



GENERELLE VILKÅR for bedriftskunder



Generelle vilkår for bedriftskunder

Oppdatert per 24.04.2018

INNHold

Del A: Generelle vilkår	3
1. Avtalen og avtaleinngåelsen.....	3
2. Oppsigelsestid og bindingstid.....	3
3. Tjenester	3
4. Kjøp av utstyr.....	3
5. Priser, vilkår og endringer av disse og tjenestene.....	4
6. Kundeopplysninger	4
7. Kundens forpliktelser.....	5
8. Betaling og reklamasjon	5
9. Kredittvurdering.....	5
10. ices mislighold.....	5
11. Kundens mislighold og sanksjoner	5
12. Øvrige bestemmelser	6
Del B: Særlige vilkår	7
1. Særlige vilkår - Mobiltelefoni.....	7
2. Elektronisk ID på Mobil (f.eks. BankID)	7
3. Særlige vilkår - Mobildata.....	7
4. Særlige vilkår - Mobilt Bredbånd	7
5. Særlige vilkår - Mobil Bedrift.....	8
6. Særlige vilkår - Opptak av samtaler.....	8
7. Særlige vilkår - Smart Celle og Femtoutstyr (tidligere Full dekning).....	8
8. Særlige vilkår - Smart Tale / Microsoft Lync-integrasjon	9
9. Særlige vilkår - Mobil Prioritet	10
10. Særlige vilkår - Storkunde.....	10

Del A: Generelle vilkår

1. Avtalen og avtaleinngåelsen

1.1 Avtalen regulerer leveranse av telefonitjenester og andre tjenester («Tjenesten») fra ICE Norge AS, org. nr. 991 715 290 og ICE Communication Norge AS, org. nr. 912 672 808 (til sammen «ice») til næringsdrivende («Kunden»). ice og Kunden er i avtalen i fellesskap omtalt som Partene.

1.2 Avtalen består av signatursiden, disse abonnementsvilkårene (de generelle vilkår i Del A og de særlige vilkår i Del B som gjelder for Tjenesten Kunden bestiller), eventuelle kundespesifikke vilkår (bilag 1) dersom identifisert på avtalens signaturside og databehandleravtale for tjenesten «Opptak av samtaler» (bilag 2) dersom identifisert på avtalens signaturside («Avtalen»). I tilfelle motstrid mellom bestemmelser i de særlige vilkår i Del B og de generelle vilkår i Del A, skal de særlige vilkår i Del B ha forrang. Bilagene skal ha forrang foran øvrige deler av Avtalen.

1.3 Avtalen gir Kunden tilgang til ices nett, samt de nett eiet av andre operatører som ice til enhver tid har inngått samarbeidsavtale med.

1.4 Avtalen er bindende mellom partene fra det tidspunkt Avtalen er signert av begge parter, alternativt fra Kunden tar ices tjenester i bruk, dersom dette skjer på et tidligere tidspunkt. Hvis en kunde tar i bruk ices tjenester eller mottar støtte i henhold til punkt 2 uten at det inngås noen uttrykkelig muntlig eller skriftlig avtale, anses vedkommende for å ha akseptert vilkårene i Avtalen.

1.5 Dersom Kunden har inngått avtale med opsjon på forlengelse, og fortsetter å bruke telefonitjenester eller andre tjenester etter utløpet av forutgående avtaleperiode, forlenges Avtalen automatisk i henhold til avtalt påfølgende opsjonsperiode.

1.6 Kunden skal ved inngåelse av Avtalen gi opplysninger til ice om fullt navn/foretaksnavn, org.nr. og fakturaadresse.

1.7 Samtlige beløp angitt i Avtalen er ekskl. mva.

2. Oppsigelsestid og bindingstid

2.1 Kunden kan si opp abonnementet med 30 dagers skriftlig varsel, regnet fra den 1. dagen i påfølgende måned. På grunn av porteringsprosessen gjelder dette likevel ikke i en periode på 30 dager regnet fra da Kunden bestilte abonnementet og Avtalen ble bindende. Utportering fra ice innen 60 dager etter Avtalen ble bindende og Kunden har bestilt abonnement fra ice utløser et porteringsgebyr på NOK 200 per abonnement.

2.2 Dersom ice dekker Kundens kostnad ved frikjøp av abonnement hos annen tilbyder, subsidierer Kundens telefonkjøp, eksempelvis gjennom telefonavbetaling, eller gir rabatt på månedsavgiften etter avtale, får Kunden en bindingstid tilsvarende avtaleperioden begrenset til minimum 24 måneder for de abonnementene som støtten gjelder for. Bindingstiden løper fra den datoen støtten utbetales eller krediteres.

2.3 Frikjøpskostnad hos annen tilbyder skal dokumenteres ved kopi av faktura og betalingsdokumentasjon. Subsidiering skal benyttes til å redusere kjøpsprisen på telefoner kjøpt fra ice eller fra godkjente samarbeidspartnere av ice. En oversikt over de til enhver tid godkjente samarbeidspartnere/forhandlere finnes på www.ice.no. Rabatt på månedsavgift på Kundens abonnement kan ikke kombineres med frikjøp av abonnement fra annen tilbyder og/eller subsidiering gjennom

telefonavbetaling med mindre Partene har avtalt noe annet.

2.4 Kunden kan få flere bindinger på samme abonnement. Ved brudd på bindingstiden dekker Kunden ett separat bruddgebyr for hver binding.

2.5 Brudd på bindingstidstiden ved subsidiering av telefonkjøp gjennom avbetaling (kansellering/utportering fra ice før bindingstidens utløp) utløser et bruddgebyr på inntil NOK 2400 per mobilabonnement og/eller inntil NOK 1000 per mobilt bredbåndsabonnement avhengig av støttens verdi og lengden på Kundens gjenværende bindingstid.

2.6 Brudd på bindingstiden ved frikjøp av abonnement hos annen tilbyder utløser bruddgebyr på inntil NOK 3000 per mobilabonnement og/eller NOK 2000 per mobilt bredbåndsabonnement.

2.7 Brudd på bindingstiden ved rabatt på månedsavgiften etter avtale utløser bruddgebyr på inntil NOK 3000 per mobilabonnement og/eller NOK 2000 per mobilt bredbåndsabonnement.

2.8 Bindingstiden kan ikke flyttes over til andre telefonnumre uten at det utløser et eller flere bruddgebyr som angitt over. Kunden skal gjennom hele bindingstiden opprettholde et aktivt ice abonnement på det/de nummer/numre bindingstiden gjelder for av samme abonnementstype som på tidspunktet for hhv. avtaleinngåelse, ices tilbud om å dekke frikjøpskostnad og ices tilbud om å subsidiere telefonkjøp og ices tilbud om redusert månedsavgift på faktura, og betale alle faste og variable priser for det aktuelle abonnementet.

3 Tjenester

3.1 ice skal levere Tjenesten som Kunden har bestilt/bestiller fra ice og som ice har akseptert/aksepterer å levere til Kunden. Kunden har bruksrett til Tjenesten med tilhørende SIM kort, passord, telefonnumre o.l. Endringer av egenskaper ved Tjenesten reguleres av punkt 5.

