



GENERELLE VILKÅR **for privatkunder**



Generelle vilkår for privatkunder

Oppdatert per 09.05.2018

INNHold

Del A: Generelle vilkår	3
1. Partene og definisjoner	3
2. Inngåelse av abonnement	3
3. Kjøp av utstyr	3
4. Bruk av utstyr, Tjenesten m.m.	3
5. Tap eller skade på utstyr	4
6. Tekniske avbrudd, vedlikehold m.m.	4
7. Bruk av SIM-kort og PIN-koder	4
8. Ansvar ved tap av SIM-kort og sperring	4
9. Priser og betaling	4
10. Avtaleperiode, bindingstid og oppsigelse m.m.	5
11. Angrerett	5
12. Ditt personvern	5
13. Nummerportering	6
14. ices ansvar og erstatningsplikt	6
15. Overdragelse av Tjenesten	6
16. Endringer i vilkår	6
17. Klage og tvist	6
Del B: Spesielle vilkår	6
1. Spesifikke abonnementsgrupper	6
2. Spesielle tjenester	7
3. Særlige vilkår - Smart Celle og Femtoutstyr	7
Del C: Vilkår ved kjøp av produkter	8
1. Avtalen og partene	8
2. Vilkår for inngåelse av Delbetalingsavtalen	8
3. Betaling	8
4. Angrerett	9
5. Kredittvurdering	9
6. Salgpant	9
7. Mislighold	9
8. Overdragelse	9

Del A: Generelle vilkår

1. Partene og definisjoner

1.1 Vilkårene i dette dokumentet («Generelle Vilkår») regulerer leveranse av telefonitjenester og andre tjenester fra ICE Norge AS, org.nr. 991 715 290 og ICE Communication Norge AS, org. nr. 912 672 808 (til sammen «ice») til forbrukere («Kunden»). ice og Kunden omtales hver for seg som Part, og i fellesskap som Partene. Med Brukeren menes Kunden, eller en person som av Kunden er gitt tillatelse til å benytte abonnementet, jf. Pkt 4.3.

1.2 Med Abonnementet menes tegnet abonnementsavtale av Kunden. Abonnementet omfatter også kjøp av nødvendig ice-godkjent utstyr konfigurert for å kunne benyttes i ices nettverk for mobile telefoni- og bredbåndstjenester eller andre tjenester.

2. Inngåelse av abonnement

2.1 Kunden må tegne abonnement for hver enkelt tjeneste («Tjenesten») som til enhver tid tilbys av ice. Kunden tegner abonnement ved telefonbestilling, på nett eller ved at Kunden fyller ut bestillingsskjema hos ice eller ice-autorisert forhandler («Abonnementsavtalen»). Bedriftsavtaler skal inngås gjennom særskilte avtaler hvor det gjelder egne vilkår. Utover vilkårene angitt i Abonnementsavtalen gjelder de Generelle vilkårene, samt spesielle vilkår for hver enkelt tjeneste («Spesielle vilkårene») inntatt i del B i dette dokumentet. Kunden plikter å gjøre seg kjent med disse. Avtale om levering av Tjeneste mellom ice og Kunden («Avtalen») er inngått når ice har mottatt og godkjent Kundens bestilling.

2.2 Abonnementet reguleres av Abonnementsavtalen, de Generelle vilkårene og de Spesielle vilkårene som gjelder for det enkelte abonnement eller den enkelte tilleggstjenesten («Abonnementsvilkårene»). De Spesielle vilkårene går ved motstrid foran de Generelle vilkårene. Abonnementsavtalen går ved motstrid foran de Generelle- og Spesielle vilkårene. For det tilfelle at Bruker er en annen enn Kunden, er det Kundens ansvar å sørge for at de til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkårene er kjent for Brukeren. Kunden svarer for Brukerens brudd på Abonnementsvilkårene/Avtalen.

2.3 Kunden samtykker til at det foretas en kredittvurdering, og ice forbeholder seg retten til å avstå fra å inngå avtale med Kunden, avslutte allerede inngått avtale eller avslå å levere Tjenesten, dersom kredittvurderingen indikerer manglende betalingsevne eller vilje. Dette gjelder selv om ice har mottatt og godkjent Kundens bestilling.

