

# **GENERELLE VILKÅR**

## **for privatkunder**

# Generelle vilkår for privatkunder

Oppdatert per 29. november 2024

## INNHold

Del A: Generelle vilkår.....	4
1 Avtalen og avtaleinngåelsen .....	4
2 Kredittvurdering.....	4
3 Kjøp av utstyr .....	4
4 Kundens plikter ved bruk av Tjenesten .....	4
5 Mobildata og hastighet.....	5
6 Levering av Tjenesten og melding om feil.....	5
7 Bruk av SIM-kort og PIN-koder .....	6
8 Ansvar ved tap av SIM-kort eller annet utstyr eller informasjon som gir tilgang til Tjenesten .....	6
9 Priser og betaling.....	6
10 Fellesfakturerte tjenester og nummeropplysning .....	7
11 Oppsigelse.....	7
12 Abonnement med bindingstid .....	7
13 Mislighold .....	8
14 ice sitt ansvar og erstatningsplikt.....	8
15 Angrerett .....	9
16 Kundeinformasjon.....	9
17 Ditt personvern .....	9
21 Endringer .....	10
22 Klage og tvist.....	10
Del B: Spesielle vilkår .....	10
1 Spesielle vilkår for ice+ abonnementer .....	10
2 Bruk i utlandet.....	11
3 Data Rollover og Rollover Deling.....	11
4 Spesielle vilkår for iceMax .....	11
5 Spesielle vilkår for iceJunior og iceJuniorPluss.....	12
6 Abonnementer med aldersbegrensninger .....	12
7 Data Frihet .....	12
8 Elektronisk ID på Mobil (f.eks BankID) .....	13
Del C: Ice MobilBytte inngått f.o.m 24.09.2024.....	13
Del D: Ice MobilBytte inngått før 24.09.2024 .....	15
1. Avtalen og partene i avtalen.....	15
2 Hvem kan inngå en MobilBytteavtale?.....	16
3 Nærmere om MobilBytte .....	16
4 Bytte av telefon .....	16
5 Tilstand på innbyttetefonen.....	16
6 Mangler og reklamasjon .....	17
7 Forsikring.....	17
8 Oppsigelse .....	17
Del E: iceFamilie med iceTrygg .....	17
2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis .....	18
3. Hva dekkes av forsikringen .....	18
4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk.....	22
5. Medlemmets plikter .....	22
6. Selskapets plikter .....	23
7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon .....	23
8. Bistand i klagesaker.....	23
9. Definisjoner.....	24
10. Bakgrunnsrett .....	25
Del F: iceTrygg .....	25
1. Parter – hvem har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen.....	25
2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis .....	25
3. Hva dekkes av forsikringen .....	26
4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk.....	29
5. Medlemmets plikter.....	29
6. Selskapets plikter .....	30
7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon .....	31
8. Bistand i klagesaker.....	31
9. Definisjoner .....	31
10. Bakgrunnsrett .....	32

Del G: Mobilforsikring .....	32
Del H: MobilPant.....	33
1. Hvem kan benytte MobilPant? .....	33
2. MobilPant er knyttet til telefonens unike IMEI-nummer.....	33
3. Før mobilen sendes inn må Kunden sørge for at: .....	33

# Del A: Generelle vilkår

## 1 Avtalen og avtaleinngåelsen

**1.1** Vilkårene i dette dokumentet regulerer leveranse av telefonitjenester og andre tjenester fra Lyse Tele AS, org.nr. 912 672 808 («Lyse Tele») til forbrukere («Kunden»), levert under merkevarenavnet «ice». Lyse Tele, her ved ice, og Kunden omtales hver for seg som en «Part», og i fellesskap som «Partene». Alle henvisninger til «ice» skal forstås som en henvisning til merkevaren ice som eid og levert av Lyse Tele.

**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 (tilbud, bestillingsbekreftelse, ordrebekreftelse og/eller informasjon på Min Side), 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 tilføyelser 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. Får 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.

**4.6** 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 internettsider 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, abonnementsstype, 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](http://www.ice.no/dekning).

**5.2** Informasjon om hvilken dekningssteknologi som ligger til grunn for Tjenesten er tilgjengelig på [www.ice.no/dekning](http://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 dekningssteknologien 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 dekningssteknologien som ligger til grunn for Tjenesten uten at Kunden kan fremsette krav om erstatning eller kompensasjon mot ice. Endring av dekningssteknologi 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 128 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 innestår 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 abonnementet 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 muligjort ved uaktsomhet fra Kundens side, er Kundens ansvar begrenset til NOK 10.000. Tapsbegrensningene gjelder ikke dersom misbruket er muligjort 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 abonnementet forblir sperret, betale den avtalte fastpris for abonnementet 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](http://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 muligjort gjennom uaktsomhet fra ice sin side.

**9.2** Dersom Kunden har innsigelser mot faktura utstedt av Lyse Tele, må kunden fremsette reklamasjon til Lyse Tele ved henvendelse til ice sitt Kundesenter på telefon 21 00 00 00 eller via [www.ice.no](http://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.

**9.4** ice kan kreve fakturagebyr etter gjeldende prisliste, se [www.ice.no](http://www.ice.no). For å unngå fakturagebyr anbefaler ice å benytte eFaktura, eller Avtalegiro kombinert med eFaktura, 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/](http://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](http://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 mobilabonnement 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 frem til abonnementet eller tilleggstjenesten opphører. Kunden vil motta en sluttfaktura etter oppsigelse.

