

GENERELLE VILKÅR

for privatkunder

Generelle vilkår for privatkunder

Oppdatert per 6. april 2022

INNHOLD

Del A: Generelle vilkår	3
1 Avtalen og avtaleinngåelsen	3
2 Kredittvurdering	3
3 Kjøp av utstyr	3
4 Kundens plikter ved bruk av Tjenesten	3
5 Mobildata og hastighet	3
6 Levering av Tjenesten og melding om feil	4
7 Bruk av SIM-kort og PIN-koder	4
8 Ansvar ved tap av SIM-kort eller annet utstyr eller informasjon som gir tilgang til Tjenesten	4
9 Priser og betaling	4
10 Fellesfakturerte tjenester og nummeropplysning	5
11 Oppsigelse	5
12 Abonnement med bindingstid	5
13 Mislighold	5
14 ice sitt ansvar og erstatningsplikt	6
15 Angrerett	6
16 Kundeinformasjon	6
17 Ditt personvern	6
18 Taushetsplikt	6
19 Nummerportering	6
20 Overdragelse	7
21 Endringer	7
22 Klage og tvist	7
Del B: Spesielle vilkår	7
1 Spesielle vilkår for ice+ abonnementer	7
2 Bruk i utlandet	7
3 Data Rollover og Rollover Deling	8
4 Spesielle vilkår for iceMax	8
5 Spesielle vilkår for iceJunior og iceJuniorPluss	8
6 Abonnementer med aldersbegrensninger	8
7 Data Frihet	8
8 Elektronisk ID på Mobil (f.eks BankID)	8
9 NiceMobil	9
Del C: Avtale om Rentefri Delbetaling	9
1 Avtalen og partene	9
2 Vilkår for inngåelse av Delbetalingsavtalen	9
3 Betaling	10
4 Angrerett	10
5 Kredittvurdering	10
6 Salgsfant	10
7 Mislighold	10
8 Overdragelse	10
Del D: Ice MobilBytte	10
1 Avtalen og partene i avtalen	10
2 Hvem kan inngå en MobilBytteavtale?	11
3 Nærmere om MobilBytte	11
4 Bytte av telefon	11
5 Tilstand på innbyttetelefonen	11
6 Mangler og reklamasjon	12
7 Forsikring	12
8 Oppsigelse	12

Del A: Generelle vilkår

1 Avtalen og avtaleinngåelsen

- 1.1 Vilkårene i dette dokumentet regulerer leveranse av telefonitjenester og andre tjenester fra Ice Communication Norge AS, org.nr. 912 672 808 («ice») til forbrukere («Kunden»). ice og Kunden omtales hver for seg som en «Part», og i fellesskap som «Partene».
- 1.2 Kunden må tegne abonnement på hver enkelt tjeneste som ice til enhver tid leverer til Kunden («Tjenesten»). Kunden tegner abonnement ved telefonbestilling, på nett, via app eller ved at Kunden fyller ut bestillingsskjema hos ice eller ice-autorisert forhandler («Abonnementsavtalen»). Abonnementet reguleres av Abonnementsavtalen, de generelle vilkårene i Del A og de spesielle vilkårene i Del B som gjelder for det enkelte abonnement eller den enkelte tilleggstjenesten («Avtalen»). Kunden plikter å gjøre seg kjent med disse. De spesielle vilkårene i del B går ved motstrid foran de generelle vilkårene i Del A. Abonnementsavtalen går ved motstrid foran de generelle og spesielle vilkårene.
- 1.3 Avtale om levering av Tjenesten mellom ice og Kunden er inngått når ice har mottatt og godkjent Kundens bestilling. Dersom Kunden tar ice sine tjenester i bruk uten at uttrykkelig skriftlig avtale er inngått, anses Kunden for å ha akseptert vilkårene i Avtalen.
- 1.4 Med «Brukeren» menes Kunden eller en person som av Kunden er gitt tillatelse til å benytte Tjenesten, jf. punkt 4.3. Dersom Brukeren er en annen enn Kunden, er det Kundens ansvar å sørge for at vilkårene i Avtalen er kjent for Brukeren. Kunden er ansvarlig for Brukerens brudd på Avtalen.

2 Kredittvurdering

- 2.1 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.
- 2.2 ice har fastsatt en generell kredittgrense på NOK 2 500 per abonnement. Denne grensen vil kunne justeres av ice etter ice sitt 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. Fakturaen fra ice kan derfor overstige den fastsatte kredittgrensen uten at Kunden kan rette noe krav mot ice.

3 Kjøp av utstyr

- 3.1 Levering av Tjenesten kan forutsette at Kunden kjøper nødvendig utstyr godkjent av ice fra ice eller en ice-autorisert forhandler. De tekniske kravene som stilles til utstyr som spesifikt er tilpasset ice sine 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.
- 3.2 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 Kundens plikter ved bruk av Tjenesten

- 4.1 Kunden kan kun koble utstyr som er tillatt eller godkjent av ice til ice sitt nett. Utstyret må forøvrig være godkjent for tilkobling til offentlig kommunikasjonsnett og oppfylle kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning. Kunden skal ikke uten ice sitt samtykke endre eller gjøre tilføyesler til utstyr levert av ice, herunder konfigurasjon.
- 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 av 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 Tjenesten. Før Kunden kjennskap til at noen bryter bestemmelsene i Avtalen ved bruk av Tjenesten, plikter Kunden umiddelbart å sørge for at krenkelsen opphører, samt å informere ice om overtredelsen, jf. punkt 8.1.
- 4.5 Kunden skal ikke anvende Tjenesten i strid med Avtalen eller den til enhver tid gjeldende lovgivning. Kunden kan ikke benytte Tjenesten på en måte som medfører ansvar eller skade for ice eller tredjeperson. Kunden plikter å stanse enhver slik bruk av Tjenesten umiddelbart.
- 4.6 Kunden skal ikke misbruke Tjenesten eller benytte Tjenesten på en måte som skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller ulemper for tredjeperson eller ice, f.eks. ved massekommunikasjon (herunder spam), gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse eller på en måte som beslaglegger unormalt mye kapasitet i nettet (f.eks. fildeling).
- 4.7 Kunden er selv ansvarlig for all informasjon som publiseres eller kommuniseres ved bruk av Tjenesten. Kunden skal ikke publisere eller lenke til nettsider som inneholder informasjon som utgjør inngrep i tredjemanns rettigheter, oppmuntrer til kriminelle handlinger eller inneholder materiale som er ulovlig.