3.2 ice er uten ansvar for begrensninger og svikt i Tjenesten som skyldes geografiske forhold, ytre påvirkninger, offentlige pålegg eller forbud og endringer i lovgivning.

3.3 ice forbeholder seg retten til å iverksette tiltak som medfører avbrudd, endringer og/eller forstyrrelser i nettet når slike tiltak er nødvendig av tekniske eller vedlikeholdsmessige årsaker. ice er uten ansvar for eventuelle kostnader og tap som forannevnte tiltak påfører Kunden. ice vil etter beste evne varsle Kunden før slike tiltak iverksettes.

3.4 ice kan etter anmodning og mot at Kunden betaler særskilt gebyr iht. ices til enhver tid gjeldende prisliste tilby Kunden hemmelig nummer. ice vil i så fall gjøre sitt beste for å holde nummeret hemmelig med de begrensninger som følger av den til enhver tid gjeldende lovgivning eller andre tekniske forhold, men kan ikke garantere at nummeret faktisk vil bli hemmeligholdt.

4. Kjøp av utstyr

4.1 ices levering av Tjenesten kan forutsette at Kunden kjøper nødvendig ice-godkjent utstyr for å benytte Tjenesten fra ice eller en ice-autorisert forhandler. De tekniske kravene som stilles til Kundens utstyr som spesifikt er tilpasset bruk av ices tjenester, fremgår av produktspesifikasjonen til Tjenesten. Kundens utstyr skal skaffes og installeres for Kundens egen regning dersom ikke annet er avtalt mellom partene. Avtale

om abonnement er en forutsetning for Kundens kjøp av ice-spesifikt utstyr dersom ikke annet er avtalt.

4.2 Utstyr som selges av ice selges «som det er», slik at ice kun har ansvar for feil og mangler ved utstyret dersom utstyret er i vesentlig dårligere stand enn det Kunden hadde regnet med eller ikke i det vesentlige svarer til opplysninger gitt av ice.

4.3 Kunden kan kun koble utstyr som er angitt eller godkjent av ice til ices nett. Utstyret må forøvrig oppfylle kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning.

4.4 Kunden er innforstått med at oppgradering eller endring av Tjenesten, herunder overgang til en annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten, kan medføre at de tekniske kravene som stilles til Kundens utstyr forandres. ice er ikke forpliktet til å opprettholde den teknologi som Tjenesten er basert på ved ikrafttredelse av Avtalen. ice kan etter eget skjønn og til enhver tid velge å basere hele eller deler av Tjenesten på en annen teknologi enn den teknologi som gjelder ved ikrafttredelse av Avtalen. Dersom ice velger å basere hele eller deler av Tjenesten på en annen teknologi, kan ice når som helst kreve at Kunden skifter ut eksisterende utstyr helt eller delvis med nytt utstyr som er godkjent av ice og nødvendig for at ice skal kunne fortsette å yte Tjenesten. ice vil i så fall tilby nytt utstyr til Kunden som Kunden kan måtte betale en tilleggskostnad for. ice dekker ikke merkostnader forbundet med dette, herunder installasjonskostnader hos Kunden. ice tar ikke ansvar for utstyr som Kunden eventuelt anskaffer fra en annen leverandør. Det presiseres at nytt utstyr fra ice ikke nødvendigvis vil være utstyrt med tilsvarende funksjonalitet som det utstyret Kunden allerede har, og at også bedriftskunder vil kunne tilbys et utstyr med en funksjonalitet som benyttes av ordinære forbrukere. Utstyr opprinnelig anskaffet fra ice som skal skiftes ut, skal leveres fra Kunden tilbake til ice for Kundens egen regning og risiko med mindre ice bestemmer noe annet, for eksempel at ice i stedet vil fakturere Kunden for verdien av utstyr opprinnelig anskaffet fra ice. Et eventuelt tilbud om oppgradering eller endring av Tjenesten som følge av overgang til annen teknologi, skal ikke anses som en endring som har vesentlig negativ betydning for Kunden, jf. punkt 5.

4.5 Når det gjelder Kunder som ikke betaler en fast månedsavgift, eller Kunder som ikke har betalt noen form for avgift til ice i løpet av de siste 6 månedene, eller Kunder som for øvrig etter ices eget skjønn ikke er berettiget til å få oppgradert eller endret Tjenesten, så vil ice tilby oppgradering eller endring av Tjenesten til nye priser som Kunden da kan velge å akseptere eller ikke. Dersom Kunden ikke aksepterer ice sitt tilbud, skal et slikt tilbud fra ice anses som varsel om oppsigelse av Avtalen. For øvrig gjelder punkt 3.4. (a) så langt det er relevant.

4.6 Om Kunden har mottatt erstatningsutstyr, skal Kunden returnere tidligere levert utstyr til ice innen 14 dager. Kunden er i dette tilfelle økonomisk ansvarlig for utstyr inntil ice har mottatt dette.

5. Priser, vilkår og endringer av disse og tjenestene

5.1 ice kan endre egenskapene ved Tjenesten levert under Avtalen, vilkår (herunder Avtalen) og priser for Tjenesten(e) levert under Avtalen. De til enhver tid gjeldende priser og vilkår fremgår av www.ice.no. Faste gebyrer påløper med virkning fra den dato abonnementet ble portert/overført til ice, eventuelt opprettet av ice. Kunden faktureres månedlig med 30 dagers betalingsfrist, med mindre annet er skriftlig avtalt.

5.2 Endringer som antas å ha en viss betydning for Kunden (i Kundens disfavør) vil bli varslet minst en måned før endringene trer i kraft. Unntak fra dette er endringer som skyldes forhold utenfor ices kontroll, f.eks. prisendringer grunnet endrede eller nye offentlige pålegg og avgifter (herunder mva.), som kan gjennomføres med kortere varsel.

5.3 Ved endringer som har vesentlig negativ betydning for Kunden og som ikke skyldes forhold utenfor ices kontroll som nevnt ovenfor, kan Kunden si Avtalen opp og kreve tilbakebetalt eventuelle forhåndsbetalte beløp. Dersom Kunden har bindingstid vil det påløpe frikjøpsgebyr iht. punkt 2 i Avtalen.

5.4 Dersom Kunden ved inngåelsen av Avtalen er, eller senere blir, medlem i organisasjon m.v. som har inngått samarbeidsavtale med ice som gir medlemmene rabatter og/eller andre særfordeler, bortfaller alle slike rabatter og særfordeler ved medlemskapets opphør. Etter opphøret skal Kunden betale de til enhver tid gjeldende priser.

