|  |
| --- |
| **NÅVÆRENDE KUNDE** |
| Firmanavn/navn | Org. nummer/fødselsnummer | Kundenummer |
|       |       |       |
| Adresse | Postboks | Postnummer | Poststed |
|       |       |       |       |
| Kontaktperson | E-post kontaktperson | Telefon kontaktperson |
|       |       |       |
|  |
| **NY KUNDE** |
| Firmanavn/navn | Org. nummer/fødselsnr. | Konsernavtale | Rammeavtale | Kundenummer |
| Eigersund kommune | 944496394 |       |       | 0011631586 |
| Adresse | Postboks | Postnummer | Poststed |
| Bøchmans gate 2 | 580 | 4379 | Egersund |
| Fakturaadresse | Postboks | Postnummer | Poststed |
|       |       |       |       |
| SIM-kort/Utstyrsadresse | Postboks | Postnummer | Poststed |
|       |       |       |       |
| Kontaktperson | Stilling | E-post kontaktperson | Telefon kontaktperson |
|       |       |       |       |
| Eierskifte må for å være gyldig godkjennes av Phonero. Dato for overdragelse kan ikke settes før dagens dato og skjema for eierskifte må være signert og Phonero i hende senest den 25. i måneden, samt være godkjent av Phonero, for at overdragelse skal utføres og være gyldig fra påfølgende måned. Ved overdragelse til ny kunde som er bedriftskunde/næringsdrivende overtar ny kunde alle rettigheter og forpliktelser i den etablerte avtalen med Phonero fra overføringsdato, dog slik at ny bindingstid på 24 måneder aktiveres. Ved overdragelse til ny kunde som er forbruker innenfor overdragers bindingstid, forbeholder Phonero seg retten til å fakturere et bruddgebyr. Abonnementsvilkårene har bestemmelser om virkningene av brudd på bindingstiden, se Generelle vilkår pkt. 9. Bruddgebyret er på kr 3.000 eks. mva. per mobilabonnement, mobilt bredbånd og IP-telefoni. For øvrig vises til bestemmelsene om oppsigelsesfrister m.m. i abonnementsvilkårene. Tidligere eier vil få tilsendt sluttfaktura og er forpliktet frem til ny kunde er godkjent og sluttfaktura er betalt. Dersom Phonero ikke mottar betaling av sluttfaktura på forfall aksepterer ny eier solidaransvar for betaling av denne. V16 28012019 |
|  |
| **OVERDRAGELSEN GJELDER** |
| [ ]  Alle produkter og tjenester | [ ]  Bedriftsnett | [ ]  Mobiltelefoni  | [ ]  Mobilt Bredbånd  | [ ]  Fasttelefoni |
| [ ]  Annet/andre tjenester, spesifiser |       |
| Telefonnr. som skal overdras |       |
| Overdragelsen gjelder fra dato(kan ikke settes før d.d.) |       |
|       |
|  |
| **FAKTURA OG TILLEGGSTJENESTER** |
| Phonero fakturerer som standard elektronisk via EHF (29 kr eks. mva.) så lenge Kunden er i stand til å motta EHF-faktura, eller via e-post (59 kr eks. mva.) hvis Kunden ikke er i stand til å motta EHF-faktura. Marker kun fakturatype nedenfor hvis Kunden ikke skal faktureres elektronisk via EHF. Ved valg av e-postfaktura må e-postadresse for faktura oppgis. Phonero tilbyr også eFaktura gebyrfritt, tjenesten aktiveres i nettbanken. |
| [ ]  Papirfaktura (99 kr eks. mva.) | [ ]  E-postfaktura (59 kr eks. mva.) | E-post:      |
| [ ]  Ønsker Phonero Bedriftsportal | [ ]  Ønsker reservasjon mot nummeropplysningstjenester |
|  |
| Ved underskrift på dette avtaleformular aksepterer ny Kunde Phoneros Abonnementsvilkår og bekrefter å ha mottatt disse. |
|  |
| **NÅVÆRENDE KUNDE** | **NY KUNDE** |
| Sted og dato | Sted og dato |
|       |       |
| Signatur av person med nødvendige fullmakter | Signatur av person med nødvendige fullmakter |
|       |       |

Skjemaet sendes i retur til Phonero, Postboks 70, 4661 Kristiansand.