5 Mobildata og hastighet

- 5.1 Hastigheten som er oppgitt for mottak og sending av data er maksimalhastighet. Grunnet forhold som er utenfor ice sin kontroll, kan Kunden oppleve at denne hastigheten ikke oppnås. Eksempler på faktorer som kan påvirke opplevd hastighet er Kundens hardware (f.eks. mobiltelefon, nettbrett, modem, router), avstanden til basestasjon, om det brukes eksternantenne, abonnementstype, dekningssteknologien der Kunden befinner seg (f.eks. 2G, 3G, 4G, 5G eller Wi-Fi), antall samtidige brukere av basestasjonen og kapasiteten på den serveren det søkes informasjon fra. Kunden har ikke krav på noen form for kompensasjon eller erstatning fra ice forbindelse med redusert hastighet for mottak eller sending av data. Oppdatert informasjon om dekning og hastighet er tilgjengelig på www.ice.no/dekning.
- 5.2 Informasjon om hvilken dekningssteknologi som ligger til grunn for Tjenesten er tilgjengelig på www.ice.no/dekning. Dersom Kundens hardware (f.eks. mobiltelefon, nettbrett, modem, router m.m.) ikke støtter dekningssteknologien som ligger til grunn for Tjenesten, vil Kunden kunne oppleve lavere hastighet og svekket kvalitet på Tjenesten eller at Tjenesten ikke fungerer. Det er Kundens ansvar at hardware benyttet av Kunden støtter

dekningsteknologien som ligger til grunn for Tjenesten og at Kunden gjennomfører oppdateringer og benytter innstillinger som er nødvendige for at Tjenesten skal kunne leveres med best mulig kvalitet. ice har rett til å endre dekningsteknologien som ligger til grunn for Tjenesten uten at Kunden kan fremsette krav om erstatning eller kompensasjon mot ice. Endring av dekningsteknologi skal ikke under noen omstendighet anses som mislighold av Avtalen fra ice sin side.

- 5.3 ice kan stenge eller begrense overføringshastigheten for mobildata til maksimum 64 kbit/s for kunder som forbruker mer enn abonnementsets inkluderte datakvote i løpet av en kalendermåned og forbruket ikke er muliggjort ved kjøp av ekstra datakvoter eller oppspart Rollover Data. 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. Kunden vil automatisk justeres opp til normal hastighet når neste kalendermåned starter. Ved behov for mer mobildata enn det som er inkludert i Kundens abonnement, tilbyr ice påfyllingstjenester.
- 5.4 Dersom Kunden bruker uforholdsmessig mye mobildata 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.

6 Levering av Tjenesten og melding om feil

- 6.1 ice skal levere de Tjenestene som Kunden til enhver tid har bestilt fra ice og som ice har akseptert å levere til Kunden. Tjenesten og vedlikeholdet av disse skal oppfylle de krav som følger av Avtalen og gjeldende regelverk. ice inestår ikke for at Kundens bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd eller at alle samtaler eller annen kommunikasjon når frem.
- 6.2 ice er ikke ansvarlig for feil som skyldes omstendigheter utenfor ice sin kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller brudd som skyldes Kunden eller forhold på dennes side, fysiske eller geografiske forhold eller annen ytre påvirkning eller 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 ice utbedringskostnader i henhold til gjeldende prisliste.
- 6.3 ice forbeholder seg retten til å iverksette nødvendige tiltak i nødsituasjoner og når total belastning i nettverket er stor, selv om dette medfører at Kundens mulighet til bruk av Tjenesten begrenses. Det samme gjelder dersom ice får pålegg fra offentlige myndigheter om å begrense tilgangen til nettet eller tjenesten, f.eks. i en nødsituasjon eller i forbindelse med alvorlig kriminalitet. ice er ikke ansvarlig for kostnader, tap eller andre ulemper som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.
- 6.4 ice er ikke ansvarlig for eventuelle avbrudd eller forringede tjenester som følge av forhåndsannonsert vedlikehold eller annet som ice anser nødvendig, herunder overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten. Kunden kan ikke kreve erstatning eller noen annen sanksjon som følge av slike eventuelle avbrudd eller forringede tjenester.
- 6.5 Reklamasjoner på Tjenestene må skje innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget en mangel. Rimelig tid er i normaltilfellene to måneder. Dersom reklamasjon ikke er fremsatt innen fristen, bortfaller Kundens rett til å gjøre mangelen gjeldende.
- 6.6 Kunden kan kreve kompensasjon i form av forholdsmessig fradrag i abonnementsavgift dersom Kunden ikke kan benytte Tjenesten som følge av feil ice er ansvarlig for i henhold til Avtalen. Tilsvarende gjelder dersom Tjenesten ikke blir levert i henhold til avtalt frist og dette skyldes forhold som ice er ansvarlig for. Kompensasjon som gis i henhold til dette punktet er oppad begrenset til én måneds abonnementsavgift og gis i form av hel eller delvis annullering/kreditering av den aktuelle periodens faktura.

7 Bruk av SIM-kort og PIN-koder

- 7.1 Det er Kundens ansvar at alt utstyr og informasjon som gir tilgang til Tjenestene (herunder brukernavn, passord, SIM-kort, eSIM, PIN og PUK-koder og aktiveringskoder) oppbevares på forsvarlig måte og ikke benyttes av eller gjøres kjent for uvedkommende. Dersom Kunden har mistanke om at andre har fått tilgang til passord eller koder, skal Kunden umiddelbart endre disse. Å oppbevare koder sammen med utstyr som gir tilgang til Tjenesten, notere ned koder, koble ut bruken av koder, eller forlate utstyr uten oppsyn etter at koden er tastet anses som grovt uaktsomt, også under Avtalen.
- 7.2 SIM-kort utstedt fra ice eller på vegne av ice, er ice sin eiendom. Kunden er etter mottakelsen av SIM-kortet ansvarlig for tap eller skade på SIM-kortet. 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. Bestemmelsene i dette punkt 7.2 gjelder tilsvarende for eSIM så langt de passer.

8 Ansvar ved tap av SIM-kort eller annet utstyr eller informasjon som gir tilgang til Tjenesten

- 8.1 Dersom SIM-kort eller annet utstyr eller informasjon som gir tilgang til Tjenestene (jf. punkt 7.1) kommer på avveie, for eksempel ved tyveri eller uhell, eller Kunden har mistanke om misbruk av Tjenesten eller at uvedkommende har fått tilgang til Tjenesten, skal Kunden omgående gi beskjed til ice på telefon 21 00 00 00 (Fra utlandet: +47 21 00 00 00) (en slik melding omtales heretter som «Sperremelding»), slik at ice kan sperre abonnementset for misbruk. Kunden står fritt til å kreve skriftlig bekreftelse på mottatt Sperremelding.
- 8.2 Kunden er ansvarlig for misbruk av SIM-kort, abonnement eller utstyr inntil Sperremelding er mottatt av ice. Dersom Kunden omgående har inngitt Sperremelding til ice, er Kundens ansvar begrenset til NOK 1.000. Ved senere Sperremelding eller dersom misbruket er muliggjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til NOK 10.000. Tapsbegrensningene gjelder ikke dersom misbruket er muliggjort ved grov uaktsomhet fra Kundens side, dersom Kunden ved grov uaktsomhet misligholder Avtalen, eller dersom Kunden ikke gir Sperremelding 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 at krav om sperring er mottatt av ice, med mindre Kunden angir et senere tidspunkt. Kunden skal så lenge abonnementset forblir sperret, betale den avtalte fastpris for abonnementset og betale for påløpt bruk frem til sperringen er aktiv. I tillegg skal Kunden betale ice sitt til enhver tid gjeldende sperregebyr.