**11.2** Kunden kan si opp abonnement 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 abonnenter på mobilt bredbånd skal likevel ikke være mindre enn kr. 299. Eventuelle utestående restbeløp og betaling for inneværende måned skal komme i tillegg til bruddgebyret.

### **12.3 Som brudd på bindingstiden regnes bl.a. at følgende forhold inntre 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.

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 grunnnet 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. strømbrudd, brudd på bredbåndstilgang, feil ved Kundens eget utstyr, feil ved andre operatørers 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 uaktksomhet 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, tapte 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.

**14.4** 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. Angrefristen 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 angrefristen, 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. Ice kan kreve entydig identifisering fra Kunden og Brukeren. 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/](http://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](http://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/](http://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/](http://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 avvikle 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 tidligst fra det tidspunktet endringen trer i kraft. Fristen for å si opp avtalen er tre måneder etter at endringen har trådt i kraft. Har Kunden inngått Avtale med bindingstid, kan Kunden bare si opp Avtalen uten ekstra kostnad dersom endringen er til ugunst for Kunden. Hevingsretten gjelder ikke dersom de foreslåtte endringene er av rent administrativ karakter eller skyldes direkte pålegg fra myndighetene.

**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 innsende klage til BKN når det foreligger skriftlig avslag av ice. Se BKNs hjemmeside: [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no). Ved klager på varer kan Kunden bringe klagen inn for Forbrukertilsynet, se [www.forbrukertilsynet.no](http://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 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 128 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 ekstra datapakker.

**1.2** Med mindre annet er bestemt for det enkelte abonnement, kan Kunder med ice+ abonnemeter 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 tilleggstenester 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 data, 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](http://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](http://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 abonnementets 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 abonnemeter kan også fordele oppspart Rollover Data mellom alle abonnemeterne og sette sperrer for deling av Rollover Data.

## **4 Spesielle vilkår for iceMax**

**4.1** iceMax er et abonnement med ubegrenset mengde mobildata i Norge. For mobildataforbruk utover 100 GB i den enkelte måned reduseres overføringshastigheten til 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. Overføringshastigheten reduseres til 3 Mbit/s etter at mengde mobildata omfattet av den ekstra 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** 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 tilleggstjenestene 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.

**4.4** I de tilfeller Netflix er inkludert i et iceMax-abonnement menes med dette Netflix Basis abonnementet. Kunden kan når som helst oppgradere sitt abonnement til Netflix Standard eller Netflix Premium for en ekstrakostnad. Ytterligere vilkår for iceMax med Netflix er tilgjengelig her: <https://www.ice.no/vilkaar/pakkevilkkaar/>.

## **5 Spesielle vilkår for iceJunior og iceJuniorPluss**

**5.1** iceJunior og iceJunior Pluss 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 1 GB og iceJunior Pluss 1 GB gjelder bare i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Abonnementene inkluderer 1 GB data i ice+ nettet med 10 Mbit/s, oppringning og mottak av samtaler til/fra 3 valgfrie telefonnumre, i tillegg til nødnumre. Abonnementene er sperret for andre utgående anrop. Abonnementene kan sende og motta ubegrenset SMS/MMS i Norge, til og fra norske numre.

**5.3** iceJunior 1 GB og iceJunior Pluss vil ikke fungere utenfor Norge, med verken tale, SMS, MMS eller mobildata.

**5.4** Sperringen på tre valgfrie utgående numre fra Norge til norske numre for iceJunior 1 GB og iceJunior Pluss, samt andre sperringer, kan oppheves ved å oppgradere til iceJunior 3 GB eller annet ordinært abonnement.

**5.5** iceJunior 3GB inkluderer fri tale og SMS til ubegrenset antall nummer samt 3 GB data i Norge og EU/EØS. Samtlige av abonnementets inkluderte data kan benyttes i EU/EØS. Dersom Kunden benytter mer enn abonnementets inkluderte data i løpet av en kalendermåned, vil Kunden få redusert hastigheten til maksimum 128 kbit/s eller midlertidig stans i datatrafikk resten av måneden. Ved behov for mer data utover inkludert data for inneværende måned tilbyr ice påfyllingstjenester.

## **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 1000 GB mobildata i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Maksimal overføringshastighet for mobildata ved bruk av tjenesten utgjør 25 Mbit/s.

**7.2** Data Frihet kan kun aktiveres på Brukerens hoved-SIM og kan kun kombineres med mobilabonnement med minimum 10 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 tilleggstjenesten 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 tilleggstjenesten 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](http://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](http://www.ice.no) og den aktuelle utstедers nettside.

## **Del C: Ice MobilBytte inngått f.o.m 24.09.2024**

### **1 Avtalen og partene i avtalen**

**1.1** Denne avtalen («MobilBytteavtalen») regulerer vilkår for levering av Lyse Tele sitt MobilBytteprogram til privatkunder i Norge. MobilBytteavtalen gir Kunden på nærmere angitte vilkår anledning til å kjøpe mobiltelefon på nedbetaling ved månedlige avdrag med mulighet for mobilbytte. Mobilbytte vilkår suppleres av gjeldende lovgivning, herunder lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler (finansavtaleloven).