2.4 • ice har fastsatt en generell kredittgrense på NOK 2500 per abonnement. Denne grensen vil kunne justeres av ice etter ices eget skjønn basert på den enkelte kundes kredittverdighet, forbruksmønster og betalingshistorikk. Ved nådd kredittgrense kan ice automatisk sperre for visse kostnadsdrivende tjenester og kreve at Kunden uten opphold betaler det påløpte beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for det påløpte beløp. Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for ice og ice garanterer ikke for at abonnementet blir sperret ved nådd kredittgrense.

3. Kjøp av utstyr

3.1 ices levering av Tjenesten forutsetter 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 er spesifikt tilrettelagt for ice Tjenesten 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.

3.2 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 dårligere stand enn det Kunden hadde regnet med eller ikke i det vesentlige svarer til opplysninger gitt av ice.

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

3.4 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 en hver 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 tilleggs kostnad for. 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 i det utstyret Kunden allerede har. 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 vesentlig negativ endring av Tjenesten, jf. punkt 16.

3.5 Dersom kunden ikke betaler fast månedsavgift, ikke har betalt noen form for avgift til ice i løpet av de siste 6 månedene, eller etter ice eget skjønn ikke er berettiget til å få oppgradert eller endret Tjenesten, 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 så langt det er relevant.

3.6 Om Kunden har mottatt erstatningsutstyr, skal Kunden returnere tidligere levert utstyr til ice innen 14 dager dersom ikke annet er skriftlig avtalt. Kunden er i dette tilfelle økonomisk ansvarlig for utstyr inntil ice har mottatt dette.

4. Bruk av utstyr, Tjenesten m.m.

4.1 For bruk av ices nettverk kan det bare benyttes utstyr som er godkjent og konfigurert av ice. Når det gjelder koblingen til ices nettverk kan dette kun gjøres ved bruk av utstyr som er godkjent for tilkobling til offentlig telekommunikasjonsnett. ice vil kun yte support til utstyr som er spesifikt tilrettelagt for ice Tjenesten (se ice.no/kundeservice for liste over produkter som er dekket av support). ice har intet ansvar for support mv. av øvrig utstyr som benyttes i ice sitt nettverk av eventuelle andre leverandører.

4.2 Kunden kan ikke videreselge eller videreformidle noen del av Tjenesten, herunder leie eller låne ut linjekapasitet til andre.

4.3 Tjenesten kan kun benyttes av Kunden selv, medlemmer i Kundens husstand eller andre som er Kundens nærstående og kan ikke benyttes til kommersielle formål.

4.4 Kunden er ansvarlig overfor ice for bruken av Tjenesten når Kunden gir andre tilgang til bruk av Tjenesten. Får Kunden kjennskap til at noen bryter bestemmelsene i Avtalen ved bruk av Tjenesten, er Kunden pliktig til umiddelbart å sørge for at krenkelsen opphører samt informere ice om overtredelsen. For utstyr med WiFi-funksjonalitet er Kunden ansvarlig for å sikre utstyret med passord for å hindre adgang til uvedkommende.

4.5 Kunden plikter å overholde gjeldende lover og regler samt Abonnementsvilkårene. Kunden kan ikke benytte Tjenesten på en måte som medfører ansvar eller skade for ice eller tredjeperson. 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 straks opphører, og informere ice om overtredelsen.

4.6 Kunden er selv ansvarlig for all informasjon som publiseres eller kommuniseres via Internett gjennom Tjenesten. Kunden forbyr å publisere eller lenke til internett-sider som inneholder informasjon som utgjør inngrep i tredjemanns rettigheter, oppmuntrer til kriminelle handlinger eller inneholder materiale som er ulovlig.

4.7 ice forbeholder seg retten til å stenge eller redusere Tjenestens tilgjengelighet når det foreligger mistanke om at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett og/eller Abonnementsvilkårene, inntil forholdene er avklart. ice kan stenge Tjenesten uten varsel og har rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning dersom det etter ices vurdering er klart at Tjenesten brukes i strid med gjeldende rett eller Abonnementsvilkårene. Ved stengning kan ice fakturere løpende avgifter, herunder abonnementsavgiften.

4.8 Ved mistanke om at Tjenesten og utstyret knyttet til denne benyttes av uvedkommende, har ice rett til å stenge Tjenesten med tilhørende utstyr.

4.9 ice har også rett til å stenge Tjenesten med tilhørende utstyr på anmodning fra politimyndighetene.

5. Tap eller skade på utstyr

5.1 Tap eller skade på utstyr som supporteres av ice skal umiddelbart meldes fra til ice. (se ice.no/kundeservice for liste over produkter som er dekket av support).