6. Kundeopplysninger

6.1 Innsamling av personopplysninger

Når Kunden inngår avtale med ice skal de oppgi navn, besøksadresse, organisasjonsnummer og Bedriftens kontaktperson. Dersom fakturaadresse ikke er identisk med postadresse skal denne også oppgis. Hvis mulig skal det også registreres en Administrativt kontakt og en Teknisk kontakt. Kunden skal også registrere navn på eventuelle brukere av tjenestene. For bruk av enkelte tjenester er det i tillegg nødvendig å registrere brukernes adresse, e-post og fødselsdato. Innsamling av disse personopplysningene er nødvendig for at ice skal kunne levere de tjenestene det er inngått avtale for. For at ice skal kunne levere sine forpliktelser i avtalen plikter Kunden å melde inn adresseendring og andre endringer av betydning for kundeforholdet. Dersom ice ikke har korrekt adresse eller får forsendelser i retur, kan leveransen av Tjenesten stanses.

6.2 Behandling av personopplysninger

ice behandler personopplysninger i henhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven og andre relevante lov- og forskriftsreguleringer. I ice sin **personvernerklæring** finnes det utfyllende informasjon om hvordan ice behandler personopplysninger. Personopplysningene behandles i forbindelse med drift av tjenesten(e), leveranse og fakturering. Kunden plikter å informere eventuelle brukere som er gitt tilgang til tjenesten(e) om ice sin innsamling og behandling av personopplysninger, samt at opplysninger om deres bruk av tjenesten(e) vil kunne bli utlevert fra ice til Kunden. I tillegg plikter de å informere om at personopplysninger i enkelt tilfeller kan bli utlevert til tredjepart, jfr. Avsnitt 6.4 i vilkårene.

6.3 Markedsføring

Så lenge du er kunde hos ice, vil vi sende deg generell informasjon og tilbud på tjenester og produkter som ligger til grunn for kundeforholdet. Mer informasjon om tjenestene finnes på www.ice.no. Du vil vanligvis motta slik informasjon månedlig via epost, sms og/eller i våre digitale kanaler (eksempelvis på web).

Du kan når som helst reservere deg mot å motta markedsføring som nevnt over. Dette kan gjøres ved å kontakte ice kundeservice. Dette vil ikke påvirke din mulighet til å benytte ice sine tjenester.

6.4 Kundens rettigheter og utlevering av personopplysninger

I henhold til gjeldende personopplysningslov har Kunden flere rettigheter i tilknytning til Kundens personopplysninger og ice sin behandling av disse. Mer info om deres rettigheter finnes i **personvernerklæringen**.

Ice er ansvarlig for behandlingen av deres personopplysninger og at de personopplysningene vi behandler ikke misbrukes eller kommer på avveie. I enkelte tilfeller kan vi utlevere deres personopplysninger til tredjeparter. Mer info om dette finnes i **personvernerklæringen**.

7. Kundens forpliktelser

7.1 Kunden skal:

- (a) være ansvarlig for all bruk av Kundens abonnement/Tjenesten, herunder enhver bruk av sluttbrukere, tredjemenn og uvedkommende;
- (b) være ansvarlig for alle bestillinger ansatte foretar i avtaleperioden;
- (c) melde fra til ice uten opphold ved mistanke om misbruk av Tjenesten, herunder misbruk av sluttbrukere, tredjemenn og uvedkommende. Melding skal gis til ices kundeservice på telefon 21 00 00 00;
- (d) melde fra til ice uten opphold ved tap av identifiseringsenheter som f.eks. SIM-kort. Melding skal gis via Mine Sider eller til ices sperretelefon 21 00 00 00. Kunden er selv ansvarlig for all bruk, herunder urettmessig bruk, inntil Kunden har mottatt ices bekreftelse på at Kundens melding er mottatt.

7.2 Kunden skal ikke:

- (a) medvirke til at abonnementet/tjenesten anvendes i strid med Avtalen, den til enhver tid gjeldende lovgivning og offentlige pålegg og forbud eller tredjeparts rettigheter;
- (b) uten ice sitt samtykke endre eller gjøre tilføyelser til utstyr levert av ice, herunder konfigurasjon. Kunden er ansvarlig for betaling for og bruk av Tjenesten ice leverer under avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk, herunder uvedkommendes bruk.

7.3 Kunden kan kreve at ice sperrer Kundens abonnement(er). Sperring skal skje innen utløpet av første virkedag etter at Kundens krav om sperring er mottatt hos ice. Kunden skal så lenge abonnementet forblir sperret betale den avtalte fastpris for abonnementet. I tillegg skal Kunden betale ices til enhver tid gjeldende sperregebyr.

8. Betaling og reklamasjon

8.1 ice skal fakturere Kunden med 30 dagers frist for betaling, med mindre annet er skriftlig avtalt. Kunden skal betale de priser og gebyrer som fremgår av ices til hver tid gjeldende prisliste. Denne er publisert på **www.ice.no**.

8.2 Dersom Kunden har innsigelser mot ices faktura, må Kunden reklamere snarest etter mottak av faktura. Reklamasjoner rettes ice kundesenter på telefon **08200** eller **www.ice.no**, og må senest være ice i hende innen rimelig tid, forfallsdato, hvoretter Kundens reklamasjonsrett bortfaller. Dersom en faktura er bestridt av Kunden, kan Kunden ikke holde tilbake mer enn det omtvistede beløp. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen. Når tvisten er avklart skal eventuelt utestående betales umiddelbart og Kunden skal i tillegg betale forsinkelsesrente av beløp som er urettmessig tilbakeholdt.

9. Kredittvurdering

9.1 ice kan ved inngåelse av Avtalen og så lenge Avtalen løper foreta kredittvurdering av Kunden og fastsette kredittgrenser for Kunden, herunder kreve at Kunden stiller sikkerhet.

9.2 ice har fastsatt en generell kredittgrense på NOK 2 500 per abonnement. Denne grensen vil håndheves av ice etter ices eget skjønn basert på den enkelte kundes kredittverdighet, forbruksmønster og betalingshistorikk. ice har derfor rett til å justere Kundens kredittgrense, både over og under den generelle kredittgrensen.

9.3 Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for ice og er for Kunden ingen garanti for at abonnementet sperres dersom forbruket overskrider kredittgrensen.

9.4 Ved nådd kredittgrense kan ice kreve at Kunden uten opphold betaler det påløpte beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for det påløpte beløp. ice kan stenge abonnementet for bruk inntil betaling skjer eller sikkerhet er stillet. ice kan også kreve forskuddsbetaling fra Kunden dersom Kundens kredittverdighet eller betalingshistorikk tilsier dette.

10. ices mislighold

10.1 Dersom Tjenesten ikke kan leveres som avtalt, skal ice, dersom ice er klar over misligholdet og dersom praktisk mulig, varsle Kunden om årsaken til dette og om når forholdet vil bli avhjulpet. Ved slik meddelelse fra ice og dersom ice senere ber om tilleggsfrist, anses misligholdet som akseptert av Kunden med mindre Kunden fremsetter innsigelse innen 7 dager. ice skal ha rett til å avhjelpe mislighold og i tilfelle påbegynne avhjelp uten ugrunnet opphold.

10.2 Kunden plikter å reklamere til ice innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget mangler ved Tjenesten.