**1.2** Vilkårene gjelder i tillegg til Lyse Tele sine generelle avtalevilkår. Dersom det oppstår motstrid mellom de generelle avtalevilkårene og vilkårene i denne MobilBytteavtalen, skal vilkårene i MobilBytteavtalen gå foran. Denne delen om MobilBytte gjelder kun for kundene som har inngått en slik avtale med Lyse Tele.

**1.3** Lyse Tele 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 Lyse Tele 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 mobiltelefonen.

**2.2** Det gjøres kredittsjekk av Kunden i forkant av Kundens inngåelse av MobilBytteavtalen. Kredittsjekken gjennomføres av Lyse Tele sin partner, Dun & Bradstreet. Kredittrammen som Kunden gis, fastsettes av Lyse Tele. Kunden plikter å oppgi korrekte og fullstendige opplysninger og/eller dokumentasjon om inntekt, eiendeler, utgifter og andre økonomiske forpliktelser som etter Lyse Teles vurdering er av relevans for kredittsjekken.

**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 mobilabonnementet faktureres det månedsavgift for hele oppsigelsesmåneden. Er kunden under 18 år må inngåelse av MobilBytteavtalen utføres av juridisk eier av Lyse Tele- abonnementet. Det er anledning til å ha inntil fire nedbetalingsløsninger tilknyttet abonnement, forutsatt at dette er innenfor den kredittrammen som er fastsatt av Lyse Tele etter kredittsjekk, jf.punkt 2.2.

### 3 Nærmere om MobilBytte

3.1 MobilBytteavtalen tillater Kunden å nedbetale telefonen ved månedlige avdrag i en oppgitt periode. MobilBytteavtalen er rente- og kostnadsfri og kommer med mulighet for mobilbytte, tidligst etter 12[x] måneder etter inngåelse av Mobilbytteavtalen. Kunden kan når som helst kjøpe ut telefonen, og avslutte MobilBytteavtalen, ved å betale gjenværende månedsavgifter.

### 4 Bytte av telefon

4.1 Avtaleperioden blir satt ved kjøp eller bytte, og hvilke nedbetalingsalternativer som kunden kan velge varierer. Kunden kan bytte telefonen som inngår i MobilBytteavtalen kostnadsfritt etter 12 måneder og frem til avtaleperioden er slutt. Kunden må i så fall inngå en ny avtale med Lyse Tele om kjøp den nye telefonen. Lyse Tele kan ikke garantere at kunden kan inngå en ny avtale med tilsvarende bytterett. Lyse Tele skal tilby lignende telefoner for bytte som det kunden har etter denne avtalen. Lyse Tele har likevel rett til å begrense utvalget av telefoner som er tilgjengelig for innbytte, så lenge kunden har mulighet til å bytte med en lignende telefon. Ved bytte av telefon overdrar Kunden eiendomsretten til eksisterende telefon direkte til Lyse Tele ved å signere skjema for eierskifte «Innbyttekontrakt» og telefonen returneres til Lyse Tele. Bytte av telefon fordrer et aktivt Lyse Tele Mobilabonnement som er i salg på byttetidspunktet.

### 5 Tilstand på innbyttetelefonen

5.1 MobilBytteavtalen er knyttet til telefonens unike IMEI-nummer. Ved innbytte skal mobiltelefonen 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 bøyd eller ha hevet batteri/løsnet skjerm. Telefonen må ha original programvare og kan ikke være jailbreaket eller rooted.

5.2 I henhold til Lyse Tele sine krav for normal slitasje menes kosmetisk eller funksjonell slitasje, som detaljert beskrives med bilder og eksempler her: [https://www.ice.no/globalassets/dokumenter/gradering-ice-mobilbytte\\_forsikring-1.pdf](https://www.ice.no/globalassets/dokumenter/gradering-ice-mobilbytte_forsikring-1.pdf)

#### 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 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)). Dersom Find My iPhone/Find My Device ikke er deaktivert, vil Lyse Tele måtte returnere telefonen.
- Telefonen ikke har skjerm lås, pinkode eller passord
- Skadde eller defekte batterier skal ikke sendes under noen omstendigheter.

Dersom Kunden ikke har sørget for de nødvendige tiltakene skissert ovenfor i dette punktet, kan Lyse Tele fakturere Kunden resterende månedsbeløp og eventuelle påløpte kostnader opptil 1000 NOK.

## 5.6 Telefonen kan sendes inn uten tilleggsutstyr som lader, høretelefoner, deksel etc.

## 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 Lyse Tele sine egne salgskanaler, kan Kunden kontakte Lyse Tele kundeservice for hjelp.

## 7 Mobilforsikring

7.1 MobilBytteavtalen kan kjøpes med separat Mobilforsikring. Hvis mobilen har skade som dekkes av forsikringen som kan kjøpes med MobilBytteavtalen, kan mobilen byttes inn. Egenandel i henhold til gjeldende vilkår for Mobilforsikring vil påløpe. For nærmere informasjon om Mobilforsikring, se egne vilkår. Har mobilen skade som ikke dekkes av Mobilforsikring 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 Lyse Tele fakturere Kunden for restverdien av tidligere telefonmodell.

## 8 Oppsigelse

8.1 Dersom Kunden har et betalingsmislighold eller annet mislighold i avtaleperioden, kan Lyse Tele terminere nedbetalingsavtalen og fakturere resterende månedsbeløp under MobilBytteavtalen (slutfakturere).