5.2 Kunden er selv ansvarlig for tap eller skade på utstyr.

6. Tekniske avbrudd, vedlikehold m.m.

6.1 ice er ikke forpliktet til å utbedre feil som skyldes omstendigheter utenfor ice sin kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller brudd som skyldes eksternt nett eller utstyr. Om ice etter å ha mottatt feilmelding fra Kunden utbedrer feil som skyldes Kunden eller forhold på dennes side, plikter Kunden å erstatte ices utbedringskostnader i henhold til gjeldende prisliste.

6.2 Reklamasjoner på Tjenestene må skje innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget en mangel. Rimelig tid er i normaltillfellene to måneder. Et eventuelt fradrag i abonnementsavgiften gis ikke for avbrudd eller forringede tjenester som ikke skyldes forhold ice er direkte ansvarlig for. En godkjent reklamasjon kan maksimalt medføre at den aktuelle periodens faktura blir annullert/kreditert.

6.3 ice er ikke ansvarlig for eventuelle avbrudd som følge av forhåndsannonsert overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten. Det kan ikke gjøres fradrag i abonnementsavgiften for avbrudd eller forringede tjenester som skyldes overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten.

7. Bruk av SIM-kort og PIN-koder

7.1 Det er Kundens ansvar at alle sikkerhetskoder, inkludert PIN-koder, oppbevares på forsvarlig måte og ikke blir kjent for uvedkommende. Å notere ned koder, koble ut bruken av koder, eller forlate utstyr uten oppsyn etter at koden er tastet inn anses som grovt uaktsomt, også under Avtalen.

7.2 SIM-kort utstedt fra ice eller på vegne av ice, er ices eiendom. SIM-kort skal bare brukes i utstyr som er godkjent av ice, og som er i fungerende stand og ikke forringer SIM-kortet eller nettverket. Det er ikke tillatt å endre eller gjøre inngrep i SIM-kort.

8. Ansvar ved tap av SIM-kort og sperring

8.1 Om SIM-kortet kommer på avveie, for eksempel ved tyveri eller uhell, skal Kunden omgående gi beskjed om tap til ice på telefon 21 00 00 00 (Fra utlandet: +47 21 00 00 00) («Sperrmelding»), slik at ice kan foreta sperring for å hindre misbruk. Kunden står fritt til å kreve skriftlig bekreftelse på mottatt Sperrmelding.

8.2 Kunden er ansvarlig for misbruk av SIM-kort, Abonnement eller utstyr inntil Sperrmelding er mottatt av ice. Dersom Kunden omgående har inngitt Sperrmelding til ice, er ansvaret begrenset til NOK 1.000. Ved senere Sperrmelding eller misbruket er muliggjort ved uaktsomhet fra Kunden, begrenses ansvaret til NOK 10.000. Tapsbegrensningene gjelder ikke dersom misbruket er muliggjort ved grov uaktsomhet fra Kunden, dersom Kunden ved grov uaktsomhet misligholder Avtalen, eller dersom Kunden ikke gir Sperrmelding innen 6 timer fra tidspunktet SIM-kort eller utstyr kom på avveie.

8.3 Kunden kan kreve sperring av Abonnement. Sperring foretas fra dagen etter ice mottar kravet, med mindre Kunden angir et senere tidspunkt. For øvrig vises det til punkt 9.

9. Priser og betaling

9.1 Priser og betalingsvilkår fremgår av ice sin til enhver tid gjeldende prisliste, se www.ice.net. ice forbeholder seg retten til å forhåndsdebitere Kunden månedsvis, kvartalsvis eller årlig abonnementsavgift samt forhåndsdebitere eventuelle etableringsavgifter. Kunden plikter å betale for Tjenesten fra den dagen Tjenesten er gjort tilgjengelig for Kunden. Den som er registrert som Kunde hos ice, er ansvarlig for å betale for Tjenesten i henhold til gjeldende vilkår. Ansvaret omfatter også andres bruk av Tjenesten, herunder uvedkommendes bruk, dersom ikke det kan påvises at uvedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra ice sin side.

9.2 Betaling for Tjenesten skal være innbetalt til ice senest ved forfallsdato etter at ice har sendt faktura til Kunden. Dersom ice ikke har mottatt Kundens betaling ved forfall, har ice krav på purregebyr, forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, samt eventuelle inkassoutgifter. Ved uteblitt betaling, vil Kunden motta en betalingsoppfordring. Utestår betaling også etter at betalingsoppfordring er sendt, kan ice etter at det er gitt forhåndsvarsel stenge eller redusere Tjenestens tilgjengelighet inntil betaling er mottatt. Ved gjenåpning av Tjenesten kan ice kreve at Kunden betaler et gjenåpningsgebyr i henhold til prislisten. Kunden plikter å betale løpende avgifter også dersom Tjenesten er stengt.