**PHONERO ABONNEMENTSVILKÅR**

Gjeldende fra 15.01.2019

**1               GENERELLE VILKÅR**

**1               Avtaleforholdet**

Avtaleforholdet består av korrekt utfylt og signert formular for Avtale om Teletjenester, særlige vilkår for enkelte tjenester og produkter, Phoneros prislister og disse abonnementsvilkår med senere endringer. Disse abonnementsvilkår (”Abonnementsvilkårene”) med senere endringer gjelder for levering av tjenester til næringsdrivende og forbrukere levert av Phonero, uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Phonero og Kunden (Sluttbruker) eller gjennom forhandler som på vegne av Phonero selger dets tjenester. Abonnementsvilkårene regulerer bruk av Phoneros tjenester og består av (i) generelle vilkår som gjelder alle tjenester og (ii) særlige vilkår for de ulike tjenestetyper. Ved eventuell motstrid reguleres forholdet mellom Phonero og Kunden av (med prioritet i nevnte rekkefølge): a) Eventuelle særskilte avtaler signert av Phonero og Kunden utover formularet for Avtale om teletjenester med vedlegg, b) Avtale om Teletjenester, c) Phoneros standard prislister, d) Disse Abonnementsvilkårene med senere endringer, e) Særlige vilkår for enkeltprodukter, herunder produktbeskrivelser, f) Kundens bestillinger.

Phonero har rett til å endre avtalens vilkår og tjenester med 30 dagers forutgående varsel.

Forutgående varsel er ikke nødvendig når endringene er til fordel for Kunden, ikke har betydning for Kunden, eller ligger utenfor Phoneros kontroll, slik som offentlige vedtak mv. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle kostnader ved tilpasninger eller liknende som Kunden må foreta, som følge av Phoneros endringer. Phoneros til enhver tid gjeldende abonnementsavtale ligger på [www.phonero.no](http://www.phonero.no)

Kunden har ikke rett til å gå fra Avtalen på grunn av endringer i vilkår og tjenester, med mindre Phonero gjør vesentlige endringer i Kundens disfavør og dette ikke skyldes forhold utenfor Phoneros kontroll.

For Kunder som er forbrukere gjelder egne regler ved eventuelle endringer av Abonnementsvilkårene, se vilkårenes pkt. 9.3.

**2 Abonnement**

**2.1 Kredittvurdering, sikkerhet og kontroll**

Det vil bli foretatt rutinemessig kontroll av opplysningene i nye avtaler og kredittvurdering av nye Kunder. Phonero kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdig kan Phonero avslå levering og/eller be om at Kunden forskuddsbetaler eller stiller tilfredsstillende sikkerhet innen rimelig tid. Ved manglende forskuddsbetaling eller sikkerhetsstillelse kan Phonero si opp avtalen. Dersom kontrollen avdekker feil i formularet for Avtale om Teletjenester eller i vedlegg til Avtale om Teletjenester, herunder mht. signatur, fullmakt eller at selger har gått utover sine fullmakter mht. priser og vilkår, kan Phonero si opp avtalen og avslå levering.

**2.2 Overdragelse av abonnement**

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjennelse fra Phonero. Før slik overdragelse kan finne sted, må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være betalt. Overdragelse til medlemmer av samme husstand kan i forbrukerforhold ikke nektes uten saklig grunn. Phonero kan overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet til andre selskaper eller enheter i forb. med salg av hele eller deler av sin virksomhet.

**2.3 Videresalg**

Videresalg av tjenester levert av Phonero er ikke tillatt med mindre skriftlig tillatelse foreligger fra Phonero. Det er ikke tillatt å bruke privatlinjer til kommersielle formål, herunder servere og annen virksomhet av kommersiell art.

**3 Priser og betaling**

**3.1 Priser**

Prisene for etablering og bruk av de ulike tjenester fremgår av den skriftlige avtale og av Phoneros standard prislister for de ulike tjenester.

**3.2 Endring av priser**

Prisene reguleres årlig i samsvar med økningen i konsumprisindeksen. Utover dette forbeholder Phonero seg til enhver tid retten til å endre priser og betingelser. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra Phonero er sendt til Kunden. Prisendringer kan skje med kortere varsel og innenfor avtalt bindingstid dersom de skyldes endringer i offentlige avgifter, reguleringer og/eller pålegg eller økning i priser fra underleverandører og dersom endringer i priser ikke er større enn 10%. Utover dette kan Phonero, også innenfor avtalt bindingstid, endre priser og betingelser med en måneds varsel, men da har Kunden rett til å si opp avtalen skriftlig senest 30 dager etter at varslet ble sendt uten at det påløper terminerings-/bruddgebyr.

For Kunder som er forbrukere gjelder egne regler ved eventuelle endringer av priser og betingelser, se vilkårenes pkt. 9.3.

**3.3 Kundens betalingsansvar**

Den som er registrert som Kunde hos Phonero, er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommendes bruk.

**3.4 Fakturering**

Phonero sender Kunden faktura som gir oversikt over den leverte tjeneste, det beløp som skal betales og fristen for betaling. Dersom Kunden mener at faktura er feil, må han reklamere skriftlig snarest mulig og senest innen betalingsfristen. Ved eventuelt særskilt avtale om utkjøp av binding fra tidligere leverandør gjennomføres dette ved en kreditering i form av kreditnota som motregnes faktura fra Leverandøren til Kunden begrenset oppad til kr. 3.000 eks. mva. pr. abonnement som overføres (porteres) til Phonero. Evnt. avvik fra dette må være skriftlig avtalt.