10.3 Ved ices mislighold kan Kunden gjøre gjeldende ordinære kontraktsrettslige misligholdsbeføyelser.

10.4 ice er under ingen omstendighet erstatningsansvarlig for Kundens indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, tapt omsetning og tapte forventede besparelser. ice er heller ikke erstatningsansvarlig for tap som påføres andre enn Kunden (tredjepart).

10.5 ice har intet ansvar for tjenestesvikt som skyldes samarbeidende tjenesteleverandører og andre tredjemenn.

10.6 ices samlede erstatningsansvar er uansett begrenset oppad til NOK 25.000 for hvert skadetilfelle eller hver kjede av skadetilfeller med samme årsak.

11. Kundens mislighold og sanksjoner

11.1 Forsinkelsesrente m.m. Ved manglende betaling innen forfall sender ice betalingsoppfordring til Kunden med frist for betaling innen 14 dager. ice kan kreve purregebyr, forsinkelsesrente, inkassogebyr m.m. etter gjeldende lovgivning ved manglende betaling ved forfall.

11.2 Stenging ved betalingsmislighold. Dersom Kunden ikke har betalt en faktura fra ice innen forfallsdato, vil ice sende Kunden en betalingsoppfordring og et forhåndsvarsel om stenging av Tjenesten. ice har rett til å iverksette stenging av tilgangen til Tjenesten uten ytterligere varsel 1 måned etter betalingsoppfordringen og stengingsvarselet ble meddelt Kunden, dersom betalingsmisligholdet vedvarer ut denne perioden. Dette gjelder både for misligholdt faktura for Tjenesten og for misligholdt faktura for kjøp av mobiltelefoner eller annet utstyr. Ved mislighold av betaling anses ethvert utestående krav som forfalt. Har Kunden felles regning for abonnement på ulike tjenester, kan stengingen omfatte samtlige tjenester.

11.3 Stenging ved annet mislighold. ice kan for øvrig stenge eller begrense Kundens tilknytning til nettet eller tilgang til Tjenesten levert under Avtalen dersom ice har grunn til å tro at Kunden:

- (a) misligholder sine forpliktelser etter denne Avtalen og misligholdet er av en slik betydning av det rettfærdiggjør stenging.
- (b) bruker Tjenesten i strid med offentligrettslige regler.
- (c) har oppgitt/oppgir feil eller ufullstendig kundeinformasjon.
- (d) bruker Tjenesten til å krenke tredjemenns rettigheter, herunder opphavsrettigheter, f.eks. ved ulovlig fildeling eller bruk av web spiderer.
- (e) bruker utstyr som ikke er tillatt eller typegodkjent ved bruk av Tjenesten.
- (f) bruker Tjenesten på en måte som skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller ulemper for andre, for eksempel ved massekommunikasjon (spam).
- (g) bruker Tjenesten på en måte som beslaglegger unormalt mye kapasitet i nettet.
- (h) påfører ice eller tredjepart tap eller skade, herunder tap eller skade på rykte og renommé.
- (i) videreselger, leier ut kapasitet eller på annen måte tilbyr Tjenesten til tredjepart, enten gratis eller mot vederlag.
- (j) tilknytter, endrer eller gjør tilføyelser i utstyr eller konfigurasjoner uten ices skriftlige forhåndssamtykke.

11.4 Før stenging etter 11.2 eller 11.3 skal Kunden varsles skriftlig og gis en frist for å uttale seg om forholdet. Varslet skal opplyse om årsaken til stengingen og fastsette en frist for retting av forholdet. Dersom det er nødvendig på grunn av hensyn til sikkerheten i nettet, ved mistanke om svindel, eller det for øvrig følger av gjeldende lovgivning, kan ice stenge uten slikt forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller varsles uten grunnnet opphold etter stenging.

11.5 ice kan stenge eller begrense Kundens tilgang til aktuelle tjenester uten varsel når Kundens eventuelt avtalte maks grense per måned for en tjeneste (jfr. Del B) er nådd. Med begrensning av Tjenesten menes en reduksjon av datahastighet for Tjenesten.

11.6 ice forbeholder seg generell rett til å senke hastigheten i nettet for enkelte trafikktyper og i enkelte tidsrom uten varsel når total belastning i nettverket er stor. Dersom Kunden bruker uforholdsmessig mye datatrafikk i en måned og dette fører til at totalbelastningen i nettverket blir stor, kan ice uten varsel senke hastigheten i enkelte tidsrom med virkning for Kunden.

11.7 Gjenåpning. ice vil gjenåpne abonnementet når forholdet som har begrunnet stengingen er avhjulpet. Kunden belastes gebyr for gjenåpning i henhold til ices til enhver tid gjeldende prisliste.

11.8 Øvrige misligholdsbeføyelser. Ved Kundens mislighold kan ice også gjøre gjeldende ordinære kontraktsrettslige misligholdsbeføyelser, herunder heve Avtalen dersom Kundens mislighold er vesentlig. De forhold som er opplistet i 11.3(b) og 11.3(d)- 11.3(j) skal i alle tilfeller anses som et vesentlig mislighold av Avtalen dersom forholdet ikke utbedres umiddelbart etter at forholdet er påpekt av ice.

12. Øvrige bestemmelser

12.1 Ansvar ved tap og tyveri. Dersom SIM-kortet kommer på avveie, må Kunden straks underrette ice Kundeservice på telefon **21 00 00 00** (Fra utlandet: +47 21 00 00 00), som vil sperre Abonnementet for misbruk. ice har ansvar for at sperremelding kan mottas. Kunden er ansvarlig for all bruk inntil slik sperremelding er gitt. Betaling av abonnementsavgiften påvirkes ikke av slik sperring. Kunden er selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt ice kundeservice. Etter at sperremelding er gitt er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden har muliggjort misbruket ved en grovt uaktsom eller forsettlig handling. Kunden er ansvarlig for eventuelt misbruk av Tjenesten som kan tilbakeføres til Kunden, Bruker, Kundens ansatte eller andre tredjemenn innenfor Kundens kontroll. Når Abonnementet er sperret for bruk vil månedsavgifter påløpe. Tap/tyveri av SIM-kort medfører ingen endringer i Abonnementsavtalen.

12.2 Risiko. Risikoen for maskinvare, infrastruktur og programmer ligger hos den part som har utstyret under sin kontroll.

12.3 Force Majeure. Dersom det inntreffer force majeure, suspenderes partenes forpliktelser så lenge situasjonen varer.

12.4 Overdragelse. Kunden kan overdra abonnementet og eventuelt utstyr til andre som tilfredsstiller ices kundekrav. Før overdragelse skjer, må samtlige av Kundens forpliktelser under Avtalen være oppgjort. Ved overdragelse påløper innmeldingsgebyr iht. den til enhver tid gjeldende prisliste. ice har for øvrig rett til å kreve all relevant dokumentasjon om den nye kunden og den nye kunden skal påta seg alle forpliktelser som påligger Kunden under Avtalen før overdragelsen skal være å anse som skjedd.

ice har rett til å overdra alle sine rettigheter og forpliktelser etter denne Avtalen, helt eller delvis, uten Kundens forutgående samtykke.

