med påstand om at Tjenestene krenker tredjeparts immaterielle rettigheter, skal Telia holde Kunden skadesløs for alle kostnader og eventuell erstatning som Kunden gjennom dom eller forliksavtale måtte bli pålagt å betale som følge av krenkelsen. Telias forpliktelse gjelder bare innenfor det geografiske område som Telia yter Tjenestene i, og forutsatt at Kunden

- umiddelbart underretter Telia skriftlig om den påståtte krenkelsen,
- ikke erkjenner krenkelsen eller inngår noen forliksavtale i anledning den påståtte krenkelsen og

- gir Telia rett til alene å bestemme framgangsmåte og å ta alle beslutninger i anledning den rettslige prosessen og/eller forliksforhandlingene, og gir Telia den assistanse som med rimelighet kan kreves under en rettslig prosess og/eller forliksforhandlinger.

Tilsvarende gjelder for Kundens forpliktelse til å holde Telia skadesløs dersom programvare eller annet materiale som Kunden yter til Telia krenker tredjeparts immaterielle rettigheter. Telia er ikke ansvarlig for krenkelse av tredjeparts rettigheter forårsaket av Kundens bruk av Tjenestene i strid med Avtalen eller Kundens modifikasjon av Tjenestene, eller som er forårsaket av Kundens bruk av Tjenestene i kombinasjon med tjenester eller utstyr som ikke er levert av Telia. Kunden skal erstatte alle kostnader, bøter, erstatning, krav og andre utgifter Telia blir påført som følge av slike modifikasjoner eller slik bruk. Telias ansvar for krenkelse av tredjeparts immaterielle rettigheter er uttømmende regulert i dette punkt 11.

En part har ikke rett til å bruke den andre partens varenavn, varemerke, logoer eller andre kjennetegn eller symboler uten forutgående skriftlig aksept.

## 12. Behandling av personopplysninger

Partenes behandling av personopplysninger skal skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. Telia skal anses som behandlingsansvarlig for Telias innsamling og bruk av personopplysninger som tilbyder, herunder behandling av elektronisk kommunikasjonsdata (trafikkdata) for overføring av kommunikasjon i elektronisk kommunikasjonsnett, fakturering, feilretting, avdekking/forebygging av misbruk, sikkerhet, samt oppfyllelse av andre plikter som er pålagt Telia som tilbyder ved lov eller forskrift. Enhver utlevering av relatert informasjon mellom partene skal anses som en overføring mellom to behandlingsansvarlige, og hver part skal etterleve sine individuelle forpliktelser som behandlingsansvarlig i samsvar med gjeldende personvernlovgivning.

Telia opptre som databehandler for eventuell behandling av personopplysninger på vegne av Kunden ved behandlinger der Kunden anses som behandlingsansvarlig etter gjeldende personvernlovgivning, som eksempelvis for verdikende tjenester. Slik behandling av personopplysninger er underlagt vilkårene i Telias databehandleravtale, med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene. Databehandleravtalen er tilgjengelig på [telia.no/bedrift/databehandleravtale](http://telia.no/bedrift/databehandleravtale).

Kunden skal på forespørsel utlevere de opplysninger som Telia trenger for å levere Tjenestene. Kunden er ansvarlig for at slike opplysninger er korrekte og oppdaterte, samt at Kunden har rett til å utlevere slik informasjon til Telia.

Telia tildeler Identifikasjonsdata som er nødvendig for å bruke Tjenestene. Telia kan endre Identifikasjonsdata ved tekniske, operasjonelle eller andre særlige behov, ved endringer i relevant offentligrettslig regulering, samt ved offentlige vedtak. Kunden skal få varslor om slike endringer innen rimelig tid. Kunden har ingen rettigheter til Identifikasjonsdata etter terminering av de relevante Tjenestene, med mindre dette er skriftlig avtalt mellom partene eller er hjemlet i lov.