**3.5 Betaling**

Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen.

**4 Taushetsplikt og personvern**

Partenes behandling av personopplysninger etter Avtalen skal skje i samsvar med gjeldene personvernlovgivning

Partene er enige om at Phonero skal anses som behandlingsansvarlig for Phoneros innsamling og bruk av personopplysninger som ekomtilbyder, 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 Phonero som ekomtilbyder ved lov eller forskrift. Enhver utlevering av relatert informasjon mellom Partene skal anses som en overføring mellom to behandlingsansvarlige, og hver av Part skal etterleve sine individuelle forpliktelser som behandlingsansvarlig i samsvar med gjeldene personvernlovgivning.

Partene er videre enige om at Phonero opptrer som databehandler for eventuell behandling av personopplysninger på vegne av Kunden ved behandlinger der Kunden anses som behandlingsansvarlig etter gjeldende personsvarlovgivning, som eksempelvis for verdiøkende tjenester. Slik behandling av personopplysningene er underlagt vilkårene i Phoneros databehandleravtale, med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene. Databehanderavtalen er tilgjengelig her: <http://filer.phonero.no/Databehandleravtale.pdf>

Kunden skal på forespørsel utlevere de opplysningene som Phonero 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 Phonero.

Phonero tildeler abonnementsnummer, IP adresser, passord og andre koder (Identifikasjonsdata) som er nødvendig for å bruke tjenesten. Phonero kan endre Identifikasjonsdata ved tekniske, operasjonelle eller andre særlige behov, samt endringer i relevant offentligrettslig regulering. Kunden skal få varsler om slike endringer innen rimelig tid. Kunden har ingen rettigheter til Identifikasjonsdata etter terminering av avtalen, med mindre dette er skriftlig avtalt mellom partene eller hjemlet i lov.

Phonero kan bruke elektronisk kommunikasjon til markedsføring av sine tjenester, jf. Markedsføringsloven § 15. Kunden og/eller Bruker kan reservere ser mot bruk av personopplysninger til markedsføring og utøve andre peronvernrettigheter på Phoneros hjemmeside.

Se <http://www.phonero.no/generelt/gdpr> for mer informasjon om Phoneros behandling av personopplysninger

**5 Telefonnummer**

**5.1 Telefonnummer**

Kunden tildeles telefonnummer for telefontjenester. Regulatoriske forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for utgifter Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer.

**5.2 Nummervisning/hemmelig nummer**

Ved bruk av Phoneros telefontjenester vil Kundens nummer vises for mottaker dersom Kunden ikke har reservert seg mot dette. Kunden kan ved avtale med Phonero få hemmelig nummer. Kunder som har hemmelig nummer vil ikke stå oppført under nummeropplysningstjenester og nummeret vil ikke vises på apparater som ringes opp. Selv om kunden har reservert seg eller har hemmelig nummer, vil nummeret vises ved oppringning til nødnummer. Phonero kan ikke garantere for at nummeret ikke vises ved oppringning til kunder hos andre teleoperatører. Bruker som mener seg utsatt for telefonsjikane kan innrømmes midlertidig unntak i reservasjonsretten.

**5.3 Nummerportabilitet**

Kunden kan beholde sitt telefonnummer ved bytte av teleoperatør. Kunden må påregne at det tar noe tid å flytte telefonnummeret mellom teleoperatører. Ved flytting til Phonero er Kunden selv ansvarlig for å gjøre opp sitt mellomværende med den tidligere operatøren. Kunden må oppgi alle nummer knyttet til aksessen ved bestilling av nummerportering, og for øvrig besvare alle andre henvendelser fra Phonero. Dersom Kundens opplysninger er mangelfulle eller feilaktige, eller dersom Kunden mangler egnet utstyr for å ta i bruk teletjenestene, kan dette medføre at flyttingen til Phonero tar lengre tid enn normalt.

Kundens flytting av telefonnummer/abonnement/tjeneste fra Phonero til annen operatør regnes som brudd på avtalen dersom slik flytting skjer før utløpet av Kundens bindingstid og/eller oppsigelsestid, se vilkårenes pkt. 9.1. Ved brudd på avtalen gjelder vilkårenes pkt. 9.2 om bruddgebyr mv.

**6 Utstyr**

**6.1 Tilknytning av utstyr til telenettet**

Kunden må selv sørge for å ha egnet utstyr for å ta i bruk teletjenestene. For å unngå skade på telenettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes telenettet tilfredsstille de krav som til enhver tid er fastsatt av telemyndighetene. Kunden er ansvarlig for at utstyr som han eller noen han svarer for kopler til nettet er typegodkjent. Dersom Kunden er i tvil, plikter Kunden å avklare dette med Phonero før utstyret tas i bruk.