8.2 Ønsker kunden å bytte mobiltelefon, må ny MobilBytteavtale inngås med et gjeldende Lyse Tele mobilabonnement for privatkunder. Dersom Kunden har forfalte regninger under eksisterende MobilBytteavtale, vil ikke Kunden kunne inngå en ny avtale før dette er gjort opp.

## **Del D: Ice MobilBytte inngått før 24.09.2024**

### **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** Vilårene gjelder i tillegg til ice sine generelle avtalevilkår. Dersom det oppstår motstrid mellom de generelle avtalevilkårene og vilårene i denne MobilBytteavtalen, skal vilårene 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 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.

*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 Brightstar 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/løsnet 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](http://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, pincode 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 MobilBytte les her](#). 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 (sluttfakturere).

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.

## Del E: iceFamilie med iceTrygg

### 1. Parter – hvem har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen

Det er inngått kollektiv forsikringsavtale mellom Lyse Tele AS ("ice" eller "Forsikringstaker") og HELP Forsikring AS ("Selskapet") til fordel for kunder hos ice.

Forsikringstaker er Lyse Tele AS.

Kunder av ice som er juridisk eier av minst to private mobilabonnemeter hos ice, hvorav minst ett har en månedspris på minst kr. 99,- (heretter omtalt som «Medlemmet») er sikret etter forsikringsavtalen, jf. Lov om Forsikringsavtaler ("FAL") § 9-2 (a). Medlemmer av Medlemmets Husstand (slik dette er definert i punkt 9) som har et aktivt ice privat mobilabonnement er også sikret av forsikringsavtalen på samme måte som Medlemmet.

Medlemmet betaler ikke for medlemskapet i forsikringen. Forsikringspremien betales av ice, jf. FAL § 9-2 (e)

Dersom en kunde av ice er juridisk eier av minst to private mobilabonnemeter hos ice, hvorav minst ett har en månedspris på minst kr. 99,- inntreer automatisk medlemskap i den kollektive forsikringsavtalen, jf. FAL § 9-2 (c). Medlemmet kan ikke reservere seg mot medlemskap, men kan tre ut av ordningen ved å deaktivere forsikringen i ice-Appen, på Min Side eller ved å kontakte ice kundeservice på telefon 21 00 00 00, jf. FAL § 9-2 (b) og (c). Dersom Medlemmet trer ut av ordningen opphører dekningen 14 dager etter at Medlemmet har mottatt bekreftelse fra ice. En kunde av ice som har trådt ut av ordningen kan melde seg inn igjen ved å kontakte ice kundeservice på telefon 21 00 00 00, forutsatt at vilkårene for medlemskap er oppfylt.

Dersom Medlemmet trer ut av den gruppen som forsikringen omfatter, opphører forsikringen for Medlemmets vedkommende 14 dager etter at skriftlig varsel er sendt fra ice, jf. FAL § 9-6 første ledd første punktum. Dersom varsel ikke blir sendt, opphører forsikringen to måneder etter at Medlemmet trådte ut av gruppen, jf. FAL § 9-6 første ledd annet punktum. Bestemmelsene i dette avsnittet gjelder ikke dersom Medlemmet har tegnet annen forsikring eller gått inn i tilsvarende annen forsikringsordning, jf. FAL § 9-6 første ledd tredje punktum.

## 2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis

Den kollektive forsikringsavtalen trer i kraft 1. mai 2024. Deretter fornyes forsikringsavtalen automatisk for perioder på 12 måneder. Medlemmene har rettigheter etter den kollektive forsikringsavtalen, og forsikringsperioden kan derfor bli kortere enn 12 måneder dersom Medlemmet blir medlem av forsikringen i forsikringsperioden. ice står fritt til å si opp eller fornye forsikringen.

ice plikter å gi Medlemmene informasjon om forsikringen i forsikringstiden, og informasjon ved opphør, jf. FAL §§ 9-2 (f), 9-3, 9-6 og 9-7, jf. § 9-2 (d).

Fortegnelse over Medlemmer føres av ice, jf. FAL § 9-2 (d), og Medlemmene skal motta forsikringsbevis og de vilkår som gjelder for forsikringen fra ice, jf. FAL § 9-4.

Informasjon og meldinger som skal gis til Medlemmet fra ice vil gis ved hjelp av elektroniske kommunikasjonsmetoder (e-post eller SMS).

Selskapet har anledning til å endre forsikringsvilkårene i samsvar med FAL § 9-7, jf. § 3-8 ved hvert hovedforfall.

Forsikringen vil sies opp dersom samarbeidsavtalen mellom ice og Selskapet opphører. Dette ansees å være et "særlig forhold" som gir grunn til å si opp forsikringsavtalen, jf. FAL § 3-7 første ledd. Ved opphør er forsikringsperioden én (1) kalendermåned fra oppsigelsesdato.

## 3. Hva dekkes av forsikringen

Forsikringen gir rett til juridisk hjelp knyttet til tilfeller der Medlemmet blir utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpubliseringer, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for advokathjelp i forbindelse med et forbrukerkjøp, slik dette er definert under og i punkt 9. Selskapet gir hjelp til forebyggende rådgivning og advokatbistand, se punkt 3.1 og 3.2 nedenfor.