I den utstrekning det er nødvendig for å tilby Tjenesten, utleveres personopplysninger og opplysninger som Kunden er behandlingsansvarlig for til Telias samarbeidspartnere. Disse foretakene kan være helt eller delvis lokalisert utenfor EU. Dersom personopplysninger blir behandlet i land utenfor EU, skal slik overføring skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning, og Kunden godkjenner at slik overføring av personopplysninger kan finne sted.

Telia kan bruke elektronisk kommunikasjon til markedsføring av sine tjenester overfor Kunden og Brukere, jf. markedsføringsloven § 15. Kunden skal i rimelig utstrekning medvirke til at Telia får innhentet samtykke fra den enkelte Bruker i den utstrekning slikt samtykke er nødvendig i henhold til lov eller forskrift. Kunden og/eller Bruker kan reservere seg mot, eller tilbakekalle slikt samtykke til, bruk av personopplysninger til markedsføring og utøve andre personvernrettigheter på Telias personvernportal: [www.telia.no/personvern](http://www.telia.no/personvern).

Se [www.telia.no/personvernpolicy](http://www.telia.no/personvernpolicy) for mer informasjon om Telias behandling av personopplysninger.

## 13. Taushetsplikt

Informasjon en part, partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne, blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Taushetsplikten er ikke til hinder for utlevering av informasjon som er offentlig tilgjengelig for allmennheten. Det samme gjelder også informasjon kjent for den annen part før avtaleinngåelsen, så fremt kunnskapen ikke er fremskaffet på urettmessig vis. Taushetsplikten er ikke til hinder for at en part kan utlevere informasjon dersom utleveringen er pålagt med hjemmel i lov, følger av beslutning av domstol eller offentlig myndighet, eller er ledd i betalingsinnkreving, forsikringskrav, regnskapsbehandling e.l., samt

behandling av personopplysninger av godkjente underleverandører i henhold til databehandlingsavtalen mellom partene. Telia kan utlevere informasjon til selskap innenfor Telia Company-konsernet. Søsterselskap av Telia som inngår i Telia Company-konsernet (eksempelvis Telia Finans) vil også kunne bruke opplysninger som grunnlag for å sende informasjon til Kunden om Telia Companys tjenester i Norge.

Taushetsplikten etter dette punktet gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med Avtalen. Partene kan bare overføre informasjon til underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette følger av Avtalen eller er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, og forutsetter at mottakeren pålegges tilsvarende plikter som i dette punkt 13.

Dersom ikke annet er avtalt gjelder taushetsplikten under hele avtaleperioden, og i tre år etter opphør av Avtalen.

## 14. Telias mislighold

### 14.1 Forsinkelse

Det foreligger forsinkelse dersom Telia ikke har levert Tjenestene til avtalt tid. Dersom forsinkelsen gjelder vesentlige deler av Avtalen, kan Kunden kreve dagbot på 0,1 % av kontraktens årlige vederlag (dvs. av de faste kostnader i ett år uten merverdiavgift) for den delen av Tjenesten eller Tjenestene som rammes av misligholdet. Dagboten regnes per dag forsinkelsen varer og løper til sammen maksimalt i hundre (100) dager. Dagboten skal reduseres forholdsmessig dersom Telia tilbyr andre løsninger som uten særlige ulemper kan benyttes til å løse de oppgaver Kunden skal ha løst ved hjelp av Tjenestene. Dersom levering av Tjenestene ikke har skjedd ved utløpet av dagbotperioden, kan Kunden heve Avtalen med virkning for den eller de Tjenesten(e) som er forsinket. Dersom forsinkelsen etter sin art og omfang medfører vesentlig mislighold av hele Avtalen kan Kunden heve hele Avtalen som sådan.

Kunden taper retten til å kreve dagbot dersom kravet ikke meldes Telia innen 7 dager etter at forsinkelse inntreffer. Kunden taper også retten til å heve Avtalen helt eller delvis på grunn av forsinkelse dersom dagbotkravet ikke meldes innen fristen. Dagbotperioden løper fra dagen kravet meldes til Telia.