På grunn av forhold som Phonero ikke har kontroll over slik som f.eks. kommunikasjonsnettets oppbygning, avstand mellom bruker og basestasjon, bestanddeler i kjøretøy, bygninger eller infrastruktur hvor bruker oppholder seg eller andre geografiske forhold kan ikke Phoneros tjenester og utstyr benyttes over alt og/eller med tilfredsstillende kvalitet. Dette anses ikke som en mangel ved Phoneros tjenester. Phonero innestår for øvrig ikke for at Kundens bruk av teletjenestene skjer uten avbrudd eller at alle anrop når frem, eller at flyttingen av nummer/abonnement til Phonero kan skje uten problemer i overgangs- eller oppstartsfasen.

**6.2 Phoneros utstyr**

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Phonero plasserer hos Kunden Phoneros eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret.

**7 Feil eller mangler ved tjenesten**

**7.1 Reklamasjon**

Dersom Kunden oppdager feil ved tjenestene skal feilen uten ugrunnet opphold meldes til Phonero. Feilmeldingen skal så langt det er mulig angi hvilken type feil som foreligger. Før feil meldes skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder Kundens programvare, kabler mellom utstyret og mellom utstyr og veggkontakt. Dersom opplysningene i feilmeldingen er mangelfulle eller ufullstendige, kan Phonero be om ytterligere informasjon fra Kunden før feilsøking eller andre tiltak iverksettes

Dersom Kunden melder om feil som ligger innenfor Kundens ansvarsområde kan Phonero kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

**7.2 Feilretting**

Phonero skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved teletjenestene som Phonero er ansvarlig for, iverksette tiltak for å rette mangelen. Ligger feilen utenfor Phoneros kontroll, herunder ved feil hos leverandør av offentlig telenett, er Phonero ikke ansvarlig for feilen.  Phonero vil i slike tilfeller melde fra om feilen til rette vedkommende.

**7.3 Prisavslag**

Ved feil som Phonero alene er ansvarlig for og som gjør at Kunden ikke kan gjøre nytte av tjenestene, dog ikke ved feil som ligger utenfor Phoneros kontroll, herunder ved feil hos leverandør av offentlig telenett, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn den forholdsmessige andel av fastavgiften for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om prisavslag må være fremmet senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

**7.4 Erstatning**

Overfor næringsdrivende er Phonero ansvarlig for direkte tap bare dersom det skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Phoneros side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av mangelen. Overfor forbrukere er Phonero ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten, med mindre Phonero godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Phoneros kontroll og som Phonero ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. Phonero er verken overfor forbrukere eller næringsdrivende ansvarlig for Kundens indirekte økonomiske tap som følge av feil eller mangler. Som indirekte tap regnes blant annet: a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd); b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn); c) tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt. Phoneros samlede erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset til kr. 5.000 for hver skadegjørende handling. Krav om erstatning må fremsettes senest to måneder etter at feilen er eller burde vært oppdaget.

**7.5 Heving**

Partene kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra den annen part. Ved heving som følge av vesentlig mislighold fra Kunden gjelder pkt. 9.2 om bruddgebyr mv. tilsvarende.

**8 Kundens mislighold**

**8.1 Betalingsmislighold fra Kunden**

Ved betalingsmislighold vil Phonero sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

**8.2 Stenging ved betalingsmislighold**

Dersom Kunden ikke betaler innen fristen angitt i betalingsvarselet kan Phonero stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Hvis Kunden har bestilt felles regning for abonnement på flere tjenester, vil stenging kunne omfatte alle abonnementene og tjenester.

**8.3 Stenging i andre tilfeller**

Phonero kan stenge Kundens tilknytning til telenettet dersom Kunden:

a) benytter utstyr som ikke er typegodkjent eller godkjent av Phonero;

b) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester;

c) på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane;

d) benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med norsk lovgivning;

e) overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten at dette er avklart med Phonero,

f) misbruker eller utnytter Phoneros tjenester eller systemer for å tilegne seg rettigheter som ikke omfattes av avtaleforholdet.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Dersom hensynet til sikkerheten i nettet krever det, eller dersom Phonero mottar pålegg fra offentlig myndighet om å sperre tilgang til nummer eller tjeneste pga. overtredelser av markedsføringsloven kapittel 2 og 3, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen. Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk av tjenester, kan Phonero i særlige tilfelle sperre abonnementet for bestemte tjenester.

Phonero kan å holde tilbake relevante samtrafikkinntekter eller andre relevante inntekter dersom Phonero mottar pålegg om dette fra offentlig myndighet.

**8.4 Gjenåpning**

Dersom abonnementet er blitt stengt i samsvar med pkt. 8.2 eller 8.3, vil Phonero gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted kan Phonero uten ytterligere varsel si opp abonnementet med øyeblikkelig virkning og kunden kan miste sitt telefonnummer.

**8.5 Andre virkninger av oppsigelse**

Ved oppsigelse av abonnement etter pkt. 8 gjelder bestemmelsene i pkt. 9.2 om bruddgebyr mv. tilsvarende.