9.3 Kunden skal straks underrette ice skriftlig om endringer i fakturaadressen, og andre endringer av betydning for kunde-forholdet.

9.4 ice kan kreve fakturagebyr etter gjeldende prisliste, se www.ice.no. For å unngå fakturagebyr anbefaler ice å benytte faktura via e-post som bestilles på www.ice.no/minside. Alternativt kan Kunden benytte eFaktura som bestilles direkte i Kundens nettbank.

10. Avtaleperiode, bindingstid og oppsigelse m.m.

10.1 Avtalen gjelder fra tidspunktet nevnt i punkt 2 ovenfor i den tid som er angitt i Avtalen for den enkelte Tjenesten. Med mindre annet er avtalt, kan den enkelte Tjenesten sies opp av begge parter med 1 måneds varsel regnet fra førstkommande måned etter at oppsigelsen kom frem til den andre parten. Ved oppsigelse skal Kunden følge ices gjeldende rutiner for oppsigelse. I Abonnementsavtalen kan det være avtalt en egen avtaletid eller bindingstid hvor det gjelder egne regler for oppsigelse samt for kompensasjon til ice som følge av eventuell oppsigelse fra Kundens side. Bytting fra et abonnement til et annet abonnement kan medføre at Kunden må betale et endringsgebyr i henhold til gjeldende prisliste og/eller i henhold til den enkelte abonnementsavtale.

10.2 ice kan med umiddelbar virkning og uten kompensasjon til Kunden heve Avtalen og/eller stenge Tjenesten dersom Kunden handler i strid med reglene i punkt 4 Bruk av utstyr, Tjenesten m.m. ovenfor eller de Spesielle vilkårene. Slik heving/stenging fritar ikke Kunden fra plikten til å betale for Tjenesten i avtaletiden eller bindingstiden.

10.3 Ved vesentlig brudd på Avtalen kan en Part heve Avtalen med umiddelbar virkning dersom den andre Parten etter anmodning ikke har rettet opp forholdet etter 20 dager. For at Kunden skal ha rett til å heve i henhold til forrige setning, forutsettes det imidlertid at Kunden har kontaktet ice på telefon eller e-post og varslet heving, samt at ice etter hevningsvarselet får telefonkontakt med Kunden hvor detaljene knyttet til retting avklares nærmere, herunder at Kunden ringer ice kundeservice ved forespørsel og da har det aktuelle utstyret tilgjengelig slik at retting faktisk er mulig å gjennomføre. Oppnås ikke slik kontakt med Kunden i utbedringsperioden, skal Avtalen ikke anses som hevet. Fristen er likevel kun 14 dager dersom bruddet består i manglende betaling fra Kundens side og ice har sendt Kunden én betalingspåminnelse.

10.4 En Part har også rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning for det tilfelle at den andre Parten går konkurs, innleder gjeldsforhandlinger eller det er grunn til å anta den andre Parten ikke kan betale sine forpliktelser etter hvert som de forfaller.

10.5 Ved oppsigelse av abonnement har ice rett til å fakturere kunden et bruddgebyr om kunden er innenfor bindingstid. Tilsvarende gjelder dersom ice hever Avtalen i henhold til punkt 10.2 og 10.3 over. Bruddgebyret skal tilsvare ices normaltap som en følge av at Avtalen sies opp før bindingstiden er ute. Ved beregningen av bruddgebyret skal det gjøres fradrag for hver måned fra starten av bindingstiden til Avtalen ble sagt opp. Bruddgebyret skal likevel ikke være mindre enn 299. Eventuelle utestående restbeløp og betaling for inneværende måned skal komme i tillegg.

10.6 Dersom Avtalen er inngått med rabatt, skal bruddgebyret tilsvare den totale rabatten Kunden ville fått i bindingstiden. Ved beregningen av bruddgebyret skal det gjøres fradrag for hver måned fra starten av bindingstiden til Avtalen ble sagt opp. Bruddgebyret skal likevel ikke være mindre enn 299. Dersom Kunden misbruker oppsigelsesretten gjentatte ganger,

kan ice i tillegg til bruddgebyret kreve å fastholde Avtalen og kreve betaling ut bindingstiden. Dersom ice hever Avtalen som en følge av grovt misbruk fra Kunden, har ice også rett til å kreve sitt fulle økonomiske tap erstattet av Kunden.