Dagbøter betales ikke i de tilfeller hvor forsinkelsen skyldes forhold på Kundens side, force majeure, eller andre forhold utenfor Telias kontroll.

Dette punkt 14.1 regulerer uttømmende de misligholdsbeføyelser Kunden kan påberope seg som følge av forsinkelse.

## 14.2 Mangler

### 14.2.1 Reklamasjon

Feil eller mangler ved Tjenestene skal meldes skriftlig til Telias kundeservice slik dette fremgår av Del A – Telia Bedriftsavtale (hoveddokument/forside), innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget feilen/mangelen. Reklameres det ikke innen fristen, kan Kunden ikke fremme krav som følge av mangelen. Egne regler gjelder for reklamasjon på feil i faktura, jf. punkt 9.3.

Før Kunden melder feil, skal Kunden undersøke hvorvidt feilen skyldes forhold Kunden har ansvaret for. Dersom Kunden etter slik undersøkelse oppdaget eller burde oppdaget at feilen skyldtes forhold som Kunden har ansvaret for, kan Telia kreve dekket omkostninger forbundet med eventuell feilsøking. Kunden har blant annet ansvar for feil om skyldes;

- feil eller uaktsomt bruk av Tjenestene;
- bruk av Tjenestene i strid med instruksjoner for bruken av Tjenestene;
- Kunden har konfigurert Tjenestene på annen måte enn anbefalt av Telia;
- Kundens utstyr;
- endring, reparasjon eller tilkobling utført av andre enn Telia, eller parter Telia svarer for.

### 14.2.2 Avhjelp

Telia skal innen rimelig tid etter reklamasjonen undersøke årsaken til feilen eller mangelen. Feil og mangler som ligger innenfor Telias ansvarsområde skal Telia avhjelpe innen rimelig tid. Telia er ikke ansvarlig for å utbedre feil eller mangler dersom dette;

- skyldes forhold Kunden har risikoen for eller feilen kan tilskrives tredjeparts nett;
- er forårsaket av ugunstige sender- eller mottakerforhold hva gjelder radiokommunikasjon;
- er forårsaket av virus eller andre eksterne angrep på Kundes eller tredjeparts systemer, eller feilen for øvrig er forårsaket av en tredjepart eller forhold utenfor Telias kontroll;
- kan tilskrives kommunikasjonsnettets oppbygning, geografiske forhold, ytre påvirkning eller tekniske begrensninger som medfører at enkelte Tjenester eller utstyr ikke kan brukes.

Kunden skal gi Telia nødvendig tilgang til eiendommen for å utføre avhjelp.

### 14.2.3 Prisavslag

Dersom Tjenestene ikke kan benyttes på grunn av feil som skyldes Telia, kan Kunden kreve prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre et beløp tilsvarende andelen av de faste avgifter for den delen av Tjenestene som ikke kunne benyttes for perioden fra feilen er meldt Telia og til feilen er rettet.

### 14.2.4 Erstatning

Kunden kan kreve erstatning for direkte tap forårsaket av uaktsomhet på Telias side. Telia er ikke ansvarlig for indirekte tap, herunder tap av data, tap av fortjeneste av enhver art, tapt arbeidstid, tap grunnet driftsavbrudd, avsnitstap, tap som følge av redusert kvalitet eller tilgjengelighet, tap som følge av at Tjenestene ikke kan nyttiggjøres som forutsatt og krav fra tredjepart som følge av misligholdet, med mindre tapet er forårsaket av forsett eller grov uaktsomhet.

Telia er ikke ansvarlig for tap som følge av uvedkommendes bruk av Tjenestene, data eller systemer, eller tap som kan føres tilbake til forhold eller handlinger forårsaket av Kunden eller tredjepart, for eksempel ved netttuffall i annet kommunikasjonsnett. Telia er ikke ansvarlig for feil, tap eller kostnader Kunden påføres knyttet til Kundens kjøp av tjenester fra annen tilbyder eller tjenesteleverandør.