**9 Varighet, bindingstid, oppsigelse og bruddgebyr**

**9.1 Varighet, bindingstid og oppsigelse**

Avtalen er bindende fra signering, og avtaleforholdet løper deretter frem til det blir avsluttet («varighet»).

Avtalen har en bindingstid på 24 måneder beregnet fra den dato tjenesten(e) tas i bruk. Ved en eventuell oppsigelse, eller urettmessig terminering av avtalen, i denne perioden kan Phonero kreve bruddkostnader i henhold til pkt 9.2.

Abonnement og tjenester med bindingstid har en egen bindingstid på 24 måneder beregnet fra den dato abonnementet/tjenesten tas i bruk, selv om denne strekker seg ut over bindingstiden eller varigheten for Avtalen.

Ved oppsigelse, eller utportering av enkeltabonnement/tjeneste, i bindingstid, påløper det bruddkostnader, jf pkt 9.2 .

Abonnement uten bindingstid kan sies opp/utporteres, jf dette punkt avsnitt 7, uten at det påløper bruddgebyr, jf pkt 9.2 punkt (v). Punkt 9.2, 1. ledd og 2. ledd punkt (i) – (iv) om oppgjør av utestående og refusjon gjelder tilsvarende ved oppsigelse av abonnement uten binding i løpet av de første 24 måneder.

Dersom avtalen/abonnement fornyes eller endres, gjelder ny bindingstid på 24 måneder beregnet fra hhv. fornyelsens datering eller fra endringen trådte i kraft. Avtalen/abonnementet avsluttes ved oppsigelse.

Kunden kan si opp avtalen/abonnement med virkning fra bindingstidens utløp med minst 3 måneders forutgående varsel. Abonnement uten bindingstid kan til enhver tid sies opp med 3 måneders forutgående varsel. Oppsigelse må i alle tilfeller skje ved skriftlig varsel signert av Kunden og må være mottatt innenfor nevnte frister av Phonero. Oppsigelser kan sendes pr. e-post til Phonero, se phonero.no for kontaktinformasjon.

Phonero kan si opp abonnement/tjeneste med en måneds varsel dersom vedk. tjeneste, produkt eller prisplan legges ned.

**9.2 Bruddkostnader**

Dersom Kunden bryter avtalens bestemmelser om avtaletid, bindingstid og/eller oppsigelsestid, eller dersom Phonero sier opp avtalen/abonnementet etter Abonnementsvilkårenes pkt. 2 (grunnet Kundens kredittverdighet) eller Abonnementsvilkårenes pkt. 8, har Phonero rett til å fakturere og få betalt følgende bruddkostnader:

 (i) alle utestående krav inkl. forhåndsfakturerte månedsavgifter, og eventuelle resterende terminbeløp for eventuell terminal kjøpt på avbetaling

(ii) tilbakebetaling av enhver prisrabatt eller andre avtalte økonomiske fordeler som Kunden har hatt under kontraktsforholdet

(iii) utlegg/krediteringer Phonero har hatt til utkjøp fra Kundens tidligere operatør (bruddgebyr)

(iv) eventuelle avtalte investeringer for kundespesifikk dekning

(v) bruddgebyr på kr 3.000 eks. mva. pr abonnement i bindingstid (taleabonnement og mobilt bredbånd) og per abonnement på IP-telefoni.

Phoneros krav på refusjon av utlegg/krediteringer hos Kunden etter ovenstående pkt. (iii) og (iv) reduseres med 1/24 per måned under avtaleforholdet.

Hvis Kundens sluttbruker(e) står registrert med flere enn én tjeneste, og dette har vært identifiserbart i Phoneros kundesystem siden opprettelsen av tjenestene, vil Phonero fakturere maksimalt ett bruddgebyr på kr 3.000,- eks. mva. pr. vedkommende sluttbruker(e). Det kan i den forbindelse knyttes maksimalt ett mobilabonnement, ett mobilt bredbånd og ett IP-telefoni abonnement mot hver sluttbruker, slik at Phonero vil fakturere ett bruddgebyr på kr 3.000,- eks. mva. pr. tjeneste dersom sluttbruker står oppført med flere tjenester av samme type. Som sluttbruker regnes kun fysiske personer.

Dersom Kunden bryter avtalen etter at abonnement/tjenester i binding er bestilt, men før effektuering er iverksatt, faktureres bruddgebyr som nevnt foran i stedet for etableringspris. Er effektuering iverksatt faktureres etableringspris i tillegg til bruddgebyr.

**9.3 Forbrukere og angrerett**

Bestemmelsene i dette punkt gjelder bare dersom Kunden er forbruker, dvs. privatkunde hos Phonero.

Dersom ikke annet er særskilt avtalt, gjelder ikke pkt. 9.1 og 9.2 om bindings- og oppsigelsestid samt bruddgebyr for forbrukere.

Ekomlovens regler om varslingsplikt for Phonero og hevingsrett for forbrukere gjelder ved eventuelle endringer av avtalevilkår, herunder prisendringer.