10.7 I alle tilfeller, skal utstyr som Kunden har fått tilsendt returneres for Kundens regning.

11. Angrerett

11.1 Kunden har i henhold til angrerettloven, rett til å gå fra Avtalen om levering av Tjenesten ved å gi ice melding om dette innen 14 dager etter at Kunden har mottatt opplysninger om angreretten samt bekreftelse på at Avtalen er inngått. Fristen løper uansett ut senest tre måneder etter avtaleinngåelse eller etter ett år dersom opplysninger om angrerett ikke er gitt. Melding om bruk av angreretten bør gis skriftlig. Er ice-godkjent utstyr mottatt av Kunden før angrefristens utløp og Kunden velger å benytte seg av angreretten, plikter Kunden å returnere utstyret straks til ice. Har Kunden bestilt Tjenesten ved uanmodet oppringning eller annen henvendelse fra ice («Telefonsalg») bæres returkostnadene av ice. Har Kunden bestilt Tjenesten over internett eller ved henvendelse til kundeservice ("Annet fjernsalg") plikter Kunden selv å bære returkostnadene. Kunden samtykker til at Tjenesten kan påbegynnes før utløpet av angrefristen, slik at Kunden plikter å betale for bruk av Tjenesten selv om Kunden ikke benytter angreretten. ice kan fakturere et gebyr i tillegg til portokostnader dersom pakken ikke blir hentet og går i retur til ice i henhold til prisliste på ice.no.

12. Ditt personvern

12.1 Innsamling av personopplysninger

Når Kunden inngår avtale med ice skal de oppgi navn, fødselsnummer, e-post og kontaktnummer. Fødselsnummeret brukes for å gjøre kredittsjekk. Dersom det er en annen person enn eier av tjenesten som skal bruke det, skal eier oppgi navn, e-post og fødselsdato til brukeren. ice henter også inn Kundens adresse fra Folkeregisteret.

Innsamling av disse personopplysningene er nødvendig for at ice skal kunne levere de tjenestene det er inngått avtale for. Dette inkluderer behandling av informasjon om deres ordrehistorikk og tjenestebruk.

For at ice skal kunne levere sine forpliktelser i avtalen plikter Kunden å melde inn adresseendring og andre endringer av betydning for kundeforholdet.

12.2 Behandling av personopplysninger

ice behandler personopplysninger i henhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven og andre relevante lov- og forskriftsreguleringer. I ice sin [personverneklæring](#) finnes det utfyllende informasjon om hvordan ice behandler personopplysninger. Personopplysningene behandles i forbindelse med drift av tjenesten(e), leveranse og fakturering, viklingshensikt og for markedsførings- og faktureringsformål.

12.3 Markedsføring

Så lenge du er kunde hos ice, vil vi sende deg generell informasjon og tilbud på tilsvarende 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 på Min Side, i ice-appen eller ved å kontakte ice kundeservice. Dette vil ikke påvirke din mulighet til å benytte ice sine tjenester. Dersom kunden ønsker ytterligere tilbud og informasjon om andre produkter ice tilbyr, kan Kunden velge å gi sitt samtykke til dette. Ibland sender ice kundeundersøkelser til sine kunder. Det er frivillig å svare på disse.

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

13. Nummerportering

13.1 Kunden er ansvarlig for å gjøre opp med tidligere teleoperatør. Innportering av telefonnummer til ice gjennomføres normalt i løpet av 2 til 6 virkedager. Utportering av telefonnummer medfører oppsigelse av Abonnementsavtalen. Kunden skal betale alle kostnader og avgifter frem til opphør av Abonnementsavtalen. Relevante bestemmelser i Abonnementsavtalen gjelder frem til alle utestående beløp er betalt.