9 Priser og betaling

- 9.1 Priser og betalingsvilkår fremgår av ice sin til enhver tid gjeldende prisliste, se www.ice.no. Bruk av Tjenesten faktureres månedlig. Faste kostnader faktureres forskuddsvis og forbruk faktureres etterskuddsvis. ice fakturerer Kunden med 14 dagers frist for betaling, med mindre annet er skriftlig avtalt. 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. Ansvarer omfatter også andres bruk av Tjenesten, herunder uvedkommendes bruk, forutsatt at det ikke kan påvises at slik bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra ice sin side.
- 9.2 Dersom Kunden har innsigelser mot faktura utstedt av ice, må kunden fremsette reklamasjon til ice ved henvendelse til ice Kundesenter på telefon 21 00 00 00 eller via www.ice.no. Reklamasjon må skje innen rimelig tid og under enhver omstendighet innen betalingsfristen. 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. ice kan etterfakturere i inntil 3 år for de Tjenester som Kunden har benyttet.

- 9.3 Fakturert beløp skal være innbetalt til ice senest ved forfallsdato. Dersom ice ikke har mottatt Kundens betaling ved forfall, kan ice kreve purregebyr, forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, samt eventuelle inkassoutgifter. Ved uteblitt betaling vil Kunden motta en betalingsoppfordring og forhåndsvarsel om stenging av Tjenesten. Har betaling ikke skjedd innen én måned etter at betalingsoppfordring og forhåndsvarsel om stenging av Tjenesten er sendt, kan ice stenge eller redusere Tjenestens tilgjengelighet inntil betaling er mottatt. Ved gjenåpning av Tjenesten kan ice kreve at Kunden betaler et gjenåpningsgebyr i henhold til den til enhver tid gjeldende prislisten. Kunden plikter å betale løpende avgifter også dersom Tjenesten er stengt.
- 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 og/eller Avtalegiro som bestilles direkte i Kundens nettbank.

10 Fellesfakturerte tjenester og nummeropplysning

- 10.1 Strex er en betalingstjeneste der transaksjonen blir belastet mobilregningen, se www.ice.no/produkt/strex/. Kunden plikter å dekke samtlige kostnader som følge av at varer/tjenester er belastet på mobilregningen gjennom Strex. Henvendelser vedrørende kjøp som er belastet mobilfakturaen vil ice henvise videre til Strex grunnet personvern. Klage på en transaksjon bør enten rettes direkte til selger av vare/tjeneste eller til Strex. Klagen kan også rettes til ice.
- 10.2 Talebaserte tjenester som tilbys via spesialnummer (teletorgtjenester) faktureres etter egne takster, spesifisert på www.ice.no. Kunden plikter å dekke samtlige kostnader som følge av at Bruker benytter seg av teletorgtjenester.
- 10.3 Kunden kan sperre eller begrense tilgang til fellesfakturerte tjenester (teletorgtjenester og Strex) via Min Side, ice-appen eller via ice kundesenter.
- 10.4 Kunden gjøres oppmerksom på at ice har plikt til å utlevere opplysninger til nummeropplysningstjenester og telefonkatalog, jf. ekomloven § 7-4. Plikten gjelder ikke dersom Brukeren har hemmelig nummer. Kunden kan reservere seg mot utlevering av opplysninger til nummeropplysningstjeneste og telefonkatalog via Min Side eller ved å henvende seg til ice Kundesenter på tlf. 21 00 00 00.

11 Oppsigelse

- 11.1 Kunden kan når som helst si opp mobilabonnementet og tilleggstjenester, med mindre annet er særskilt avtalt. Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid, kan oppsigelse medføre krav om betaling av bruddgebyr og eventuelt administrasjonsgebyr, jf. punkt 12. Overføring av telefonnummer til annen tilbyder (utportering) anses som oppsigelse av abonnementet. Såfremt annet ikke er oppgitt i oppsigelsen, vil abonnementet eller tilleggstjenesten opphøre med virkning fra dagen etter at oppsigelsen ble mottatt av ice. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter ut gjeldende fakturaperiode. Forskuddsbetalte beløp vil ikke bli tilbakebetalt. Kunden vil motta en sluttfaktura etter oppsigelse.
- 11.2 Kunden kan si opp abonnementet på mobilt bredbånd med én måneds forutgående varsel, regnet fra den første kalenderdagen i måneden etter at oppsigelsen ble mottatt av ice. Med mindre annet er oppgitt i oppsigelsen, vil leveransen av tjenesten opphøre med virkning fra utløpet av oppsigelsestiden. Kunden skal betale alle faste og variable priser og gebyrer frem til oppsigelsestiden er utløpt.
- 11.3 Ved oppsigelse skal Kunden følge de til enhver tid gjeldende rutiner for oppsigelse. Relevante bestemmelser i Avtalen gjelder frem til alle utestående beløp er betalt.
- 11.4 ice har rett til å si opp abonnementer og tjenester med 1 måneds varsel regnet fra den første kalenderdagen i måneden etter at oppsigelsen ble sendt til Kunden.

12 Abonnement med bindingstid

- 12.1 I Abonnementsavtalen kan det være avtalt en egen avtaletid eller bindingstid. Bindingstid innebærer at Kunden har forpliktet seg til å kjøpe et abonnement eller en Tjeneste i en nærmere angitt periode. Abonnementet eller Tjenesten avsluttes ikke automatisk ved utløpet av bindingstiden.
- 12.2 Ved brudd på bindingstiden (jf. punkt 12.3) har ice rett til å fakturere Kunden for et bruddgebyr. I tillegg til bruddgebyret forbeholder ice seg retten til å fakturere et administrasjonsgebyr i henhold til ice sin til enhver tid gjeldende prisliste. Bruddgebyret varierer avhengig av hvilken avtale Kunden har med ice. Dersom Avtalen er inngått med rabatt på månedsavgift, skal bruddgebyret tilsvare den totale rabatten Kunden ville fått i bindingstiden. Bruddgebyret reduseres med en tolvtedel per måned fra starten av bindingstiden. Bruddgebyret for abonnementer på mobilt bredbånd skal likevel ikke være mindre enn kr. 299. Eventuelle utestående restbeløp og betaling for innværende måned skal komme i tillegg til bruddgebyret.
- 12.3 Som brudd på bindingstiden regnes bl.a. at følgende forhold inntreffer før bindingstiden er utløpt:
- Kunden sier opp Avtalen, abonnementet eller Tjenesten (uavhengig av årsaken til oppsigelsen);
 - Kunden overfører telefonnummeret til en annen teleoperatør (utportering);
 - Avtalen, abonnementet eller Tjenesten avsluttes som følge av mislighold fra Kundens side;
 - Kunden bytter fra et abonnement med bindingstid til et abonnement uten bindingstid.
- 12.4 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.