Ved oppsigelse fra forbrukere har Phonero rett til å fakturere og få betalt alle utestående krav inkl. forhåndsfakturerte månedsavgifter.

Dersom Avtalen inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, kan Kunden fragå Avtalen ved å gi melding til Phonero innen 14 dager etter at Kunden har mottatt de opplysninger som Kunden har krav på å motta etter angrerettloven.

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

**10 Ekstraordinære bruksrestriksjoner**

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Phonero rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av teletjenestene: a) avbrudd i tjenesten; b) begrensning av tjenestefasiliteter; og c) avskjæring av adgang til teletjenestene for nye kunder. Phonero har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i telenettet som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Phonero er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Phonero 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.

**11 Klagebehandling og angrerett i forbrukerforhold**

Klage på forhold ved Phoneros tjenester skal rettes skriftlig til Phonero for klagebehandling. I forbrukerforhold kan Kunden bringe Phoneros avgjørelse i klagesaken inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon. I forbrukerforhold kan kunden, forutsatt at tjenesten er solgt ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller via internett, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Phonero har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Hvis tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og kunden tar tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal kunden betale for bruk av tjenesten, herunder for utgifter forbundet med påbegynnelse og installering hvis kunden senere benytter seg av angreretten

**12 Lovvalg, tvister og avtalt verneting**

Avtalen mellom Phonero og Kunden er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunden og Phonero skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstolene med Kristiansand som vedtatt verneting.

**2                SÆRSKILTE VILKÅR**

**2.1             FAST-, IP-TELEFONI OG SIP-TRUNK**

1. **Abonnementet**

Fasttelefoni gir tilgang til fast telefonnett i Norge og rett til bruk av telefontjenesten og de tilleggstjenester som Kunden nærmere har avtalt med Phonero.

IP-telefoni og SIP-trunk gir tilgang til det offentlige telefonnett i Norge over internett, med de eventuelle tilleggstjenester som Kunden har avtalt med Phonero. I særskilte tilfeller og etter Phoneros godkjenning kan tjenesten leveres over dedikert tilknytning. Kunden er selv ansvarlig for avtale med tredjepart som leverer dedikert tilknytning og må selv besørge utstyr o.l.

1. **Telefonnummer**

Kunden tildeles et telefonnummer for tjenesten. Dersom kunden flytter må han påregne at nummeret må byttes. Regulatoriske forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for kostnader som Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer.

1. **Tilknytning til nettet og bruk av tjenesten – Fasttelefoni**

Phonero sørger for fremføring av tilknytningslinje frem til første telefonkontakt eller et annet tilknytningspunkt på den installasjonsadresse som Kunden har oppgitt. Phonero kan kun tilby ny aksess på steder der det er tilknytningspunkt fra tidligere. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring eller ruting av tilknytningslinjen enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig for Phonero, kan Phonero kreve at Kunden dekker merkostnadene. Dersom Kunden ønsker en annen tilknytning enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig for Phonero, og dette er mulig å imøtekomme, vil Phonero kreve at Kunden dekker merkostnadene for tilknytningen. Phonero må sikres fri atkomst frem til tilknytningspunktet. I forbindelse med tilknytningen har Phonero fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, i og gjennom Kundens eiendom. Phonero skal informere Kunden om slike inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Kunden får ingen godtgjøring for ulemper ved installasjoner som plasseres på Kundens eiendom til bruk for hans tilknytning. Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av elektrisk kraft der dette er nødvendig. Kunden skal forsikre seg om at enhver som installerer eller utfører service på hans utstyr eller teletekniske linjenett har den nødvendige autorisasjon. Dersom tilknytning krever fast forvalg fra Phonero gir Kunden Phonero fullmakt til å besørge registrering av Phonero som fast leverandør av de trafikktyper som er omfattet av dette. Dersom bestillingen gjelder en adresse hvor Telenor (netteier) ikke har leveringsplikt og Telenor ikke har etablert nødvendig infrastruktur, kan Phonero ikke levere tjenesten. Kunden er selv ansvarlig for installasjon, oppkobling og konfigurasjon av eget utstyr som er nødvendig for å benytte tjenestene.

1. **Tilknytning til nettet og bruk av tjenesten – IP-telefoni og SIP-trunk**

For tjenestene IP-telefoni og SIP-trunk er Kunden selv ansvarlig for at tjenesten brukes i tråd med offentlig regelverk og annen regulering som måtte gjelde der Kunden oppholder seg. Ansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommende bruk. Phonero innestår ikke for at tjenesten kan benyttes uten avbrudd eller at alle anrop og data når frem. Phonero fraskriver seg ethvert ansvar for tap som måtte følge av brudd i kommunikasjon eller manglende tilgang til nett. Kunden er selv ansvarlig for å ha nødvendig kapasitet for IP-telefoni eller SIP-trunk i datanettet Kunden benytter. Opplevd talekvalitet på IP-telefoni og SIP-trunk vil avhenge av kapasiteten i Kundens datanett. Kunden er ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking på eget oppsett i hussentralen. Kunden er også ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking i andre nettelementer som for eksempel brannmurer, rutere og svitsjer som inngår i Kundens eget eller underleverandørers nett. Det er Kundens ansvar å sikre sine IP-telefonitjenester og SIP-trunk tilstrekkelig, herunder apparater og klienter, for å hindre at uvedkommende får tilgang. Kunden er ansvarlig for all bruk av tjenestene, også eventuelt misbruk.