Forsikringen dekker Medlemmets behov for nødvendig advokatbistand, såfremt rettshjelpsbehovet som advokatbistanden skal avhjelpe oppsto i forsikringsperioden. Skadetilfelle må være meldt i forsikringsperioden ("claims made").

I tillegg dekker forsikringen utbetaling av beløp til Medlemmet for tap av lønnsinntekt, Medlemmets behov for psykologbistand og økonomisk tap som følge av identitetstyveri og krenkende nettpubliserings, samt utbetaling dersom en vare ikke kommer frem etter forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg (ikke ved misbruk av betalingsinstrument). Beløpsgrenser, krav for og vurdering av utbetaling er nærmere regulert i punkt 3.4.

Medlemmet er dekket i egenskap av privatperson. Forsikringen dekker kun kjøp foretatt av privatpersoner til privat bruk. Handlingen/krenkelsen/misbruket av betalingsinstrument må være knyttet til vedkommende som privatperson. Krenkelse/handling mot Medlemmet som deltaker i- eller medlem av en gruppe (av politisk, religiøs eller annen motivasjon) er ikke dekket.

Foreligger det flere kravstillere etter den samme handling/krenkelse og kravstillerne har like – eller i det vesentlige likeartede interesser – kan selskapet anmode om at kravstillerne benytter samme advokat. Er det flere kravstillere med like – eller i det vesentlige likeartede interesser – er selskapets ansvar uansett begrenset til én forsikringssum. Begrensningen gjelder også om det er flere selskap som har dekning for forskjellige parter.

Forsikringen gjelder bare saker som reguleres av norsk rett, og som har norske domstoler som verneeting.

### 3.1 Rådgivning

Medlemmet har, i de tilfeller hvor det foreligger rettslig grunnlag, rett til inntil 15 timer advokatbistand per år knyttet til følgende punkter:

#### **Identitetstyveri, avgrenset til:**

- Informasjon om hvordan identitetstyveri skjer, og hva man kan gjøre for å forhindre det.
- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til at tap blir erstattet, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, avvise urettmessige pengekrav og bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser.

#### **Misbruk av betalingsinstrument (debet- og kredittkort), avgrenset til:**

- Informasjon om hvordan misbruk av debet- og kredittkort skjer, og hva man kan gjøre for å redusere sannsynligheten for misbruk.
- Etter Skaden bistår HELP med sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner iht. finansavtaleloven:
- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til å forsøke å få erstattet tap, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser,
- Bistå med klage til Finansklagenemnda, og rettslig behandling i domstolen.

#### **Svindel knyttet til person- eller kortopplysninger**

Forsikringen dekker svindel, begrenset til tilfeller hvor Medlemmet har blitt lurt/forledet til å utlevere person- eller kortopplysninger som kan brukes til økonomisk vinning for den som mottok opplysningene ved for eksempel:

- Smishing
- Phishing
- Spoofing
- Vishing

Før Skaden:

- Generelle og spesifikke råd knyttet til hvordan svindel skjer og hva man kan gjøre for å forhindre det
- Generelle og spesifikke råd om hvordan man forholder seg dersom man har mistanke om at man er utsatt for svindel, eller om en handling man selv har gjort har bidratt til dette

Etter Skaden:

- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til at tap blir erstattet, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, avvise urettmessige pengekrav og bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser
- Bistå med klage til Finansklagenemnda i sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner iht. finansavtaleloven, og rettslig behandling i domstolen.

- Politianmeldelse av svindel
- Etterforskning av Skaden hos politiet
- Så langt det er mulig bistå med økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:
- Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.
- Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav

#### **Krenkende nettpublisering, avgrenset til:**

Forebygge krenkelser på nettet, herunder råd om personvernregler knyttet til bruk av sosiale medier.

Politianmeldelse av lovstridig publisering på internett.

Sletting av publisert informasjon/bilde, dersom dette kan oppnås ved dialog med part som har lagt ut informasjon/bilde, nettsted der publiseringen har skjedd, eller ved behandling av sak gjennom ordinære tvisteløsningsorganer

Opphavsrett til fotografier som har blitt publisert på internett, nærmere bestemt opphavsrett til egne bilder og tilfeller der Medlemmet er avbildet uten å ha avgitt samtykke.

Etterforskning av Skaden hos politiet.

Økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:

Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.

Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav.

Dialog og forhandlinger med nettsted ved misbruk av personopplysninger.

#### **Forbrukerkjøp, avgrenset til:**

- Tilgang på digital kjøpskontrakt på HELPs kundeportal «Min side» (Medlemmet må kontakte HELP for å få tilgang til kundeportalen)
- Rådgivning i forkant av kjøp
- Forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg, herunder juridisk bistand knyttet til reklamasjoner ved kjøpet, forsinkelse ved levering og mangelsspørsmål
- Ovennevnte gjelder forutsatt av kjøpsavtalen er inngått mens Medlemmet er omfattet av forsikringsavtalen og at tvistesummen er over kr. 3 000