13 Mislighold

- 13.1 ice kan stenge eller begrense Kundens tilknytning til nettet eller tilgang til Tjenesten, herunder redusere hastigheten til Tjenesten for Kunden, dersom ice har grunn til å tro at Tjenesten benyttes i strid med gjeldende lovgivning eller at Kunden misligholder sine forpliktelser etter Avtalen og misligholdet er av en slik betydning at det rettfærdiggjør stenging, herunder at Kunden opptrer i strid med bestemmelsene i punkt 4 eller har oppgitt feil eller mangelfull kundeinformasjon (jf. punkt 16).
- 13.2 Før stenging skal Kunden om mulig varsles skriftlig og gis en frist til å uttale seg om forholdet. Dersom det er nødvendig av hensyn til sikkerheten i nettet, ved mistanke om svindel eller at Tjenestene eller utstyret benyttes av uvedkommende eller det for øvrig følger av gjeldende lovgivning, kan ice stenge uten slikt forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller varsles uten ugrunnet opphold etter stenging.
- 13.3 Kunden skal betale løpende avgifter, herunder abonnementsavgiften, så lenge abonnementet er stengt. Abonnementet kan gjenåpnes når forholdet er avhjulpet.

- 13.4 ice kan med umiddelbar virkning og uten kompensasjon til Kunden heve Avtalen dersom det foreligger grunnlag for å stenge Tjenesten som følge av mislighold fra Kundens side (jf. punkt 9.3 og 13.1) eller dersom Kunden for øvrig misligholder Avtalen vesentlig. Slik heving fritar ikke Kunden fra plikten til å betale for Tjenesten i avtaletiden eller bindingstiden.
- 13.5 Ved vesentlig brudd på Avtalen fra ice sin side kan Kunden heve Avtalen med umiddelbar virkning dersom ice 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. Det er også en forutsetning 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.
- 13.6 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.

14 ice sitt ansvar og erstatningsplikt

- 14.1 ice er ansvarlig for Kundens direkte økonomiske tap som følge av mislighold fra ice sin side. Med direkte tap forstås Kundens dokumenterte og påregnelige merkostnader som følge av misligholdet. ice er likevel ikke ansvarlig for Kundens tap hvis feilen skyldes forhold utenfor ice sin kontroll som ice ikke med rimelighet kunne forventes å ha tatt i betraktning ved inngåelse av Avtalen eller å unngå eller overvinne følgene av. Dette betyr at ice ikke er ansvarlig for f.eks. strømbrydd, brudd på bredbåndstilgang, feil ved Kundens eget utstyr, feil ved andre operatørens nettverk eller brann, krig, naturhendelser eller andre force majeure begivenheter.
- 14.2 ice er ikke ansvarlig overfor Kunden for indirekte tap som følge av mislighold, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra ice. Med indirekte tap menes blant annet Kundens tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller inntekt, tap som følge av at Tjenesten ikke kan benyttes som forutsatt, tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, medgått tid eller tap som følge av tapte eller forringede data.
- 14.3 ice er ikke ansvarlig overfor Kunden for tap som skyldes Kunden eller noen Kunden svarer for eller tap lidt av andre enn Kunden.
- 14.4 ice sitt ansvar overfor Kunden er under enhver omstendighet maksimalt begrenset oppad til tre måneders abonnementsavgift.

15 Angrerett

- 15.1 Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg (f.eks. telefonsalg eller netthandel), har Kunden 14 dagers angrerett i henhold til angrerettloven. Angreristen utløper 14 dager etter at ice har oppfylt sin opplysningsplikt etter angrerettloven. Melding om bruk av angreretten bør gis skriftlig, f.eks. ved bruk av tilsendt angrerettsskjema. Kunden skal snarest mulig, og senest innen 14 dager etter at melding om bruk av angreretten ble gitt, returnere eventuelt utstyr Kunden har mottatt. Kunden plikter å betale de direkte kostnadene ved å returnere varene. Kunden samtykker til at levering av Tjenesten kan påbegynnes før utløpet av angreristen, slik at Kunden plikter å betale for bruk av Tjenesten frem til det tidspunktet Kunden gir melding om bruk av 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.

16 Kundeinformasjon

- 16.1 Kunden skal ved inngåelse av Avtalen oppgi korrekt informasjon om navn, fødselsnummer, e-postadresse og kontaktnummer. Fødselsnummeret brukes til å gjøre kredittsjekk. ice innhenter Kundens adresse fra Folkeregisteret. Dersom Brukeren er en annen en Kunden, skal Kunden også oppgi korrekt informasjon om Brukerens navn, e-postadresse og fødselsdato. Kunden skal melde fra til ice om alle endringer i slik informasjon uten ugrunnet opphold og senest innen 14 dager. Dersom ice ikke har korrekt adresse eller får forsendelser i retur, kan leveransen av Tjenesten stanses.

17 Ditt personvern

- 17.1 Innsamling av personopplysninger

Når Kunden inngår avtale med ice skal Kunden oppgi informasjon som angitt i punkt 16.1. Innsamling av personopplysninger er nødvendig for at ice skal kunne levere de Tjenestene det er inngått avtale for.

- 17.2 Behandling av personopplysninger

ice behandler personopplysninger i henhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven og andre relevante lover. Personopplysningene behandles for å opprette og administrere kundeforholdet, levere avtalte produkter og tjenester, yte kundeservice og oppfylle lovpålagte plikter. Videre behandles personopplysninger for å sende kundeundersøkelser og markedsføring, samt utarbeide analyser. Dette siste kan Kunden reservere seg mot. ice behandler også personopplysninger for spesifikke formål Kunden har samtykket til. En mer detaljert oversikt finnes i ice sin personvernerklæring: www.ice.no/kundeservice/personvern-og-sikkerhet/

- 17.3 Markedsføring

Så lenge Kunden er kunde hos ice, vil ice sende Kunden generell informasjon og tilbud på tilsvarende tjenester og produkter som ligger til grunn for kundeforholdet. Mer informasjon om tjenestene finnes på www.ice.no. Kunden vil vanligvis motta slik informasjon månedlig via epost, sms og/eller digitale kanaler. For mer informasjon, herunder om muligheten til å reservere seg mot å motta markedsføring, vises det til ice sin personvernerklæring: www.ice.no/kundeservice/personvern-og-sikkerhet/

- 17.4 Utlevering av personopplysninger og Kundens rettigheter

ice er ansvarlig for behandling av Kundens og Brukerens personopplysninger og for at de personopplysningene som behandles av ice ikke misbrukes eller kommer på avveie. I enkelte tilfeller kan ice dele personopplysninger med tredjeparter. Kunden har flere rettigheter knyttet til personopplysninger som behandles, f.eks. rett til innsyn. Mer informasjon om dette finnes i ice sin personvernerklæring: www.ice.no/kundeservice/personvern-og-sikkerhet/. Kunden plikter å informere eventuelle Brukere om at opplysninger om bruk av Tjenestene vil kunne bli utlevert til Kunden.

18 Taushetsplikt

- 18.1 ice plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om Kundens bruk av teletjenestene og om innholdet i telekommunikasjon. Taushetsplikten er ikke til hinder for at det gis opplysninger til påtalemyndigheten, politiet eller andre som i henhold til lov har rett til å kreve slike opplysninger utlevert.