14. ices ansvar og erstatningsplikt

14.1 ice er ikke ansvarlig for avbrudd, mangelfulle tjenester osv. som skyldes forhold utenfor ice sin kontroll, f.eks. strømbrudd, brudd på bredbåndstilgang, feil ved Kundens eget utstyr, feil ved andre operatørers nettverk, force majeure osv. ice er kun ansvarlig for skade eller tap på Kundens person, tredjeperson eller gods i den utstrekning dette følger av ufravikelig lovgivning og skaden kan direkte tilbakeføres til Tjenesten eller bruken av denne. Dette gjelder likevel ikke hvis feilen skyldes forhold utenfor ices kontroll som ice ikke kunne forventes å ha tatt i betraktning ved inngåelse av avtalen. ice er ikke ansvarlig overfor Kunden for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra ice. Ved feil, uaktsomhet eller øvrig ansvar fra ice, er ices erstatningsansvar maksimalt begrenset oppad til 3 – tre – måneders abonnementsavgift. ice er under ingen omstendigheter ansvarlig for eventuelle midlertidige avbrudd eller forringede tjenester som følge av overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten så lenge slik overgang er annonsert på forhånd, og Kunden kan ikke kreve erstatning eller noen annen sanksjon som følge av slike eventuelle midlertidige avbrudd eller forringede tjenester.

14.2 Kunden er ansvarlig for andre som får tilgang til Tjenesten, og er herunder ansvarlig for sikring mot misbruk og uautorisert bruk av Kundens abonnement. Kunden er erstatningsansvarlig overfor ice for tap eller skade som skyldes misbruk eller forstyrrelser fra Kundens utstyr.

15. Overdragelse av Tjenesten

15.1 Kunden har ikke rett til å overdra Abonnementet til andre, og heller ikke tegne abonnement i andres navn, uten etter skriftlig avtale med ice. Kunden har heller ikke rett til å overdra andre rettigheter, forpliktelser eller utstyr knyttet til Avtalen til andre.

15.2 ice har uten Kundens samtykke rett til å overdra sine rettigheter og forpliktelser etter Avtalen.

16. Endringer i vilkår

16.1 Dersom ice foretar endringer i Tjenesten, herunder sine priser og/eller Abonnementsvilkår, skal det gis minst 30 dagers varsel før endringen trer i kraft. Ønsker ikke Kunden å godta endringene, har Kunden rett til å si opp Avtalen med virkning fra endringen trådte i kraft. Benytter Kunden seg av Tjenesten etter at endringen har trådt i kraft er dette å anse som et samtykke til endringen. Har Kunden inngått Avtale

med bindingstid, kan Kunden bare heve Avtalen dersom endringen er til ugunst for Kunden.

16.2 Endringer i prisen kan gjennomføres med kortere varsel enn angitt i punkt 16.1 dersom endringene skyldes økning i offentlige avgifter, herunder økning av merverdiavgiften. Økning i offentlige avgifter skal aldri anses for å utgjøre en vesentlig prisøkning.

17. Klage og tvist

17.1 Klager fra Kunden skal rettes til ices kundesenter. Nasjonal kommunikasjonsmyndighet («Nkom») er klageinstans for forhold som omfattes av lov om elektronisk kommunikasjon av 4. juli 2003 nr. 83 (ekomloven) og tilhørende forskrifter og regelverk. 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.

17.2 Dersom det oppstår tvist mellom ice og Kunden skal tvisten søkes løst i minnelighet. Kan Partene ikke enes, har hver av Partene rett til å kreve tvisten løst ved de ordinære norske domstoler.

Del B: Spesielle vilkår

1. Spesifikke abonnementsgrupper

1.1 Spesielle vilkår for mobilt bredbånd

1.2 Tjenesten gir Kunden bredbåndstilkytning 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 ice sitt nettverk gir radiodekning.

1.3 Sammen med ice-utstyret vil Kunden motta abonnementsspesifikk informasjon, for eksempel aktiveringskode. Abonnementsspesifikk 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.

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

1.5 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 abonnementsnettets inkluderte GB forbruk i løpet av en kalendermåned. I tilfeller ved ekstremt overforbruk 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.

1.6 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 eller erstatning fra ice i forbindelse med redusert hastighet for mottak eller 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 forhåndsannonsert overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten.

1.7 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 abonnementsnettets inkluderte GB pr måned.

1.8 Spesielle vilkår for Mobil telefoni (B2C Voice prisplaner)

1.1 Følgende spesielle vilkår gjelder for Kunden som kjøper Tjenesten mobiltelefoni (alle mobiltelefoniabonnemnet):

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 operatørens vilkår og takster. Ved bruk av abonnementsnett i utlandet, innkrever ice betaling for den utenlandske operatøren. I tillegg kommer administrasjonsgebyr iht. ices til enhver tid gjeldende prisliste.

2. Spesielle tjenester

2.1 Elektronisk ID på Mobil (f.eks BankID)

2.2 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.