#### **Dette gjelder med unntak av:**

- Kjøp av brukte varer
- Kjøp av bil, båt MC og caravan (ny og brukt)
- Auksjonskjøp
- Kjøp av tjenester
- Kjøpsrettslige krav mot annen kredittgiver enn selger, jf. finansavtaleloven § 54 b
- Krav om økonomisk tap oppstått som følge av Medlemmets verv, yrkes- eller næringsforhold
- Krav om oppreisning knyttet til Medlemmet som næringsdrivende
- Misbruk av Medlemmets bedriftskort (debet- eller kredittkort), også kjent som Corporate Card
- Teknisk bistand til innhenting av dokumentasjon og teknisk bistand til sletting av innhold på nettet
- Privat straffesak
- Varemerke-, design- og patentrettigheter
- Tvister mot Selskapet, Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører
- Rådgivning i saker der det er interessekonflikt mellom Medlemmet og Selskapet eller Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører.
- Saker som har sammenheng med skader som følge av radioaktivitet, kjemiske katastrofer eller naturkatastrofer, streik/lock-out, terrorhandling, krig, revolusjon/opptøyer eller tilsvarende force majeure hendelser

## **3.2 Tvist**

Advokatbistand for tvister vedrørende tilfeller som nevnt i punkt 3.1 gis frem til saken er løst ved forlik eller behandlet i de ordinære tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dekkes inntil 2 millioner kroner per forsikringstilfelle etter punkt 3.2 første avsnitt, og maksimalt 2 tvister per Medlem per kalenderår. Se bestemmelser i punkt 6, Selskapets plikter og rettigheter, om hvilke sakskostnader som dekkes innenfor maksimalgrensen.

Det er oppstått tvist dersom et fremsatt krav er bestridt eller en motpart unnlater å ta stilling til et krav innen rimelig tid.

### 3.3 Egenandel ved tvist

For advokatbistand i tvister som omhandler forbrukerkjøp påløper en egenandel på 500,-.

### 3.4 Dekning økonomisk tap

#### Dekning mot feilkjøp av (eller i) apper

Har Medlemmet barn som har gjort kjøp ved en feil, eller uten tillatelse kan Medlemmet få utbetalt opptil kr. 3 000. Forsikringen dekker kjøp i app via Apple ID/App store eller Android Market/Google Play gjort av barn i husstanden, uten godkjenning fra Medlem/ektefelle/samboer.

Dekningen omfatter barn i husstanden under 12 år, og max. 3 utbetalinger per år per barn.

#### Identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer

I tillegg til rettshjelp etter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet krav på økonomisk erstatning fra Selskapet innenfor følgende punkter knyttet til identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer (ikke misbruk av betalingsinstrument og/eller forbrukerkjøp):

- Tap av lønnsinntekt 15.000 kroner
- Annet økonomisk tap 200.000 kroner
- Psykologbistand 30.000 kroner

Forsikringen dekker bare økonomisk tap der Medlemmet er rammet som privatperson og ikke i egenskap av deltaker i næringsvirksomhet.

Erstatning for tap innenfor dekningsoversiktens beløpsgrenser utbetales såfremt følgende vilkår er oppfylt:

- Det foreligger en skade i form av et identitetstyveri eller en krenkende nettpubliserings slik dette er definert i punkt 9,
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap som en direkte følge av hendelsen/skaden Medlemmet har blitt utsatt for, samt
- Den krenkende part enten har skjønt eller burde ha skjønt at identitetstyveriet eller den krenkende nettpubliseringen var egnet til å påføre Medlemmet skade og et økonomisk tap. Vilkåret er oppfylt hvis krenkende informasjon er lagt ut eller delt ved et uhell, men likevel er egnet til å påføre Medlemmet et økonomisk tap.

Erstatningsgrunnlaget fastsettes etter det dokumenterte økonomiske tap i form av bekreftelse fra arbeidsgiver, lønsslipp, betalingskrav fra psykolog eller annen dokumentasjon som konstaterer størrelsen på et økonomisk tap for Medlemmet.

#### Forbrukerkjøp

Forsikringen dekker økonomisk erstatning knyttet til forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg der varen ikke kommer frem innen 90 dager, begrenset til:

- Økonomisk tap Kjøpesum mellom 500 og 10.000 kroner

Forsikringen dekker forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg i alle land. Erstatning for tap innenfor dekningsoversiktens beløpsgrenser utbetales såfremt følgende vilkår er oppfylt:

- Medlemmet har foretatt et kjøp som definert i punkt 3.1, jf. punkt 9
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap
- Medlemmet kan dokumentere at varen ikke har kommet frem i løpet av 90 dager
- Medlemmet kan fremlegge dokumentasjon på minimum to purringer, jf. FAL § 13-12
- Medlemmet har rett til to utbetalinger per år.

Dersom varen skulle komme etter utbetaling av økonomisk erstatning må Medlemmet umiddelbart ta kontakt med Selskapet.

## Generelle vilkår for erstatning

Medlemmet plikter å forebygge og begrense skaden og det økonomiske tapet. Skaden må være konstatert i forsikringstiden. Alle skader som skyldes samme begivenhet/hendelse regnes som ett skadetilfelle og henføres til det tidspunkt da første skade ble konstatert.

Selskapet har rett til å inkludere utbetalt beløp for økonomisk tap i et eventuelt erstatningskrav som fremmes på vegne av Medlemmet ovenfor en krenkende part/motpart etter punkt 3.1. Dette slik at den andel av erstatningsbeløpet som skriver seg til utbetaling skjedd fra Selskapet, tilfaller Selskapet dersom en motpart på et senere tidspunkt betaler erstatning til Medlemmet.