19 Nummerportering

19.1 Kunden kan beholde eget telefonnummer ved skifte av tilbyder. Overføring av telefonnummer til ice fra annen teleoperatør (innportering) gjennomføres normalt i løpet av 2 til 6 virkedager. Kunden er ansvarlig for å gjøre opp med tidligere teleoperatør.

20 Overdragelse

20.1 Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen eller 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.

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

21 Endringer

21.1 ice har rett til å gjøre endringer i tjenester, produkter, priser og vilkår. ice har også rett til å avvike tjenester og produkter. Dersom ice foretar endringer, skal det gis minst én måneds varsel før endringen trer i kraft. Ønsker ikke Kunden å godta endringen, har Kunden rett til å si opp Avtalen uten ekstra kostnad med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft. Har Kunden inngått Avtale med bindingstid, kan Kunden bare si opp Avtalen uten ekstra kostnad dersom endringen er til ugunst for Kunden. Benytter Kunden seg av Tjenesten etter at endringen har trådt i kraft er dette å anse som et samtykke til endringen.

21.2 ice er ikke forpliktet til å opprettholde den teknologi som Tjenesten er basert på ved ikrafttredelse av Avtalen og kan etter eget skjønn og til enhver tid velge å basere hele eller deler av Tjenesten på en annen teknologi enn den som gjelder ved ikrafttredelse av Avtalen. 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 og at Kunden kan være nødt til å skifte ut eksisterende utstyr helt eller delvis med nytt utstyr som er godkjent av ice for at ice skal kunne fortsette å yte Tjenesten. ice kan i så fall velge å tilby Kunden nytt utstyr som Kunden kan måtte betale 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 det utstyret Kunden allerede har. Dersom Kunden disponerer utstyr som er eid av ice og dette utstyret skal skiftes ut, skal utstyret leveres 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 utstyret. Oppgradering eller endring av Tjenesten som følge av overgang til annen teknologi, skal ikke under noen omstendighet anses som mislighold av Avtalen fra ice sin side.

21.3 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 21.2 så langt det er relevant.

22 Klage og tvist

22.1 Klager fra Kunden skal rettes til ice 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. Kunden 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 innse klage til BKN når det foreligger skriftlig avslag av ice. Se BKNs hjemmeside: www.brukerklagenemnda.no. Ved klager på varer kan Kunden bringe klagen inn for Forbrukertilsynet, se www.forbrukertilsynet.no. Dersom Kunden ønsker å klage på varer eller tjenester kjøpt på nettet, kan også EU klageportal ODR benyttes, se <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Det er en forutsetning at Kunden først har mottatt skriftlig avslag fra ice.

22.2 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 Spesielle vilkår for ice+ abonnementer

1.1 Enkelte abonnementer (f.eks. iceUng 5 GB, iceUng 10 GB, icePlus 12 GB) inkluderer en angitt mengde mobildata, som kun kan benyttes i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Dersom det er angitt, kan en andel av abonnementets inkluderte mobildata også benyttes utenfor ice sine dekningsområder. Samtlige av abonnementets inkluderte mobildata kan benyttes i EU/EØS. Dersom Kunden benytter mer enn abonnementets inkluderte mobildata i løpet av en kalendermåned, vil Kunden få redusert hastigheten til maksimum 64 kbit/s eller midlertidig stans i datatrafikk resten av måneden. Tilsvarende gjelder utenfor ice sine dekningsområder dersom Kunden benytter mer enn inkludert mobildata utenfor ice sine dekningsområder. Ved behov for mer mobildata enn det som er inkludert i Kundens abonnement tilbyr ice påfyllingstjenester.

1.2 Med mindre annet er bestemt for det enkelte abonnement, kan Kunder med ice+ abonnementer motta Rollover Data og Datadeling som deles fra andre Kunder, men kan ikke selv dele Rollover Data med andre Kunder. Når mobildata ruller over til neste måned, defineres den som ice+ data.

1.3 Begrensninger på abonnementet kan oppheves ved å endre abonnement.

2 Bruk i utlandet

2.1 Den inkluderte datakvoten for mobilabonnement kan benyttes i Norge, EU og EØS. Enkelte abonnement og tilleggstjenester kan ha som begrensning at kun en andel av den inkluderte datakvoten kan benyttes i EU og EØS (utenfor Norge). Den inkluderte datakvoten for abonnement på mobilt bredbånd kan kun benyttes i Norge.

2.2 Med mindre annet er opplyst, kan Kunden med mobilabonnement fra ice ringe, sende SMS og MMS i Norge og EU/EØS uten at Kunden blir belastet kostnader utover fast månedsavgift. MMS kan kun sendes til og mottas av norske numre. Kunden kan også motta samtaler i Norge og EU/EØS uten at Kunden belastes ekstra kostnader. Dersom Kunden ringer eller sender SMS fra Norge til utlandet eller fra EU/EØS til resten av verden, gjelder egne priser. For Kunder som har behov for forutsigbarhet med hensyn til forbruk av SMS og ringeminutter fra Norge til EU/EØS eller i utlandet tilbyr ice egne tjenester. Samtaler, SMS, MMS og databruk om bord på skip og fly og til spesialnummer faktureres etter egne takster.

2.3 Ice kan beslutte at bruk i øvrige land enn de som inngår i EU/EØS skal reguleres på tilsvarende måte som fastsatt i punkt 2.1 og 2.2. En oversikt over hvilke land som til enhver tid omfattes av vilkårene i punkt 2.1 og 2.2 fremgår av www.ice.no.

2.4 Kundens bruk av kommunikasjonsnett i utlandet er underlagt de lover og vilkår som gjelder for den aktuelle tilbyderens nett. Ved bruk av Tjenesten utenfor Norge, vil ice innkreve betaling på vegne av den utenlandske tilbyderen. Kunden er ansvarlig for alle kostnader ved bruk av Tjenesten også

utenfor Norge. ice gjør Kunden oppmerksom på at spesielt mobildatabruk utenfor EU/EØS 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 innstillingene for automatiske oppdateringer / nedlastinger på utstyr som er koblet opp mot kommunikasjonsnettet (telefoner, nettbrett mv.) før en utenlandsreise.

- 2.5 Mobilabonnement og abonnement på mobilt bredbånd skal primært brukes av Kunden i Norge. I Norge skal Brukeren ikke låse telefonen eller router til andre nett enn ice+ over lenger tid. Dersom Brukeren oppholder seg i EU/EØS (utenfor Norge) eller låser telefonen til andre nett enn ice+ over lenger tid, forbeholder ice seg retten til å si opp abonnementet eller tilby Kunden et nytt abonnement på andre vilkår.