Erstatningskrav kan ikke under noen omstendighet overstige 15 prosent av den årlige kontraktsverdien for de Tjenestene misligholdet relaterer seg til. Oppstartspriser og etableringskostnader inngår ikke i beregningsgrunnlaget.

### 14.2.5 Heving

Kunden kan med 30 dagers varsel heve Avtalen delvis, med virkning for fremtidig leveranse av de Tjenestene som er påvirket av misligholdet, hvis Tjenestenes funksjonalitet og/eller kvalitet i vesentlig grad avviker fra det som er avtalt, og Telia ikke avhjelper dette innen rimelig tid etter at Kunden skriftlig har varslet heving.

Dersom misligholdet etter sin art og omfang innebærer et vesentlig mislighold av hele Avtalen, og Telia ikke har avhjulpet innen rimelig tid etter punkt 14.2.2, kan Kunden heve Avtalen med virkning for fremtidig leveranse av samtlige Tjenester med 30 dagers skriftlig varsel, med mindre mangelen er utbedret innen denne fristen.

### 14.2.6 Avtale om tjenestenivå (SLA)

Enkelte Tjenester omfattes av tjenestenivåforpliktelse, dette fremgår av de relevante tjenestevilkårene og/eller tjenestebeskrivelsene. I de tilfeller Kunden har krav på kompensasjon i henhold til generell SLA og/eller tjenestespesifikk SLA, kan Kunden ikke gjøre ytterligere økonomisk krav gjeldende for samme forhold.

## 15. Kundens mislighold

### 15.1 Kundens forsinkelse

Dersom partene har avtalt porteringsdato, og Kunden ikke har portert til slik dato, og dette ikke skyldes forhold utenfor Kundens kontroll, kan Telia fakturere faste månedsavgifter fra avtalt porteringsdato. Hvis det ikke er avtalt en porteringsdato, starter fakturering fra 2 måneder etter kontraktsignering.

### 15.2 Betalingsmislighold

Hvis forfalt vederlag, inkludert rente, ikke er betalt innen 30 dager etter første betalingspåminnelse utgjør dette et vesentlig mislighold. Det samme gjelder dersom Kunden innleder akkordforhandlinger, begjæres konkurs, trer i likvidasjon eller på annen måte er ute av stand til å oppfylle Avtalen. Dersom Telia velger å fortsette leveringen på tross av betalingsmisligholdet, kan Telia kreve betalingsgaranti for videre levering.

Telia kan, uavhengig av punkt 15.5 om erstatning, kreve vederlag for dokumenterte merutgifter som følge av Kundens betalingsmislighold, jf. også punkt 9.3. Dersom Kunden ikke betaler innen fristen som angitt ovenfor kan Telia stenge Tjenestene uten ytterligere varsel.

### 15.3 Stenging av Tjenester

Dersom misbruk pågår har Telia rett til å stenge tilgangen, eller redusere hastigheten, til Tjenestene for Kunden/Brukeren, uten at Kunden har krav på erstatning eller annen kompensasjon. Eksempler på slike tilfeller er når Kunden/Bruker;

- bruger Tjenestene i strid med Avtalens formål, lov, offentlige vedtak, dom mv., for øvrig misligholder Avtalen eller opptrer på en måte som kan skade Telias rykte og renommé;
- misbruker eller skaper forstyrrelser i Telias Nett eller Tjenestene, for eksempel gjennom massekommunikasjon (spam) m.m.;
- krenger tredjeparts rettigheter, for eksempel ved bruk av webspidere/crawlere;
- benytter Tjenestene på en måte som tar kapasitet i nettet utover normal bruk, f.eks. ved spidring til ulovlige eller uredlige formål;
- benytter ulovlig eller feilkonfigurert tilknytningsutstyr;