2.3 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).

2.4 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.

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

2.6 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 – Smart Celle og Femtoutstyr

3.1 Generelt

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 i Del A Generelle vilkår.

3.1.2 Trafikk via Femtoenheten faktureres etter ices sin til enhver tid gjeldende prisliste for tale, SMS eller data, se ellers punkt 9 i Del A Generelle vilkår.

3.2 Tjenesten Smart Celle

3.2.1 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 sviikt 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 og Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette eller på annen måte overdra eller låne ut Femtoenheten.

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

3.2.3 Kunden plikter å rette seg etter ices sine 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.

3.3 Bindingstid, frikjøpsgebyr og manglende tilbakelevering av Femtoenhet

3.3.1 Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid med ice, jf. punkt 10 i de Generelle vilkår, 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 bindings-

tid) NOK 1900 inkl. mva. 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.

3.3.2 Dersom en Femtoenhet ikke er tilbakelevert til ice innen 14 dager etter Avtalens opphør belastes et gebyr på NOK 1900 inkl. mva. pr G3+ Femtoenhet, uavhengig av hva grunnen til Avtalens opphør er, herunder ved heving pga. ice sitt mislighold.

3.4 Nødanrop – posisjonering og adresse

3.4.1 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.

3.4.2 ice har ikke 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.

3.4.3 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.

3.5 Tekniske problemer - retting og stenging

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

3.5.2 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 stedet der Kunden har sitt utstyr.

3.5.3 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.

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

3.5.5 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.

3.5.6 Dersom ice må stenge Kundens tilgang i mer enn 12 timer, 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 ikke krav mot ice utover hva som følger av dette punkt. Utover hva som følger av disse særlige vilkår har ice ikke ansvar knyttet til stenging samt eventuell oppsigelse av tjenesten Smart Celle.

Del C: Vilkår ved kjøp av produkter Avtale om kjøp med delbetaling

1. Avtalen og partene

1.1 Denne avtalen («**Delbetalingsavtalen**») går ut på at kunden («**Kunden**») kan kjøpe ett eller flere produkter av Phonepartner Norge AS, org. nr. 982 155 304 (**Selger**), på kreditt og nedbetale dette i månedlige avdrag.

1.2 Selger og Kunden omtales hver for seg som Part, og i fellesskap som Partene. Kredittbeløpet skal tilbakebetales i samsvar med betingelsene i Delbetalingsavtalen.

2. Vilkår for inngåelse av Delbetalingsavtalen

2.1 Delbetalingsavtalen er betinget av at kunden er juridisk ansvarlig for et aktivt mobilabonnement hos ICE Norge AS, org.nr. 991 715 290 og ICE Communication Norge AS, org. nr. 912 672 808 (til sammen «ice »), eller at det samtidig med Delbetalingsavtalen inngås en Abonnementsavtale med ice .

2.2 Denne Delbetalingsavtalen er først bindende for Selger når ice har kredittgodkjent Kunden etter punkt 5.

3. Betaling

3.1 Kredittbeløpet skal tilbakebetales med like store månedlige terminbeløp.

Nedbetalingstiden bestemmes av Kunden ved bestilling. Kunden kan velge mellom 12, 24 og 36 måneder.

3.2 Det månedlige terminbeløp vil bli lagt til Kundens faktura for hennes/hans Abonnement hos ice . ice utsteder felles faktura for Abonnementsavtalen og Delbetalingsavtalen.

Kunden skal på grunnlag av den mottatte faktura betale det angitte beløp ved forfall, alternativt vil ice belaste bank for beløpet i henhold til avgitt fullmakt (avtalegiro).

3.3 Kunden kan i ice -appen og på minside.ice.no finne informasjon om Delbetalingsavtalen, inkludert startdato, dato for siste innbetaling og størrelse på månedlige beløp som skal innbetales.

3.4 Kunden kan når som helst innfri gjenstående betalinger under Delbetalingsavtalen, og avslutte avdragsordningen.

Dersom Kunden ønsker å innfri de gjenstående betalingene må Kunden kontakte ice ' kundesenter og be om at innbetalt beløp brukes til nedbetaling. Dersom Kunden ikke gjør dette, vil innbetalt beløp brukes til å dekke fremtidige fakturaer.

3.5 Dersom kundens mobilabonnement hos ice opphører før produktet er ferdig nedbetalt, vil ice fortsette å utstede separate fakturer frem til produktet er nedbetalt.