3 Data Rollover og Rollover Deling

- 3.1 Dersom Kunden har Data Rollover inkludert i sitt abonnement, vil ubenyttet andel av abonnements inkluderte datakvote («Rollover Data») bli overført til neste kalendermåned. Dersom Kunden har kjøpt ekstra datakvoter eller mottatt Rollover Data fra andre Kunder, vil også ubenyttet del av slike mobildata bli videreført til neste kalendermåned. Total mengde mobildata som overføres kan likevel ikke i den enkelte måned overstige abonnements inkluderte datamengde. Dersom Kunden nedgraderer sitt abonnement, vil Kunden maksimalt få overført den mengden Rollover Data som er tillatt for det abonnementet Kunden nedgraderer til. Rollover Data har ingen utløpsdato.
- 3.2 Kunder som har Rollover Deling inkludert i sitt abonnement kan dele Rollover Data med andre Brukere som også har mobilabonnement hos ice, med mindre det er særskilt bestemt for mottakerens abonnement at abonnementet ikke kan motta Rollover Data.
- 3.3 Kunden kan på Min Side og i ice-appen få oversikt over hvor mye data Kunden har tilgjengelig. Kunden kan også dele Rollover Data dersom Kunden har Rollover Deling inkludert i sitt abonnement og få oversikt over hvor mye Rollover Data Kunden har mottatt fra andre kunder. Kunder som administrerer flere abonnementer kan også fordele oppspart Rollover Data mellom alle abonnementsene og sette sperrer for deling av Rollover Data.

4 Spesielle vilkår for iceMax

- 4.1 IceMax er abonnement med ubegrenset mengde mobildata i Norge. Det er to forskjellige varianter av abonnementet og Kunden kan velge mellom å kjøpe iceMax normal eller iceMax raskere. Maksimal overføringshastighet for de første 100 GB per måned varierer etter hvilket iceMax-abonnement Kunden kjøper. Maksimal overføringshastighet for mobildata ved bruk av iceMax normal utgjør opptil 10 Mbit/s for de første 100 GB per måned. Maksimal overføringshastighet for mobildata ved bruk av IceMax raskere utgjør opptil 25 Mbit/s for de første 100 GB per måned. For mobildataforbruk utover 100 GB i den enkelte måned gjelder maksimal overføringshastighet på 3 Mbit/s. Kunden kan øke maksimal overføringshastighet ved kjøp av ekstra datapakke. Den økte hastigheten gjelder for den mengde data som er omfattet av den ekstra datapakken og vil gjelde umiddelbart etter aktivering av den ekstra datapakken. Hastigheten reduseres til ordinær iceMax-hastighet etter at mengde mobildata omfattet av datapakken er konsumert. Ubenyttet andel av datakvote på 100 GB tilknyttet maksimal overføringshastighet eller ekstra datapakke med økt hastighet kan ikke overføres til neste måned.
- 4.2 Begge varianter av iceMax inkluderer Datadeling som gir Kunden anledning til å overføre en viss mengde data av de første 100 GB per måned til andre ice-Kunder, med mindre det er særskilt bestemt for mottakerens abonnement at abonnementet ikke kan motta Datadeling. IceMax inkluderer ikke Data Rollover, og kan ikke kombineres med tilleggstenestene Data Frihet, Tvilling-SIM eller Data-SIM.
- 4.3 For bruk av mobildata i utlandet gjelder punkt 2 av del B: Spesielle Vilkår med den til enhver tid gjeldende begrensning på andel data for bruk i EU/EØS inkludert i abonnementet.

5 Spesielle vilkår for iceJunior og iceJuniorPluss

- 5.1 iceJunior og iceJuniorPluss er abonnement for barn under 13 år. Når barnet fyller 13 år vil abonnementet automatisk flyttes til et abonnement som er tillatt for de over 13 år.
- 5.2 Bruk av mobildata for iceJunior og iceJuniorPluss gjelder bare i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Abonnementet inkluderer 1 GB mobildata i ice+ nettet med maksimal hastighet 10 Mbit/s. Abonnementene inkluderer ikke Rollover Deling eller Datadeling. Dette innebærer at abonnementsene verken kan motta mobildata fra andre kunder eller dele mobildata med andre kunder.
- 5.3 iceJunior inkluderer oppringning til 3 valgfrie telefonnumre, i tillegg til nødnumre. Abonnementet er sperret for andre utgående anrop. Abonnementet kan sende og motta ubegrenset SMS/MMS i Norge, til og fra norske numre. Abonnementet vil ikke fungere utenfor Norge, med verken tale, SMS, MMS eller mobildata.
- 5.4 iceJuniorPluss inkluderer oppringning til alle norske telefonnumre, i tillegg til nødnumre. Abonnementet er sperret for andre utgående anrop. Abonnementet kan sende og motta ubegrenset SMS/MMS i Norge, til og fra norske numre. Abonnementet vil ikke fungere utenfor Norge, med verken tale, SMS, MMS eller mobildata.

6 Abonnementer med aldersbegrensninger

- 6.1 Enkelte abonnementer er spesialabonnementer for Kunder under en definert alder (f.eks. iceUng). Når Kunden passerer øvre aldersgrense vil abonnementet automatisk flyttes til et abonnement som er tillatt for kunder over aldersgrensen.

7 Data Frihet

- 7.1 Data Frihet inkluderer 1 000 GB mobildata i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Maksimal overføringshastighet for mobildata ved bruk av tjenesten utgjør 10 Mbit/s.
- 7.2 Data Frihet kan kun aktiveres på Brukerens hoved-SIM og kan kun kombineres med mobilabonnement med minimum 6 GB mobildata inkludert.
- 7.3 Data Frihet kan kun benyttes til normal personlig bruk. Dersom det etter ice sin vurdering er sannsynlig at kunden benytter tilleggstenesten utover normal personlig bruk ved at Kunden for eksempel benytter Tjenesten på en måte som tar kapasitet i nettet utover normal personlig bruk (f.eks. ved at Tjenesten benyttes til fildeling) eller Kunden for øvrig misbruker Tjenesten eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnettet eller overfor andre, for eksempel igjennom massekommunikasjon (spam), gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse, kan ice stenge tilgangen eller redusere hastigheten til tilleggstenesten for kunden.

8 Elektronisk ID på Mobil (f.eks BankID)

- 8.1 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 utstедers vilkår og takster. For BankID må Kunden kontakte egen bank. For mer informasjon, se www.bankid.no eller den aktuelle banks nettsider.
- 8.2 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 i del A av dette dokumentet (Bruk av SIM-kort og PIN-koder).
- 8.3 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.
- 8.4 BankID følger SIM-kortet, og ikke mobiltelefonen. Dette innebærer at dersom Kunden bytter SIM-kort må Kunden registrere BankID på mobilen på nytt.
- 8.5 For mer informasjon om priser knyttet til bruk av Elektronisk ID på Mobil, se www.ice.no og den aktuelle utstедers nettside.