- f) videreselger, utleier kapasitet, eller på annen måte tilbyr Tjenestene til tredjepart, for eksempel ved etablering av IP-telefoniløsninger basert på Tjenestene;
- g) tilknytter, endrer, gjør inngrep eller tilføyelser til Tjenestene eller utstyret, herunder konfigurasjon, uten Telias skriftlige forhåndssamtykke;
- h) volder tap eller skade for tredjemann og/eller Telia, herunder dersom det oppstår en tvist mellom Kunden og en tredjepart som er knyttet til Kundens bruk av Tjenestene, og Telia vurderer det som sannsynlig at tredjeparts krav ikke er uberettiget, eller tredjepart går til rettslige skritt mot Telia;
- i) misligholder betalingsforpliktelser som følger av denne Avtalen.

Når vilkårene for stenging av én Tjeneste er oppfylt, kan Telia stenge samtlige Tjenester under Avtalen. Stenging kan gjennomføres umiddelbart og uten varsel, dersom Telia anser det nødvendig. I andre tilfeller skal Kunden varsles i forkant, med frist på 10 dager til å rette opp i forholdet. Telia har ikke ansvar for samtalebrudd eller andre ulemper stengingen påfører Kunden. Dersom misbruket er forårsaket av forhold på Kundens side, belastes Kunden for alle kostnader ved stengningen, i tillegg til at alminnelige betalingsforpliktelser løper.

Dersom Kunden flytter uten å varsle Telia, kan Telia koble ned forbindelsen når denne sperrer for andres mulighet til å etablere et nytt kundeforhold på Kundens fraflyttede adresse.

#### 15.4 Gjenåpning

Dersom Tjenestene er blitt stengt i samsvar med punkt 15.2 eller 15.3, vil Telia gjenåpne Tjenestene når det forhold som begrunnet stengingen er rettet, forutsatt at Kunden har informert Telia om rettelsen, med mindre Telia har hevet Avtalen i tråd med punkt 15.6. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning.

#### 15.5 Erstatning

Telia kan kreve erstatning for direkte tap forårsaket av uaktsomhet på Kundens side. Kunden er ikke ansvarlig for indirekte tap, herunder tap av data, tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsbrudd, avsnitstap, og krav fra tredjepart som følge av mislighold, med mindre tapet er forårsaket av forsett eller grov uaktsomhet.

#### 15.6 Heving

Telia kan med 10 dagers varsel heve Avtalen ved vesentlig mislighold fra Kundens side. Ved vesentlig mislighold forbundet med en eller flere av Tjenestene, kan Telia heve den eller de enkelte Tjenester som misligholdet knytter seg til. Vesentlighetsvurderingen knyttes i så tilfelle utelukkende opp mot den eller de Tjenester som er misligholdt.

Telia kan også heve samtlige Tjenester og Avtalen som sådan i følgende tilfeller:

- a) hvis Kunden blir insolvent, eller det er rimelig grunn til å tro at Kunden vil bli insolvent;
- b) hvis Kunden ikke oppnår nødvendige tillatelser for at Telia skal kunne foreta installasjoner eller vedlikeholde linjer som er nødvendig for å levere Tjenestene;
- c) ved brudd på konfidensialitetsforpliktelser.

#### 16. Force Majeure

Dersom Avtalens oppfyllelse helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres, av forhold som ligger utenfor en parts kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, linjefeil, strømbrytning, problemer som kan knyttes til naturlige fenomener som lynnedslag (elektriske skader), jordskjelv, flom (vannskader), cyberattack, terror og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av partene kan si opp Avtalen med 30 dagers varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde Avtalen eller dersom situasjonen med all sannsynlighet vil vare lenger enn 90 dager. Den part som vil påberope seg at et slikt forhold hindrer oppfyllelse, skal straks skriftlig varsle den annen part om dette.