Selskapet dekker kun økonomisk tap i tilfeller der dette ikke erstattes av Medlemmets arbeidsgiver, NAV, bank/kortselskap eller andre ordninger som er ment for å beskytte Medlemmet mot økonomisk tap og/eller svindel.

Egenandel etter finansavtaleloven § 35 dekkes av Medlemmet.

### 4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk

Dersom Medlemmet oppdager at han/hun er utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpublisering, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for bistand i forbindelse med et forbrukerkjøp må Medlemmet snarest mulig ta kontakt med Selskapet:

E-post: [post@help.no](mailto:post@help.no)

Telefon: 22 99 99 99

Dersom Medlemmet ikke melder fra til Selskapet innen ett år etter at han/hun fikk kunnskap om skaden, mistes retten til dekning, jf. forsikringsavtaleloven § 8-5. Krav må uansett meldes innen utløpet av Medlemmets forsikringsforhold med Selskapet, jf. punkt 3.

### 5. Medlemmets plikter

Medlemmet plikter å opptre lojalt overfor Selskapet, herunder oversende til Selskapet alle relevante dokumenter vedkommende har tilgang til, og som kan ha betydning for saken og dekningen under denne forsikringen. Videre er det en forutsetning at alle spørsmål fra advokaten besvares ærlig og etter beste evne. Medlemmet skal på eget tiltak straks gi opplysninger om alle forhold som kan ha betydning for saken, og skal stille seg til disposisjon, vise frem gjenstander og dokumenter etc. i den grad saken krever det. Medlemmet plikter å informere om andre relevante forsikringsordninger vedkommende måtte være berettiget til.

Medlemmet må snarest mulig politianmelde identitetstyveriet, nettkrenkelsen eller misbruk av betalingsinstrumentet. Anmeldelsen og bekreftelse på mottatt anmeldelse skal deretter sendes Selskapet. Alternativt kan Medlemmet kontakte Selskapet for å få advokatbistand til å politianmelde forholdet.

Medlemmet må sørge for, eventuelt med Selskapets bistand, å melde fra til aktuell institusjon/utsteder/foretak/nettsted straks man oppdager at personlige opplysninger, herunder kort og kredittkortnummer er på avveie.

Et Medlem som har rett til å bruke et debet- eller kredittkort skal bruke det i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og skal herunder ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet (debet-/kredittkortet) så snart instrumentet er mottatt. I tillegg skal Medlemmet uten ugrunnet opphold underrette bank eller kortutsteder, eller den institusjonen har oppgitt, dersom Medlemmet blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på uautorisert bruk.

Medlemmet kan holdes ansvarlig for egenandel/kostander i forbindelse med misbruk av personlig betalingsinstrument, jf. finansavtaleloven § 35.

Dersom Medlemmet over tid unnlater å besvare henvendelser fra advokaten eller på annen måte ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 første ledd og forsikringsvilkårene, vil saken stilles i bero til Medlemmet innhenter og fremlegger nødvendige opplysninger. Selskapet har intet ansvar for eventuelt rettsstap for Medlemmet som oppstår som følge av at saken er stilt i bero.

Dersom Medlemmet ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 andre til fjerde ledd og forsikringsvilkårene, kan Medlemmet miste retten til dekning under denne forsikringen.

Av hensyn til reglene om hvitvasking plikter Medlemmet alltid å bekrefte sin identitet til HELP gjennom pålogging på HELP sin "Min Side" eller annen betryggende legitimasjonskontroll. Dersom pålogging ikke skjer, vil forsikringssaken bli avsluttet.

## 6. Selskapets plikter

Selskapet skal ivareta Medlemmets rettigheter og bistå med behandlingen av alle krav som har oppstått som følge av identitetstyveriet, den krenkende nettpubliseringsen, misbruk av betalingsinstrument eller forbrukerkjøp. Selskapet avgjør til enhver tid hvilke skritt som skal tas i saken, herunder om saken skal bringes inn for domstolene. Selskapet avgjør om og når saksbehandlingen skal avsluttes. Slik avgjørelse kan treffes når Selskapet finner at følgene av skaden er begrenset i rimelig grad.

Etter innmelding av sak vil Medlemmet bli kontaktet av en advokat i HELP som har særskilt kompetanse på rettsområdet som saken gjelder, og som vil være ansvarlig for å følge opp saken videre.

Hvis Medlemmet ønsker at saken i stedet skal håndteres av en annen advokat etter Medlemmets eget valg, meldes dette til Selskapet straks, om mulig ved registrering av saken. Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand fra annen advokat etter Medlemmets valg, dekkes kun etter forespørsel fra Medlemmet.

Selskapet svarer ikke for advokatkostnader som overstiger godtgjørelse fastsatt av retten. Der saken ved rettslig tvist i rettsapparatet er håndtert for Medlemmet av annen advokat enn Selskapets advokater, plikter Medlemmet etter anmodning fra Selskapet, å begjære at retten fastsetter advokatens godtgjørelse i medhold av tvisteloven § 3-8.

Det er en forutsetning for dekning av kostnader til annen advokat enn Selskapets advokater at Selskapet senest tre måneder etter oppdragets slutt har mottatt spesifisert timeliste og oppgave over evt. øvrige sakskostnader knyttet til oppdraget. Der slik advokat har representert Medlemmet ved rettslig tvist i rettsapparatet, må slik timeliste og oppgave over eventuelt øvrige sakskostnader under enhver omstendighet være mottatt av Selskapet senest én uke etter forkynnelsen av sakens avgjørelse i den enkelte instans.