12.5 Konkurs. Dersom Kunden er insolvent, åpner akkord, innleder gjeldsforhandlinger eller oppløses mv. opphører Avtalen med umiddelbar virkning. ice har rett til å fakturere Kunden for påløpt bruk samt for gjenstående tid av bindingstiden.

12.6 Opprinnelsesmarkering. ice tilbyr opprinnelsesmarkering for at nøddatene skal kunne spore hvor et anrop fra Kunden til nøddatene blir foretatt fra / Kundens mobiltelefon befinner seg. ice har utover etterlevelse av offentligrettslige krav, intet ansvar for at sporingen lar seg gjennomføre.

12.7 Spesielt om utland. Kunden er ansvarlig for alle kostnader ved bruk av telefoni, data og andre tjenester også utenfor Norge. ice gjør Kunden oppmerksom på at spesielt databruk i utlandet kan ha vesentlig høyere priser enn i Norge. ice oppfordrer alle Kunder til å sjekke oppdaterte priser på **www.ice.no**. ice oppfordrer også Kunden til å endre apparaters (telefon, lesebrett etc.) innstillinger for automatiske oppdateringer / nedlastinger før en utenlandsreise.

12.8 Tvister og lovvalg. Avtalen reguleres av norsk rett. Tvister mellom Kunden og ice skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan hver av Partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Partene vedtar Oslo tingrett som rett verneing. Forbrukere og bedrifter med maksimum 10 årsverk kan klage på ice sin avgjørelse vedrørende faktura, manglende leveranse og kvalitet på den leverte tjenesten til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon («BKN»). Klager kan først innsende klage til BKN når klager har fått avslag av ice. Se BKNs hjemmeside: **www.brukerklagenemnda.no**.

EUs klageportal ODR kan også anvendes dersom kunden ønsker å klage på varer/tjenester kjøpt på nettet. Denne plattformen kan anvendes ved behandling av sak mellom klager og ice. Dette er særlig relevant dersom klager er bosatt i et annet EU/EØS land. Se <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. For begge klageordninger, må kunden først ha rettet skriftlig klage til ice uten at saken er løst i minnerlighet.

Del B: Særlige vilkår

1. Særlige vilkår – Mobiltelefoni

1.1 Følgende særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper tjenesten mobiltelefoni (alle mobiltelefoniabonnementer):

1.2 Kunden kan beholde eget telefonnummer ved skifte av tilbyder. Ved flytting av telefonnummer fra ice, forblir Kunden forpliktet etter Avtalen med ice til ices samlede tilgodehavende er oppgjort.

1.3 SIM-kort og kode er personlig. Kunden skal påse at andre ikke får kortet i hende eller at det gjøres inngrep i kortet.

1.4 Kunden er etter mottagelsen av SIM-kort fra ice ansvarlig for tap av eller skade på SIM-kortet. Til kortet hører personlige koder, PIN og PUK. Kodene skal oppbevares adskilt fra kortet. Kunden skal påse at kodene ikke blir kjent for andre. Dersom Kunden har mistanke om at andre har fått tilgang til kodene, skal Kunden umiddelbart endre disse.

1.5 Kundens bruk av utenlandske nett er undergitt lokale operatørers vilkår og takster. Ved bruk av abonnementet i utlandet, innkrever ice betaling for den utenlandske operatøren. I tillegg kommer administrasjonsgebyr iht. ices til enhver tid gjeldende prisliste.

2. Elektronisk ID på Mobil (f.eks BankID)

2.1 Elektronisk ID på Mobil er en personlig elektronisk legitimasjon for sikker identifisering og signering på nett. Avtale om bruk av Elektronisk ID på Mobil inngås direkte med ID-utsteder på utsteders vilkår og takster. For BankID må Kunden kontakte egen bank. For mer informasjon, se www.bankid.no eller den aktuelle banks nettsider.

2.2 Sikkerhetsopplysningene tilknyttet Tjenesten er lagret på SIM-kortet. Det er Kundens ansvar at alle sikkerhetskoder, inkludert PIN-koder, håndteres på forsvarlig måte i samsvar med punkt 7.1 i del A av dette dokumentet (Bruk av SIM-kort og PIN-koder).

2.3 Kunden skal ta direkte kontakt med utsteder dersom det oppstår problemer med bruk av Elektronisk ID på Mobil. Dersom problemene knytter seg til bruk av BankID, skal Kunden kontakte banken som har utstedt BankID.

2.4 BankID følger SIM-kortet, og ikke mobiltelefonen. Dette innebærer at dersom Kunden bytter SIM-kort må Kunden registrere BankID på mobilen på nytt.

2.5 For mer informasjon om priser knyttet til bruk av Elektronisk ID på Mobil, se www.ice.no og den aktuelle utsteders nettside.

3. Særlige vilkår – Mobildata

3.1 Følgende særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper tjenesten mobildata (alle mobiltelefoniabonnementer og alle mobile bredbåndabonnementer):

3.2 Abonnementer som bruker mer nasjonal data enn inkludert i abonnement og/eller tilleggstjeneste i gjeldende måned, vil enten få redusert hastigheten til maksimum 64 kbit/s eller midlertidig stans i datatrafikk resten av måneden. Ved behov for mer data utover inkludert innhold for inneværende måned tilbyr ice påfyllingstjenester.

4. Særlige vilkår – Mobilt Bredbånd

4.1 Mobilt Bredbånd (i dette punkt 4 omtalt som «Tjenesten») gir Kunden bredbåndstilknytning og mulighet til fast oppkobling til internett og/eller andre telekommunikasjonstjenester via en bredbåndsaksess. Bredbåndstilknytningen er mobil, dvs. Kunden har tilgang til bredbåndet overalt der ices nettverk gir radiodekning.

4.2 Sammen med ice-utstyret vil Kunden motta abonnementsspesifikk informasjon, for eksempel aktiveringskode. Abonnentspesifikk informasjon skal oppbevares forsvarlig og kan ikke benyttes av eller avsløres for uvedkommende. Mistenker Kunden at slik informasjon har kommet til uvedkommendes kunnskap skal dette umiddelbart meldes fra til ice. Kunden har ansvar for uvedkommendes bruk av Tjenesten inntil melding er mottatt av ice og ice har sperret Tjenesten. Sperring vil bli foretatt uten ugrunnet opphold.

4.3 ice har rett til å stenge tilgangen eller redusere hastigheten til Tjenesten for Kunden dersom det etter ices vurdering er sannsynlig at misbruk foregår, f. eks. dersom kunden (i) misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnett eller overfor andre, for eksempel gjennom massekommunikasjon (spam), gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse, (ii) benytter Tjenesten på en måte som tar kapasitet i nettet utover normal bruk, f.eks. fildeling over P2P.

4.4 For å sikre at alle våre kunder opplever mest mulig lik tilgang til og god ytelse på Mobilt Bredbånd, forbeholder ice seg retten til å begrense overføringshastigheten til maksimum 64 kbit/s for kunder som forbruker mer enn abonnements inkluderte GB forbruk i løpet av en kalendermåned. I tilfeller ved ekstremt overforbruk som ikke er muliggjort ved kjøp av datakvoter, vil overføringshastigheten kunne settes til 0 kbit/s. Forbruk regnes som summen av mottatt og sendt data. Kundene vil automatisk justeres opp til normal hastighet når neste kalendermåned starter.