1. **Feilretting**

For tjenesten Fasttelefoni er Phonero ansvarlig for vedlikehold og feilretting på tilknytningslinjen til og med første telefonkontakt eller annet tilknytningspunkt hos Kunden. I alle tilfeller hvor Phoneros underleverandører ikke har leveringsplikt overfor Phonero, og hvor estimert kostnad for feilretting overskrider netteiers eller annen underleverandørs gjeldende kostnadsramme for feilretting, vil Phonero kunne gå til oppsigelse av Kundens abonnement i stedet for å gjennomføre feilretting. For IP-telefoni og SIP-trunk er kunden selv ansvarlig for alt vedlikehold og all feilretting.

For alle tjenester er Kunden selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på sitt interne telenett samt på teleutstyr tilknyttet nettet. Dersom Kunden ønsker at Phonero skal utføre vedlikehold og feilretting på slikt utstyr, må det betales særskilt for dette.

**2.2 MOBILE TJENESTER**

**1. Abonnementet**

Abonnementet gir Kunden adgang til Phoneros mobiltelefonnett og til andre mobiltelefonnett som Phonero har avtale med om slik bruk. Abonnementet gir dessuten tilgang til de tilleggstjenester det er inngått avtale om.

 **2. Telefonnummer**

Kunden tildeles et eller flere telefonnummer for tjenesten. Regulatoriske forhold kan i særlige tilfeller medføre at Kunden må bytte telefonnummer. Phonero er ikke ansvarlig for kostnader som Kunden måtte bli påført ved bytte av telefonnummer.

**3. Ansvar for bruk av tjenesten**

Kunden plikter å overholde gjeldende lover og regler, Abonnementsvilkårene, samt ikke å opptre i strid med allmenn etikk og moral ved bruk av Tjenesten. Kunden kan ikke benytte Tjenesten på en måte som setter Phonero eller tredjemann i fare for å bli rammet av ansvar, ubehageligheter eller skade. Kunden plikter å stanse enhver bruk av Tjenesten i strid med det ovenstående umiddelbart. Får Kunden kjennskap til at andre benytter Tjenesten i strid med det ovenstående, plikter Kunden å se til at den urettmessige bruken opphører straks, og informere Phonero om overtredelsen. Kunden er selv ansvarlig for all informasjon som publiseres eller kommuniseres via internett gjennom Tjenesten. Kunden forbys å publisere og/eller lenke til internettsider som inneholder informasjon som kan tenkes å utgjøre inngrep i tredjemanns rettigheter eller på andre måter er krenkende, vekker forargelse, oppmuntrer til kriminelle handlinger eller inneholder materiale som kan tenkes å være ulovlig. Phonero forbeholder seg retten til å stenge eller redusere Tjenestens tilgjengelighet når det foreligger mistanke om at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett, Abonnementsvilkårene, allmenn etikk og/eller moral inntil forholdene er avklart , eller dersom Phonero mottar pålegg fra offentlig myndighet om å sperre tilgang til nummer eller tjeneste pga. overtredelse av markedsføringsloven kapittel 2 og 3. Phonero kan stenge Tjenesten uten varsel og har rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning dersom det er klart at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett, Abonnementsvilkårene eller allmenn etikk og/eller moral. Phonero kan også å holde tilbake relevante samtrafikkinntekter eller andre relevante inntekter dersom Phonero mottar pålegg om dette fra offentlig myndighet.

**4. Bruk av abonnementet i utlandet og via satellitt**

Kundens bruk av utenlandske mobiltelefonnett er underlagt de lover og bestemmelser samt takster og vilkår som gjelder for den enkelte operatørs nett. Ved bruk av abonnementet i utlandet innkrever Phonero betaling for bruken på vegne av den utenlandske nettoperatøren. Det gjelder egne regler og takster for bruk av mobil i utlandet.

For abonnement med inkludert tale, meldinger eller data i utlandet, gjelder det inkluderte forbruket kun i de land og/eller områder som er beskrevet i den aktuelle prislisten, eller på phonero.no.

Kundens bruk via satellitt (f.eks. bruk i nasjonalt og internasjonalt farvann, bruk på fly (både nasjonalt og internasjonalt), samt alle andre steder hvor bruk skjer via satellitt) er ikke en del av abonnement med inkludert forbruk, og det må betales separat for slikt forbruk i henhold til den gjeldende prisliste for roaming.