9 NiceMobil

- 9.1 NiceMobil er ice sine heldigitale mobilabonnement tilgjengelig via utvalgte digitale kanaler. Tjenesten er levert i samarbeid med Moflix AG som tredjepartsleverandør. Betalingsløsningen som benyttes for tjenesten er levert av Adyen N.V.
- 9.2 Kontakt med ice vedrørende NiceMobil vil kun være mulig gjennom chat i NiceMobil-app eller på www.nicemobil.no. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til Sperremelding (jf. Del A Punkt 8), Reklamasjon (jf. Del A Punkt 9.2) og Oppsigelse (jf. Del A Punkt 11)
- 9.3 NiceMobil abonnement kan inngås av privatpersoner over 18 år. Kunden må ha BankID for å inngå en avtale om abonnement. Det vil ikke være mulig å ha flere abonnementer eller SIMkort per BankID, og det er kun personen som inngår avtalen som kan være bruker av abonnementet.
- 9.4 NiceMobil vil ikke kunne støtte Hemmelig nummer. Dersom Kunden har behov for denne tjenesten, tilbyr ice andre abonnementer. NiceMobil abonnentene inkluderer ikke Rollover Deling. Dette innebærer at abonnentene verken kan motta eller dele mobildata med andre ice kunder. NiceMobil abonnentene vil ikke inngå i konseptene Mobilbytte, Årsavtale eller iceFamilie.
- 9.5 Kjøp av ekstra datapakker er tilgjengelig gjennom NiceMobil-appen. Dersom Kunden ikke benytter seg av hele den ekstra datapakken innen 30 dager vil gjenværende data ruller over til neste 30-dagersperiode. Kunden kan maksimalt få overført samme mengde data som er inkludert i abonnementet.
- 9.6 Det vil ikke bli foretatt kredittsjekk ved inngåelse av avtale om abonnement på NiceMobil, men ice vil lagre personopplysningene Kunden benytter ved opprettelse av abonnementet for å kunne forfølge eventuelle utestående økonomiske krav.
- 9.7 Kunden velger selv oppstartsdato for NiceMobil abonnementet. Tjenesten blir tilgjengelig fra valgt oppstartsdato forutsatt at Kunden har betalt første månedsavgift. Dersom første månedsavgift ikke kan belastes fra Kundens betalingskort (jf. Punkt 8.8), termineres Avtalen automatisk. Kunden kan beholde eget mobilnummer ved skifte av tilbyder. Overføringen skjer under opprettelse av NiceMobil abonnementet. Tjenesten kan tas i bruk etter at eSIM er aktivert på kundens mobil, minimum 8 timer etter forespørselen om portering er mottatt. Ved opprettelse av nytt mobilnummer vil tjenestene være tilgjengelige umiddelbart etter opprettelse og aktivering av eSIM for Kunden.
- 9.8 Betaling for NiceMobil abonnementet skjer ved at ice belaster Kundens betalingskort. For dette formål plikter Kunden å knytte et betalingskort til sitt abonnement ved avtaleinngåelse. Det er Kundens ansvar at Kunden har disposisjonsrett til kortet og at kortet er gyldig og har dekning til å betale for NiceMobil abonnementet så lenge abonnementet løper.
- 9.9 Abonnementet er forhåndsbetalt, og månedsavgiften vil bli belastet første gang ved opprettelse av kundeforholdet. Kunden vil deretter bli belastet for faste abonnementskostnader hver 30.dag. Variable kostnader som påløper utover abonnementskostnaden vil bli belastet Kundens betalingskort løpende. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til; Fellesfakturerte tjenester (jf. Del A Punkt 10) og Bruk i utlandet (jf. Del B Punkt 2) Faste og variable kostnader fremkommer av den til enhver tid gjeldende prisliste for NiceMobil, se www.nicemobil.no.
- 9.10 NiceMobil har en kredittgrense på NOK 79 per abonnement. Ved nådd kredittgrense kan ice automatisk sperre for kostnadsdrivende tjenester.
- 9.11 Dersom en transaksjon blir avvist, f.eks. fordi Kundens betalingskort er utløpt eller at det ikke er dekning på betalingskortet vil ice forsøke å trekke beløpet frem til transaksjonen blir godkjent. Ethvert forsøk på å belaste Kundens betalingskort defineres som en betalingsoppfordring. Ved utestående økonomiske krav vil ice varsle Kunden samt gi forhåndsvarsel om stengning. Har ikke betaling skjedd innen én måned etter at betalingsoppfordring og forhåndsvarsel om stenging er delt, kan ice stenge eller redusere tjenestens tilgjengelighet inntil betaling er mottatt. Utestående økonomiske krav som ikke lar seg trekke fra kundes betalingskort vil bli fakturert.
- 9.12 Kunden kan endre NiceMobil abonnementer ved å inngå ny avtale. Ved bytte av abonnement vil kunden umiddelbart få tilgang til sitt nye produkt. Beløp Kunden har forskuddsbetalt for tidligere abonnement vil ikke bli tilbakebetalt.
- 9.13 Kunden kan når som helst si opp sitt NiceMobil abonnement. Overføring av telefonnummer til annen tilbyder (utportering) anses som oppsigelse av abonnementet. Dersom Kunden sier opp abonnementet uten å overføre telefonnummeret til annen tilbyder, vil tjenestene være tilgjengelige for Kunden ut den forhåndsbetalte 30-dagresperioden. Ved overføring av telefonnummeret til annen tilbyder midt i en 30 dagers periode vil tjenesten opphøre fra oppsigelsestidspunktet. Forskuddsbetalt beløp vil ikke bli tilbakebetalt.

Del C: Avtale om Rentefri 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 Communication Norge AS, org. nr. 912 672 808 («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 og 24 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 www.ice.no/minside 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. Angrefristen 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 angrefristen.
- 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

- 5.1 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 Salgspant

- 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

- 7.1 Forsinkelse fra ice sin side
- 7.1.1 Dersom levering 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.
- 7.1.3 Dersom varen har 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.
- 7.1.4 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.
- 7.2 Mislighold fra kjøpers side
- 7.2.1 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.
- 7.2.2 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.
- 7.2.3 Selger forbeholder seg retten til å IMEI-sperre kjøpte varer ved grovt mislighold/svindel.
- 7.2.4 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.

Del D: Ice MobilBytte

1 Avtalen og partene i avtalen

- 1.1 Denne avtalen («MobilBytteavtalen») regulerer vilkår for levering av ice sitt MobilBytteprogram til privatkunder i Norge. MobilBytteavtalen gir Kunden på nærmere angitte vilkår anledning til å kjøpe mobiltelefon på nedbetaling ved månedlige avdrag. Kunden kan også hvis ønskelig og på nærmere vilkår bytte inn mobiltelefon med en annen modell.
- 1.2 Vilkårene gjelder i tillegg til ice sine generelle avtlevilkår. Dersom det oppstår motstrid mellom de generelle avtlevilkårene og vilkårene i denne MobilBytteavtalen, skal vilkårene i MobilBytteavtalen gå foran.
- 1.3 Ice og Kunden omtales hver for seg som Part, og i fellesskap som Partene.