#### 17. Ekstraordinære bruksrestriksjoner

Telia har rett til å iverksette tiltak som kan medføre stenging, forstyrrelser, begrensninger eller endringer i Tjenestene dersom dette anses nødvendig av tekniske, sikkerhets- eller driftsmessige årsaker, på grunn av alvorlige trusler mot helse eller miljø, fare for sabotasje mot nettet, Tjenestene eller andre personer/juridiske personer, hensyn til kommunikasjonssikkerhet eller nettets integritet, vedlikehold (reparasjon, oppgradering og lignende), offentlige vedtak, konsesjonstilknyttede forhold, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, eller dersom det er forekomst av spam, virus og lignende som kan medføre alvorlige konsekvenser for nettet eller for Telias øvrige kunder. Det samme gjelder dersom Telia har fått pålegg om dette fra domstol eller andre myndigheter, selv om pålegget ikke er rettskraftig. Telia skal om mulig varsle Kunden i forkant.

Tiltak etter dette punkt 17 gir ikke Kunden krav på erstatning eller annen godtgjørelse, og Telia har ikke ansvar for samtalebrudd eller øvrige ulemper dette måtte påføre Kunden.

#### 18. Varighet, oppsigelse og bruddkostnader

##### 18.1 Varighet og oppsigelse

Avtalen trer i kraft ved signering. Oppsigelser for de enkelte Tjenestene skal være skriftlige og sendes på e-post for å være gyldig. Del A – Telia Bedriftsavtale (hoveddokument/forside) definerer kontaktdetaljer for oppsigelser.

Vilkår om bindingstid, varighet på bindingstid, og bruddgebyr ved brudd på bindingstid fremgår av de enkelte Tjenestevilkårene (Del C og D). Samlet eller gjenstående bindingstid og utregning av bruddkostnader kan fremkomme i selvbetjeningsportalen Min Bedrift eller opplyses på forespørsel.

Ved helt eller delvis opphør av de enkelte Tjenestene skal Kunden påse at Telias utstyr blir tilbakelevert. Dersom dette ikke blir gjort, kan Telia fakturere Kunden for restverdien av utstyret.

##### 18.2 Kostnader ved opphør i avtaleperioden

Dersom Kunden urettmessig sier opp/terminerer en eller flere Tjenester før utløpet av den avtalte tjenesteperioden som fremgår av Del A – Telia Bedriftsavtale (hoveddokument/forside) eller de enkelte tjenestevilkårene (Del C og D), eller dersom Telia før utløpet av avtaletiden hever Avtalen grunnet Kundens vesentlige mislighold, plikter Kunden å betale til Telia:

- a) Telias kostnader til CPE (som definert i punkt 8.2), installasjoner og avtalt kundespesifikke tiltak;
- b) Alle eventuelle direkte kostnader knyttet til avtalebruddet, uavhengig av Telias erstatningskrav etter punkt 15.5;
- c) Eventuelle gjenstående terminbeløp for terminaler og annen hardware som ikke er nedbetalt; og
- d) Et gebyr på 10 % av gjenstående kontraktsverdi.

Dersom enkelte Tjenester/abonnement/aksesser er i bindingstid, vil bruddgebyr etter Tjenestevilkårene gå i fradrag for gebyr i henhold til bokstav d).

Telias krav på refusjon av utlegg/krediteringer hos Kunden etter ovenstående bokstav a) reduseres med 1/24 per måned under avtaleforholdet.

##### 18.3 Opsjon

Dersom Kunden har inngått avtale med opsjon på forlengelse for en eller flere Tjenester, og fortsetter å bruke Tjenestene etter utløp av forutgående avtaleperiode, forlenges avtaleperioden for den enkelte Tjeneste automatisk i henhold til avtalt påfølgende opsjonsperiode og vilkår.

#### 19. Overdragelse – fremleie

En part kan ikke overdra sine rettigheter eller forpliktelser etter Avtalen uten den annen parts skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn, og må gis innen rimelig tid. Telia kan kreve betalingsgaranti/sikkerhet før et endelig samtykke gis. Kunden hefter overfor Telia inntil samtykke er gitt og eventuelle utestående fakturaer er betalt. Ved overdragelse påløper eventuelle etableringskostnader for den overtakende kunden.