**5. Hastigheter på mobildata**

Tjenesten gir Kunden bredbåndstilknytning og mulighet til oppkobling til internett og/eller andre telekommunikasjonstjenester via en UMTS/HSDPA, LTE/4G/4G+ eller annen bredbåndsaksess som Phonero har rett til å levere i samsvar med avtale med sine underleverandører til enhver tid. Hastigheten for mottak og sending av data som Kunden har fått oppgitt av Phonero er maksimalhastighet.

Grunnet forhold som er utenfor Phoneros kontroll, kan Kunden oppleve at maksimalhastigheten ikke oppnås. For å sikre at samtlige av Phoneros kunder opplever tilgang til og god ytelse på Tjenesten, forbeholder Phonero seg også retten til å begrense overføringshastigheten, herunder dersom bruken blir unormalt stor og/eller dersom det er mistanke om misbruk av Tjenesten.  Avvik fra maksimalhastigheten ved Kundens bruk er ikke en feil ved Tjenesten, og Kunden har derfor ikke krav på noen form for kompensasjon/erstatning pga. dette.

Phonero forbeholder seg rett til å redusere/strupe hastigheten på tjenestene for resterende del av måned ved bruksmønster som avviker fra normalt trafikkmønster. Dersom hastigheten på tjenestene endres vil dette kunne påvirke Kundens bruk av enkelte nettbaserte tjenester, og da i særlig grad tjenester som krever høy internetthastighet slik som f.eks. overføring av sanntids bildemateriale.

Phonero forbeholder seg også retten til å stenge Tjenesten dersom Kundens abonnement inneholder maksimalgrenser for forbruk, som er overtrådt.

**6. Tekniske avbrudd, vedlikehold m.m.**

Phonero innestår ikke for at tjenesten kan benyttes uten avbrudd eller at alle anrop og data når frem. Phonero fraskriver seg ethvert ansvar for tap som måtte følge av brudd i kommunikasjon eller manglende tilgang til nett. Phonero er ikke forpliktet til å utbedre feil som skyldes omstendigheter utenfor Phoneros kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller brudd som skyldes eksternt nett eller utstyr. Om Phonero eller dets underleverandører etter å ha mottatt feilmelding fra Kunden utbedrer feil som skyldes Kunden eller andre forhold som Phonero ikke svarer for, plikter Kunden å erstatte Phonero utbedringskostnadene.

**7. SIM – kort**

SIM-kort er et kort som settes inn i mobiltelefonen for å oppnå tilknytning til mobilnett og åpner og gir tilgang til de valgte tjenester. Kunden er ansvarlig for mottatt SIM-kort. SIM-kortet er Phoneros eiendom, og skal bare brukes i typegodkjent abonnentutstyr som er i forskriftsmessig stand. Det er ikke tillatt å gjøre inngrep i kortet. Phonero kan frakoble ikke-forskriftsmessig utstyr. Det hører to koder til SIM-kortet (PIN- og PUK-kode). Kunden har ansvaret for å oppbevare kodene atskilt fra SIM-kortet og på en slik måte at de ikke blir kjent for uvedkommende. Kodene må heller ikke noteres på en slik måte at det er mulig for uvedkommende å forstå hva sifrene gjelder. Dersom kunden får mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til kodene, skal kunden straks endre PIN-koden.

**8. Tap eller tyveri av abonnementsutstyr**

Ved kjennskap til, eller mistanke om, at mobiltelefon eller SIM-kort er kommet på avveie, skal Kunden straks underrette Phoneros kundeservice. Phonero vil da så fort som mulig sperre abonnementet. Abonnementet vil forbli sperret til Kunden gir Phonero melding om gjenåpning. Kunden kan i stedet få et nytt SIM-kort med nye personlige koder. Prisen på nytt SIM-kort fremgår av Prislisten. Selv om abonnementet er sperret vil det påløpe vanlig abonnementsavgift så lenge abonnementet ikke er gyldig oppsagt.

**9. Ansvar ved tap, tyveri mv.**

Kunden er ansvarlig for tap som følge av misbruk av mobiltelefonen eller SIM-kortet. Phonero er ansvarlig for misbruk av SIM-kortet etter at sperremelding er gitt på foreskrevet måte og Phonero har hatt rimelig tid til å sperre, med mindre misbruket er muliggjort ved grov uaktsomhet eller forsett fra Kunden side. Under enhver omstendighet er Phoneros ansvar begrenset til kr. 5.000.

**10. Trafikkmønster**

For abonnement med “Fri Bruk” inntil 10.000 minutter og 10.000 SMS/MMS forbeholder Phonero seg retten til å fakturere, som ekstern trafikk, all trafikk utover 3.000 minutter og 3.000 SMS/MMS per måned dersom a) mer enn 50% av abonnementene overstiger denne volumgrense, b) abonnement benyttes til callsenter-virksomhet, eller c) dersom abonnement benyttes for automatisert utsendelse/varsling av SMS/MMS.