2 Hvem kan inngå en MobilBytteavtale?

- 2.1 MobilBytteavtalen kan inngås av privatkunder som har et aktivt ice mobilabonnement og bestått kredittsjekk. Tilsvarende gjelder ved innbytte av mobiltelefon og inngåelse av ny MobilBytteavtale. Dersom abonnementet ikke aktiveres ved nytegning av avtale vil det bli utstedt faktura på full pris for mobilen.
- 2.2 Det gjøres kredittsjekk av Kunden i forkant av Kundens inngåelse av MobilBytteavtalen. Kredittsjekken gjennomføres av ice sin finansielle partner, Express Bank. Kredittrammen som Kunden gis, fastsettes av Express Bank, men er på inntil 50.000 NOK.
- 2.3 Avtalen inngås uten binding til mobilabonnementet. Kunden må imidlertid betale første månedsavgift for mobilabonnementet før Kunden kan si opp abonnementet.
- 2.4 Ved oppsigelse av abonnementet faktureres det månedsavgift ut oppsigelsesmåned. Er kunden under 18 år må inngåelse av MobilBytteavtalen utføres av juridisk eier av ice- abonnementet. Det er anledning til å ha én nedbetalingsløsning tilknyttet Kundens abonnement.

3 Nærmere om MobilBytte

Vilkår for skader oppstått f.o.m. 01/01/2022

- 3.1 MobilBytteavtalen tillater Kunden å nedbetale telefonen ved månedlige avdrag i løpet av 30 måneder og mulighet til å bytte til ny telefon uten å måtte betale vederlag ved avtaleinngåelsen. MobilBytteavtalen er rente- og kostnadsfri og kommer med mulighet for mobilbytte samt skjerm- og skadeforsikring fra Amtrust International Underwriters DAC inkludert i prisen. Se egne vilkår for MobilBytteforsikring. Kunden kan når som helst kjøpe ut telefonen, og avslutte MobilBytteavtalen, ved å betale gjenværende månedsavgifter.

Vilkår for skader oppstått t.o.m. 31/12/2021

- 3.1 MobilBytteavtalen tillater Kunden å nedbetale telefonen ved månedlige avdrag i løpet av 30 måneder og mulighet til å bytte til ny telefon uten å måtte betale vederlag ved avtaleinngåelsen. MobilBytteavtalen er rente- og kostnadsfri og kommer med mulighet for mobilbytte samt skjerm- og skadeforsikring fra Modino inkludert i prisen. Se egne vilkår for MobilBytteforsikring. Kunden kan når som helst kjøpe ut telefonen, og avslutte MobilBytteavtalen, ved å betale gjenværende månedsavgifter.

4 Bytte av telefon

- 4.1 Avtaleperioden er 30 måneder, men kunden kan bytte telefonen som inngår i MobilBytteavtalen kostnadsfritt etter 18 måneder. Ved bytte av telefon overdrar Kunden eiendomsretten til eksisterende telefon direkte til ice sin programpartner Modino AS ved å signere skjema for eierskifte «Innbyttekontrakt» og telefonen returneres til Modino AS. Bytte av telefon fordrer et aktivt ice Mobilabonnement som er i salg på byttetidspunktet.

5 Tilstand på innbyttetelefonen

- 5.1 MobilBytteavtalen og forsikringen er knyttet til telefonens unike IMEI-nummer. Ved innbytte skal mobilen være i brukbar og funksjonell stand og uten synlige skader utover normal slitasje i henhold til enhver tids gjeldende krav. Med brukbar og funksjonell stand menes at alle telefonens funksjoner skal virke som normalt. Telefonens skjerm skal også være i normalt god stand uten skader og uten svekkede eller nedsatte skjermfunksjoner. Telefonen skal ikke være bøydd eller ha hevet batteri/løstnet skjerm. Telefonen må ha original programvare og kan ikke være jailbreaket eller rooted.
- 5.2 I henhold til ice sine krav for normal slitasje menes kosmetisk eller funksjonell slitasje, som detaljert beskrives med bilder og eksempler her: www.ice.no/kundeservice/mobilbytte/graderingrutiner.

5.3 Eksempel på kosmetiske kriterier:

- Skjermglasset kan ikke være sprukket eller knust
- Opptil tre riper i glasset er tillatt, men ingen hakk, sprekker eller dype skraper
- Små bulker på hjørner er tillatt, men ingen sprekker eller bulker inn mot glasset eller på antennene
- Færre enn 5 riper på telefonens ytre

5.4 Eksempel på funksjonelle kriterier:

- Knapper som er harde å trykke inn, men fungerer, er tillatt
- Feil på display er ikke tillatt
- Telefonen tar lading
- Kameraene skal fungere som normalt
- Mikrofon, lyd og vibrasjon skal fungere som normalt. Telefonen må være komplett og uten uautoriserte deler, og ikke være reparert på et uautorisert verksted.

5.5 Før mobilen sendes inn må Kunden sørge for at:

- Telefonen kan slås av og på uten problemer
- Telefonen er satt tilbake til fabrikkinnstillinger og alt innhold er slettet

- Alle SIM-kort, minnekort og andre lagringsmedier er fjernet
 - Alle koder/låsefunksjoner er deaktivert (for eksempel Find My iPhone og Find My Device (Android))
 - Telefonen ikke har skjermlås, pinkode eller passord
- 5.6 Telefonen kan sendes inn uten tilleggsutstyr som lader, høretelefoner, deksel etc. Dersom Kunden ikke har sørget for de nødvendige tiltakene skissert ovenfor i dette punktet, kan ice fakturere Kunden resterende månedsbeløp og eventuelle påløpte kostnader opptil 1000 NOK.

6 Mangler og reklamasjon

- 6.1 Ved eventuelle mangler ved telefonen, har Kunden tilsvarende rettigheter som følger av forbrukerkjøpsloven. Kunden kan i denne sammenheng ta kontakt med forhandler der Kunden inngikk MobilBytteavtalen for behandling av saken. Er avtalen inngått via ice sine egne salgskanaler, kan Kunden kontakte ice kundeservice for hjelp.

7 Forsikring

- 7.1 MobilBytteavtalen kommer med Skjerm- og Skadeforsikring. Forsikringen er gyldig så lenge MobilBytteavtalen mellom ice og Kunden er aktiv. Hvis mobilen har skade som dekkes av forsikringen som inngår i MobilBytteavtalen, kan mobilen byttes inn. Egenandel vil påløpe. For nærmere informasjon om MobilBytteforsikring se www.brightstarprotect.com/ice. Har mobilen skade som ikke dekkes av MobilBytteforsikringen må denne utbedres for kundens egen regning før kunden kan bytte telefonen.
- 7.2 Dersom Kunden ikke returnerer tidligere telefonmodell innen 14 dager etter å ha mottatt ny telefon med returemballasje, kan ice fakturere Kunden for restverdien av tidligere telefonmodell.

8 Oppsigelse

- 8.1 Dersom Kunden har et betalingsmislighold eller annet mislighold i avtaleperioden, kan ice terminere nedbetalingsavtalen og fakturere resterende månedsbeløp under MobilBytteavtalen (slutfakturere).
- 8.2 Avtale om forsikring berøres ikke av Kundens oppsigelse av mobilabonnementet.
- 8.3 Ønsker kunden å bytte mobiltelefon, må ny MobilBytteavtale inngås med et gjeldende ice mobilabonnement for privatkunder. Dersom Kunden har forfalte regninger under eksisterende MobilBytteavtale, vil ikke Kunden kunne inngå en ny avtale før dette er gjort opp