Kundens samtykke er ikke påkrevd ved fusjon, fisjon o.l., ved overdragelse til selskap innenfor Telias konsernstruktur, ved salg til tredjepart av hele eller deler av selskapet eller enkelte av Tjenestene Avtalen gjelder.

Kunden kan ikke videreselge eller fremleie Tjenestene eller la utenforstående benytte Kundens tilgang eller på annen måte benytte Tjenestene, med mindre Telia har skriftlig samtykket. Eventuelt samtykke til videresalg eller fremleie endrer ikke Kundens forpliktelser overfor Telia etter Avtalen.

Telia står fritt til å benytte factoring.

#### 20. Revisjon og inspeksjon

Kunden kan, etter 14 dagers skriftlig forutgående varsel, og ikke oftere enn én gang per år, utføre revisjon hos Telia for egen regning og ved bruk av en nøytral tredjepart. Revisjonen kan ikke utføres på en slik måte at Telia bryter konfidensialitetsforpliktelser overfor tredjeparter, og/eller bryter med interne eller eksterne sikkerhetskrav. Kunden kan ikke utføre revisjon hos Telias underleverandører.

#### 21. Forbrukere og angrenerett

##### 21.1 Særlige Forbrukerrettigheter

Bestemmelsene i dette punktet gjelder bare for Kundens ansatte som har abonnement hos Telia til privat bruk og hvis kostnader ikke dekkes av Kunden.

Dersom ikke annet er særskilt avtalt, gjelder ikke vilkår om bindings- og oppsigelsestid samt bruddgebyr for ansatte som er forbrukere (heretter

"Forbrukere". Ekomloven § 2-4 gjelder ved eventuelle endringer av avtalevilkår, herunder prisendringer.

Ved Forbrukers oppsigelse har Telia rett til å fakturere og få betalt alle utestående krav, inkludert forhåndsfakturerte månedsavgifter.

Dersom Avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, kan Forbruker gå fra Avtalen ved å gi melding til Telia innen 14 dager etter at Forbruker har mottatt de opplysninger som Forbruker har krav på å motta etter angreterretten.

Dersom Avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, og abonnementet/tjenestene tas i bruk før angrefristens utløp, skal Forbruker betale det avtalte vederlag for de tjenester som er levert – herunder kostnader til påbegynnelse, installering og montering. Sistnevnte gjelder selv om angreterretten tas i bruk.

#### **21.2 Brukerklagenemda (digitale tjenester)**

Forbrukere, og Kunder med maksimalt 10 årsverk, har rett til å innklage Telia til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) i tvister i relasjon til (1) leveringspliktig tjeneste (telefoni), (2) avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste, (3) internetttilgang og (4) levering av TV-tjenester. Forbrukeren eller Kunden må først ha rettet skriftlig klage til Telia uten at saken er løst i minnelighet. For mer informasjon se [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no).

#### **21.3 Internettkjøp (varer og øvrige tjenester)**

Forbrukere som er utilfreds med Telias håndtering av reklamasjoner vedrørende avtaler inngått på nett, og som ikke kan behandles i tråd med punkt 21.2, kan sende klage til EU-kommisjonens nettbaserte klageportal (ODR), se <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Inkluder epostadressen til Telias kontaktperson ved innsendelse av slik klage, se Del A – Telia Bedriftsavtale (forside).

Alternativt, har Forbrukere alltid anledning til å sende klage direkte til Forbrukerrådet for mekling. Dersom meklingen ikke fører frem har Forbrukeren anledning til å sende en klage til Forbrukerklageutvalget, se <http://www.forbrukerklageutvalget.no>.

#### **22. Lovvalg og verneting**

Avtalen er underlagt norsk rett. Oslo tingrett er verneting.