4.5 Hastigheten som er oppgitt for mottak og sending av data er maksimalhastighet. Grunnet forhold som er utenfor ices kontroll, kan Kunden oppleve at denne hastigheten ikke oppnås. Eksempler på faktorer som kan påvirke den opplevde hastigheten er avstanden til basestasjon, om det brukes eksternantenne, antall brukere, og kapasiteten på den serveren det søkes informasjon fra. Kunden har ikke krav på noen form for kompensasjon/erstatning fra ice i forbindelse med redusert hastighet for mottak/sending av data. Kunden har under enhver omstendighet ikke noe krav på noen form for kompensasjon eller erstatning fra ice på grunn av midlertidig avbrudd eller forringelse av Tjenesten som skyldes overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten.

4.6 ice forbeholder seg retten til å henvise kunden inn på egne informasjonssider i tilfeller der dette er hensiktsmessig, eksempelvis for å gi muligheten til å kjøpe ekstra forbruk i tilfeller der kunden har brukt mer enn abonnements inkluderte GB pr måned.

5. Særlige vilkår - Mobil Bedrift

5.1 Følgende særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper Mobil Bedrift abonnement og/eller Mobil Bedrift sentralbordløsning fra ice og skal gjelde som en presisering av ices ansvar iht. punkt 9.1 i de generelle vilkår (del A):

5.2 En fullverdig dekningsmåling er en essensiell del av leveransen av så vel abonnementet Mobil Bedrift som sentralbordløsningen Mobil Bedrift, uavhengig av om Kunden skal ha sentralbordløsningen eller ikke. Dekningsmålingen skal verifisere at det er nødvendig og tilstrekkelig mobildekning på Kundens lokasjon(er) til at Kunden skal kunne benytte Mobil Bedrift i henhold til de kvalitetsstandarder ice har satt.

5.3 Dersom det ikke er gjennomført dekningsmåling, og uavhengig av begrunnelsen for at dekningsmåling ikke er gjennomført, bekrefter Kunden ved sin signatur på Avtalen at:

- (a) Kunden er innforstått med at manglende dekningsmåling medfører at ice ikke kan garantere at abonnement og/eller sentralbordløsningen Mobil Bedrift fungerer hos Kunden i henhold til de kvalitetskrav som ice har satt, og som en dekningsmåling skal være en kvalitetskontroll for;
- (b) Kunden aksepterer at Kunden ikke kan kreve kompensasjon fra ice, økonomisk eller annen, på grunnlag av at dekningsmåling ikke har blitt gjennomført; og
- (c) Kunden aksepterer at Kunden ikke kan kreve kompensasjon fra ice, økonomisk eller annen, med den begrunnelse at mobildekningen i Kundens lokasjon(er) ikke er god nok/er for dårlig.

6. Særlige vilkår - Opptak av samtaler

6.1 Følgende særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tilleggstjenesten «Opptak av samtaler» (tilleggstjeneste under sentralbordløsningen Mobil Bedrift som leveres til verdipapirforetak og andre kunder):

6.2 Partene skal inngå en egen «Databehandleravtale» (bilag 2) som regulerer ices behandling av personopplysninger som Kunden er behandlingsansvarlig for. Kunden er ansvarlig for at all behandling av personopplysninger som utføres av Kunden og av ice som databehandler for Kunden er i tråd med den til enhver tid gjeldende personvernlovgivning.

6.3 Tjenesten består av at ice skal gjøre opptak av og lagre alle anrop til og fra de telefonnummer som tilleggstjenesten «Opptak av samtaler» bestilles for, som nærmere beskrevet i produktbeskrivelsen for tjenesten på www.ice.no og i vedlagte «Databehandleravtale». Begrensninger i tjenesten er beskrevet i produktbeskrivelsen for tjenesten på www.ice.no.

6.4 ice skal ha dokumenterte systemer og rutiner for håndtering av den risiko som tilleggstjenesten «Opptak av samtaler» medfører, herunder risiko for at opptak/dokumentasjon ikke blir gjort eller at opptak/dokumentasjon blir slettet i den perioden ice plikter å lagre dokumentasjonen.

6.5 Dersom opptak/dokumentasjon ikke finner sted, går tapt eller skades, kan dette resultere i (a) tvister mellom Kunden og Kundens kunde om hvilken kommunikasjon som har vært mellom Kunden og Kundens kunde og/eller (b) pålegg eller forbud fra offentlig myndigheter, for eksempel tilbakekall av Kundens konsesjon. I tillegg til de ansvarsbegrensninger som fremgår av de generelle vilkår (Del A) gjelder at Kunden ikke under noen omstendighet kan kreve erstatning eller annen økonomisk kompensasjon fra ice i slike tilfelle som nevnt i (a) og (b). Videre skal Kunden holde ice skadesløs fra ethvert krav

tredjepart måtte rette mot ice i forbindelse med tjenesten, herunder men ikke begrenset til slike tilfelle som nevnt i (a) og (b).

6.6 Dersom Kunden sier opp abonnementet i henhold til punkt 2 i de generelle vilkår (Del A) innebærer dette at også tjenesten «Opptak av samtaler» sies opp. Ved utløpet av oppsigelsestiden opphører ices plikt til å levere tjenesten, og opptak av samtaler vil således opphøre fra dette tidspunkt. ices plikt til å sikre dokumentasjon i 5 dager gjelder uavhengig av om tjenesten er sagt opp og oppsigelsestiden har løpt ut. Dette innebærer at ice har plikt til å lagre alle opptak og annen dokumentasjon som blir gjort i 5 dager.

7. Særlige vilkår - Smart Celle og Femtoutstyr (tidligere Full dekning)

7.1 Generelt

7.1.1 Disse særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper tjenesten Smart Celle og leier utstyr («Femtoenhet») levert av ice og skal gjelde som en presisering av ices ansvar iht. punkt 9.1 i de generelle vilkår (Del A):

7.1.2 Trafikk via Femtoenheten faktureres etter ices til enhver tid gjeldende prisliste for tale, SMS eller data.

7.2 Tjenesten Smart Celle (tidligere Full dekning)

7.2.1 Femtoenheten eies av ice og Kunden leier Femtoenheten som en del av tjenesten Smart Celle. Femtoenheten skal tilbakeleveres av Kunden til ice uten opphold etter Avtalen opphører. Kunden skal kun benytte utstyret i samsvar med bruksanvisninger/instruksjoner og skal umiddelbart kontakte ice ved tap eller skade på utstyret. Kunden er ansvarlig for tap av og skader på utstyr i leieperioden frem til tilbakelevering ved utløp av avtaleperioden. Reparasjoner skal kun foretas av ice eller den ice utpeker. ice er ikke ansvarlig for feil eller mangler ved Femtoenheten som skyldes ytre påvirkning, herunder svikt eller feil ved strømforsyning, lynnedslag eller andre forhold utenfor ices kontroll. Kostnader og risiko knyttet til transport av utstyret til reparasjon eller innbytte er Kundens ansvar, med mindre reparasjon dekkes av garantiansvaret. Reparasjon eller bytte av utstyr med feil belastes Kunden dersom andre enn ice eller noen ice er ansvarlig for, har forårsaket feilen. Femtoenheten kan bare benyttes av Kunden eller Kundens ansatte og Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette eller på annen måte overdra eller låne ut Femtoenheten.