3.6 I tilfeller hvor Kunden har flere forfalte terminer og foretar en delbetaling, anses betalingen for å være foretatt på de tidligst forfalte terminene. Dette innebærer at eldre gjeldsposter vil bli oppgjort først.

Selger har rett til å trekke fra påløpte gebyrer, kostnader og forsinkelsesrenter før hovedstolen reduseres.

4. Angrerett

4.1 Kunden har angrerett på kjøpet av varen og denne Delbetalingsavtalen etter angrerettloven. Angreretten er på 14 dager fra inngåelse av avtalen.

4.2 Melding om at Kunden vil benytte angreretten skjer ved å kontakte ice . Det er tilstrekkelig at melding er sendt ice innen utløpet av angreretten.

4.3 Ved bruk av angreretten faller Partenes plikt til å oppfylle Delbetalingsavtalen bort.

4.4 Kunden skal uten unødig opphold og senest 30 kalenderdager etter at melding nevnt i avsnittet over er gitt, levere tilbake varen. Kunden bekoster selv retur av varen.

5. Kredittvurdering

Ved å søke om kreditt samtykker Kunden til at ice på vegne av Selger foretar en kredittvurdering. Gjenparts brev vil bli sendt per post, med mindre Kunden har særskilt samtykket til at det blir sendt elektronisk (Digipost).

6. Salgs pant

6.1 Selger har salgspant i den kjøpte varen inntil den er fullt nedbetalt. Inntil dette har skjedd har kunden ikke rett til å avhende, pantsette, leie ut eller låne ut varen.

6.2 Hvis noen form for tvangsinn drivelse er foretatt hos Kunden, herunder at Kunden trer inn i gjeldsforhandlinger, går konkurs eller på annen måte står i fare for å miste råderetten over varen, skal Kunden straks gi melding til ice om forholdet.

7. Mislighold og reklamasjon

7.1 Forsinkelse fra ice s side

7.1.1 Dersom leveringen av varen blir forsinket, skal ice informere Kunden om forsinkelsen og når levering vil skje.

7.1.2 Om Kunden ikke mottar varen eller levering er forsinket, og dette ikke skyldes forhold på Kjøpers side, kan Kjøper etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og kreve erstatning fra ice , etter reglene i forbrukerkjøpslovens kapittel 5.

7.2 Feil og mangel ved varen

7.2.1 Eventuelle feil og mangler ved varen skal meldes til ice innen rimelig tid etter at Kunden har oppdaget feilen. Slik melding kan gis skriftlig eller muntlig. ice anbefaler at reklamasjonen sendes skriftlig. Kunden vil motta en skriftlig bekreftelse på sin reklamasjon. ice vil også skriftlig bekrefte mottak av varer som sendes tilbake til ice for inspeksjon eller feilretting.

7.2.2 Dersom varen har en feil eller mangel har Selger rett til å utbedre feilen. Om slik retting ikke er mulig kan kunden kreve omlevering, prisavslag, erstatning og heving av avtalen. Det vises til forbrukerkjøpsloven § 6.

7.2.3 Retten til å reklamere gjelder i to år etter at kunden overtok varen, eller fem år dersom varen er ment å vare vesentlig mer enn to år.

7.3 Mislighold fra kjøpers side

7.3.1 Dersom Kunden ikke betaler i tide, eller for øvrig vesentlig misligholder denne Delbetalingsavtalen, kan Selger forlange hele Delbetalingsavtalens utestående innfridd og oppgjort.

Tilsvarende gjelder for andre tilfeller som er beskrevet i finansavtaleloven § 52.

7.3.2 Ved forsinket betaling har Selger krav på gebyrer, samt forsinkelsesrenter for utestående krav i henhold til forskrift til forsinkelsesrenteloven.

Krav som etter gjentatte betalingsoppfordringer ikke betales i samsvar med Delbetalingsavtalen vil bli overført til inkasso.

7.3.3 Selger forbeholder seg retten til å IMEI-sperre kjøpte varer ved grovt mislighold/svindel.

7.3.4 For øvrig gjelder forbrukerkjøpsloven kapittel 9.

8. Overdragelse

8.1 Selger har rett til å overdra sine rettigheter som kredittyter i henhold til denne Delbetalingsavtalen og sine øvrige rettigheter overfor Kunden, herunder sitt salgspant.

8.2 Kunden kan ikke overdra Delbetalingsavtalen, og er ansvarlig for oppfyllelse av sine plikter under Delbetalingsavtalen selv om varen overlates til andre.