7.2.2 Kunden er kjent med at tale- og datatrafikk fra Femtoenheten vil gå via Kundens egen bredbåndstilknytning og Kunden er selv ansvarlig for Kundens eget utstyr (ruter, modem m.m.) strømtilførsel, bredbåndstilknytning i fastnettet og at bredbåndstilknytningen har tilstrekkelig kapasitet. Bistand fra ices kundeservice til forhold som Kunden er ansvarlig for faktureres etter ices til enhver tid gjeldende prisliste.

7.2.3 Kunden plikter å rette seg etter ices instruksjoner når det gjelder plassering og bruk av Femtoenheten. Det utgjør et vesentlig mislighold av Avtalen dersom Kunden bruker Femtoenheten i strid med produktbeskrivelsen som fulgte med Femtoenheten.

7.3 Bindingstid, frikjøpsgebyr og manglende tilbakelevering av Femtoenhet

7.3.1 Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid med ice, jf. punkt 2 i Del A, gjelder tilsvarende bindingstid også for tjenesten Smart Celle og/eller leien av Femtoenheten. Dersom Kunden sier opp tjenesten Smart Celle i bindingstiden skal Kunden betale (uavhengig av størrelsen på ices utlegg og

lengden på Kundens gjenværende bindingstid) NOK 3000 i frikjøpsgebyr pr tjeneste Smart Celle eller pr Femtoenhet. Ved opphør av Avtalen etter punkt 7.5 belastes ikke frikjøpsgebyr for tjenesten Full Dekning eller Femtoenheten.

7.3.2 Dersom en Femtoenhet ikke er tilbakelevert til ice innen 14 dager etter Avtalens opphør belastes et gebyr på NOK 2500 pr G3 Femtoenhet og NOK 5000 pr G5/G7 Femtoenhet, uavhengig av hva grunnen til Avtalens opphør er, herunder ved heving pga. ices mislighold.

7.4 Nødanrop - posisjonering og adresse

7.4.1 ice tilbyr opprinnelsesmarkering for at nødetatene skal kunne spore hvor et anrop fra Kunden til nødetatene blir foretatt fra og/eller hvor Kundens mobiltelefon befinner seg. Nødanrop som utføres via Femtoenheten rutes til den nød-sentral som er nærmest den adresse Kunden har oppgitt at Femtoenheten befinner seg på, med mindre posisjonering av terminalen er mulig på annen måte. Kunden må selv sørge for å melde fra om adresseendring.

7.4.2 ice har intet ansvar for at sporingen lar seg gjennomføre fra Femtoenheten og posisjoneringsdata knyttet til terminalen vil normalt ikke kunne gis og vil under enhver omstendighet kunne være unøyaktig.

7.4.3 At terminalen normalt ikke kan spores vil også kunne medføre begrensninger i tjenester eller for software som benyttes, for eksempel vil applikasjoner som forutsetter lokasjonsdata for telefonen ikke kunne benyttes.

7.5 Tekniske problemer - retting og stenging

7.5.1 Kunden er kjent med at Femtoenheten kan påvirke tredjeparts bruk av radio- og teleterminalutstyr (f.eks. ved at det skapes interferens).

7.5.2 ice har rett til å pålegge Kunden å endre plassering av Femtoenheten, eller konfigurasjon av denne, for å unngå interferens eller for å avhjelpe tekniske problemer som måtte oppstå. I den grad det er nødvendig skal Kunden gi ice tilgang til sine lokaler.

7.5.3 ice skal ha rett til å opplyse Kundens navn og plassering av Femtoenhet m.m. til samarbeidspartnere, for å unngå tekniske problemer, gjennomføre testing, retting av feil m.m.

7.5.4 Dersom Kunden får melding av tredjepart om at det er oppstått interferens eller andre tekniske problemer plikter Kunden å varsle ice umiddelbart.

7.5.5 ice har rett til å stenge Kundens tilgang til Femtoenheten, midlertidig eller permanent, dersom Femtoenheten skaper eller antas å skape tekniske problemer, herunder interferens m.m. for radio- eller teleterminalutstyr. Dersom det er praktisk mulig skal ice varsle Kunden før stenging finner sted, og uansett snarest mulig etter at stengning har funnet sted.

7.5.6 Dersom ice stenger Kundens tilgang i mer enn 12 arbeidstimer (dvs mellom 08 og 16 på arbeidsdager) suspenderes Kundens betalingsplikt for abonnementsvederlag for Smart Celle i stengningsperioden. ice vil forsøke å gjenopprette Kundens tilgang, men dersom tjenesten er stengt i mer enn 30 dager og ice ikke har gitt Kunden alternativ dekning i eget nett eller ved hjelp av roaming i tredjeparts nett, har Kunden rett til å si opp tjenesten Smart Celle. ice kan si opp tjenesten Smart Celle med umiddelbar virkning dersom Kundens Femtoenhet fører til tekniske problemer, herunder interferens m.m. for andres radio- eller teleterminalutstyr. Dersom tjenesten Smart Celle sies opp av ice eller Kunden iht. dette punkt, har Kunden intet krav mot ice enn det som følger av dette punkt. Utover det som følger av disse særlige vilkår har ice intet ansvar knyttet til stenging samt eventuell oppsigelse av tjenesten Smart Celle.

8. Særlige vilkår - Smart Tale / Microsoft Lync-integrasjon

8.1 Generelt

8.1.1 Følgende særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper tjenesten Smart Tale eller Microsoft Lync integrasjon med Mobil Bedrift fra ice, og skal gjelde som en presisering av ices ansvar iht. punkt 12 i de generelle vilkår (Del A).

8.1.2 Trafikk via tjenesten(e) faktureres etter ices til enhver tid gjeldende prisliste for tale, SMS og/eller data. Trafikkavgifter faktureres etterskuddsvis per måned. Ved bruk av tjenestene over mobiloperatør sin mobildatatjeneste i utlandet påløper det roamingkostnader for mobildata i tillegg til ordinære samtalekostnader

8.2 Beskrivelse av tjenesten – ansvarsbegrensning

8.2.1 ice tilbyr tjenesten(e) for at Kunden skal kunne ringe over Internett. Kundens tale- og datatrafikk ved bruk av tjenesten(e) vil gå via den bredbåndstilknytningen Kundens til enhver tid benytter og ved hjelp av tredjeparts utstyr.

8.2.2 Kunden er selv ansvarlig for Kundens eget utstyr (ruter, modem m.m.), strømtilførsel, bredbåndstilknytning, og for at bredbåndstilknytningen har tilstrekkelig kapasitet. Tjenesten(e) er en «best effort»-tjeneste. ice innestår derfor ikke for samtalekvalitet, brudd på samtalen, mislykkede anrop mv. og tilsvarende mangler ved kvaliteten på tjenesten.

8.2.3 Bistand fra ices kundeservice til forhold som Kunden er ansvarlig for faktureres etter ices til enhver tid gjeldende prisliste.

8.2.4 For å kunne benytte tjenesten må Kunden ha et abonnement med Mobil Bedrift-funksjonalitet. Listen over tilgjengelige abonnement er til enhver tid tilgjengelig på **Ice.no**.

8.3 Bindingstid - Smart Tale

8.3.1 Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid med ice, jf. punkt 2 Del A, gjelder tilsvarende bindingstid med mindre annet er avtalt også for tjenesten Smart Tale. Dersom Kunden sier opp tjenesten Smart Tale innenfor bindingstiden, skal Kunden betale (uavhengig av størrelsen på ices utlegg og lengden på Kundens gjenværende bindingstid) et frikjøpsgebyr pålydende kr 399,- pr tjeneste per bruker.

8.4 Nødanrop - posisjoner og adresse

8.4.1 ice tilbyr opprinnelsesmarkering for ordinær mobiltelefoni. Dette innebærer at nødetatene kan spore hvor et anrop blir foretatt fra og/eller hvor Kundens mobiltelefon befinner seg. Dersom kunden foretar nødanrop via tjenesten Smart Tale, er det ikke alltid teknisk mulig å gi nødetatene korrekte opplysninger om nødanropets geografiske opprinnelse. Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) har på bakgrunn av dette gitt ice dispensasjon fra kravet til opprinnelsesmarkering. ice sikrer likevel alltid at den registrerte bostedsadressen der hvor dette er registrert på bruker samt en merking av anropet som «potensiell nomadisk bredbåndstелефoni», formidles til nødetatene ved nødsamtale.

8.5 Begrensninger i tjenesten

8.5.1 ice forbeholder seg retten til å begrense tjenesten og/eller sperre for samtaler til enkelte land. Ved utgående anrop via Smart Tale/Lync vil kundens nummer vises hos mottaker til tross for at kunden har aktivert hemmelig nummer på sitt mobilabonnement.

8.6 Misbruk av tjenesten

8.6.1 Kunden mottar brukernavn og passord fra ice for å kunne benytte tjenesten. Kunden skal påse at uvedkommende ikke får tilgang til denne informasjonen. Dersom Kunden har

mistanke om at andre har fått tilgang til brukernavn og/eller passord, skal Kunden umiddelbart kontakte ices kundesenter for å sperre tjenesten. ice er ikke ansvarlig for misbruk av tjenesten(e) som skyldes at brukernavn og passord kommer på avveie, herunder ved at Kundes telefon eller enhet som benytter tjenesten(e) blir stjålet eller går tapt, at tredjeparts-utstyr er sikret mot misbruk, gjennom endring av enhetens standard brukernavn/passord og at enheten bruker en kryptert forbindelse og er plassert bak en brannmur.

9. Særlige vilkår – Mobil Prioritet

9.1 Ved nasjonal gjesting vil standard taleanrop, SMS og data fungere, men ice kan ikke garantere støtte for alle sperringer og andre mobiltjenester.

9.2 Mobil Prioritet tilbys bare Kunder i virksomheter som er forhåndsgodkjent for prioritetsabonnement av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM). Kunden er pliktig å varsle ice dersom virksomheten ikke lenger oppfyller kriteriene for prioritet eller virksomhetens godkjenning faller bort av andre grunner. ice har rett til å si opp tjenesten uten forutgående varsel dersom virksomhetens godkjenning faller bort.

9.3 Mobil Prioritet gir Kunden tilgang til:

(a) nasjonal gjesting/roaming i mobilnettet til andre mobiltilbydere i Norge som har plikt til å tilby prioritetsabonnement, og

(b) prioritet for utgående taleanrop i situasjoner ved trafikkmetning i mobilnettet.

9.4 Nasjonal gjesting skal kun benyttes i krise- eller beredskapssituasjoner. Å låse terminalen til annet nett anses som misbruk av tjenesten. ice forbeholder seg retten til å fakturere kunden for slik bruk etter gjeldende satser for løpende prising. Ved misbruk av tjenesten eller pålegg fra myndighetene kan ice si opp tjenesten.

9.5 Nasjonal gjesting i andre mobilnett tilbys kun på SIM-kort godkjent for formålet. I særskilte tilfeller må Kunden aktivere funksjonen manuelt ved å velge mobilnett på brukerens håndsett. Prioritet gis ikke ved tilkobling til en Femtoenhet eller samtaler via tjenestene Smart Tale eller Microsoft Lync. ice kan heller ikke garantere at andre tilleggstjenester vil fungere sammen med Mobil Prioritet.

9.6 ice er pålagt å følge særskilte retningslinjer gitt av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) ved håndtering av prioritetstjenesten, herunder strengere krav til sikkerhet. Kunden er innforstått med at det gjelder særskilte åpningstider ved henvendelser til ice angående Mobil Prioritet (kundeservice og teknisk brukerstøtte).

10. Særlige vilkår – Storkunde

10.1 Følgende særlige vilkår gjelder for Storkunder, det vil si Kunder som kjøper «Storkundeabonnement» fra ice der priser og tjenester er rabatterte i forhold til veiledende priser. Samtlige abonnement må være aktivert med denne abonnementstypen. Storkunde forutsetter at Kunde står oppført som juridisk ansvarlig for alle abonnement under Avtalen.

10.2 For Storkunde har alle abonnement bindingstid tilsvarende avtaleperioden og minimum 24 måneder (avtalebinding). Bindingstiden løper fra den dato alle abonnementer som Kunden skal aktivere ved avtaleinngåelsen er portert/overført til ice (ved avtaleinngåelsen skal Kunden aktivere det antall abonnement som fremgår av avtalen). Bestemmelsene i punkt 2 i de generelle vilkår (Del A) gjelder for bindingstiden. Brudd på bindingstiden (utportering fra ice før bindingstidens utløp) utløser (uavhengig av lengden på Kundens gjenværende bindingstid) NOK 3000 eks. mva i bruddgebyr multiplisert med det høyeste av det antall abonnementer Kunden skal aktivere ved avtaleinngåelsen og det antall abonnementer Kunden har ved utportering fra ice. Eventuelle bruddgebyr knyttet til ytelser dersom avtalt mellom partene i punkt 2 i Del A vil komme i tillegg. Bruddgebyr vil ikke påløpe ved naturlige svingninger av antall abonnement (eksempelvis ansatte som slutter o.l.), likevel slik at enhver netto reduksjon med mer enn 10 % fra det antall abonnement som Kunden skal aktivere ved avtaleinngåelsen under enhver omstendighet vil utløse bruddgebyr. Bruddgebyr betales i slike tilfeller med NOK 3000 eks. mva per abonnement utover nevnte 10 % som utporteres fra ice.