Innenfor maksimalgrensen for rettshjelp inntil 2 millioner kroner, se punkt 3.2, dekkes Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand i saken. Advokatbistanden dekkes med en timesats begrenset oppover til den offentlige salærsatsen (jf. Salærforskriften § 2).

I de tilfeller der saken håndteres av Selskapets advokater eller annen advokat som er utpekt av Selskapet, dekkes i tillegg idømte sakskostnader så langt den samlede dekningen ikke overstiger maksimalgrensen på 2 millioner kroner per forsikringstilfelle.

Selskapet svarer ikke for kostnader som er pådratt uten Selskapets forutgående samtykke. Selskapet har rett til å holde motparten ansvarlig for sakskostnadene. Selskapet svarer heller ikke for eventuelle kostnader som oppstår ved bytte av advokat. Slik erstatning tilfaller Selskapet og Selskapet kan kreve sakskostnadene betalt direkte til seg fra motparten.

## 7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon

Alle opplysninger Selskapet mottar i forbindelse med sitt arbeid behandles fortrolig og er basert på reglene om advokaters taushetsplikt. For øvrig vises det til HELP sin personvernerklæring ([www.help.no](http://www.help.no)). Det vil likevel være behov for å kommunisere en del av de opplysninger Medlemmet gir Selskapet til andre, for eksempel ved bruk av sakkyndige og annen nødvendig kommunikasjon for å ivareta Medlemmets interesser. Selskapet legger til grunn at det har Medlemmets tillatelse til å gi opplysninger som nevnt. Med mindre annet er avtalt eller forutsatt har Selskapet rett til å opplyse om et potensielt eller allerede eksisterende klientforhold for å forklare interessekonflikter. Medlemmet er innforstått med at ice og Selskapet kan utveksle opplysninger som er nødvendige for å administrere forsikringsavtalen.

ice og Selskapet utveksler ingen personopplysninger før Medlemmet eventuelt henvender seg til Selskapet for å melde skade. ice og Selskapet vil i slike tilfeller kun dele telefonnummer, kundenummer, navn på forsikringsproduktet, dato for aktivering og eventuelt deaktivering av forsikring.

Medlemmet samtykker ved inngåelsen av forsikringsavtalen til at all kommunikasjon fra Selskapet kan skje elektronisk.

## 8. Bistand i klagesaker

### 8.1 Selskapets klagenemnd

Dersom Medlemmet er uenig i en avgjørelse om å avslutte saksbehandlingen eller ikke forfølge kravet videre, kan vedkommende kreve at avgjørelsen overprøves av Selskapets uavhengige nemnd. Klagen fremsettes per post eller elektronisk til:

HELP Forsikring AS

Postboks 1870

0124 Oslo

E-post: post@help.no

Telefon: 22 99 99 99

Nemnden består av tre personer, hvorav minst ett medlem skal ha bakgrunn fra forbrukerorganisasjon eller fra offentlig virksomhet som arbeider med forbrukersaker, og minst ett medlem skal ha juridisk kompetanse. Nemndsbehandling skjer uten kostnad for klageren.

Nemnden avgjør om saksbehandlingen skal fortsette for Selskapets regning eller avsluttes. Medlemmet skal orienteres om utfallet av nemndens behandling. Nemndens formann har anledning til å avvise klager som klart ikke vil føre frem.

Dersom Medlemmet etter nemndbehandling velger å føre saken videre på egenhånd og for egen kostnad, og vinner frem med sin sak, dekkes nødvendige kostnader. Vurderingen gjøres med bakgrunn i tvistelovens regler om fastsettelse av sakskostnader.

## 8.2 Annen klagenemnd

Medlemmet kan også kreve å få legge frem saken for Finansklagenemnda, jf. FAL § 20-1. Dette gjelder alle deler av forsikringsavtalen og forsikringsoppjøret. Klagebehandling skjer uten kostnad for klageren. Klage fremsettes elektronisk via klageskjema på [www.finansklagenemnda.no](http://www.finansklagenemnda.no). Finansklagenemnda kan også kontaktes på telefon 23 13 19 60, og sekretariatet har en veiledningsplikt overfor publikum.

## 9. Definisjoner

**Medlem:** Kunder av ice som er juridisk eier av minst to private mobilabonnementer hos ice, hvorav minst ett har en månedspris på minst kr. 99,-.

**Husstand:** Person som lever sammen med Medlemmet i ekteskap eller ekteskapslignende forhold, samt hjemme- og borteboende barn under 29 år.

**Selskapet:** HELP Forsikring AS.

**Forsikringstaker:** Lyse Tele AS.

**Identitetstyveri:** Alle situasjoner hvor en person uberettiget og med vinnings hensikt bruker Medlemmets identitet til å tilegne seg varer og tjenester, åpne en bankkonto, søke om kredittkort eller lån, søke om legitimasjon eller registrere telefon- eller andre abonnement i Medlemmets navn.

**Krenkende nettpublisering:** Krenkende og lovstridig informasjon, herunder ytringer, som er publisert om Medlemmet i åpne og fritt tilgjengelige kilder på Internett. Krenkende og lovstridige bilder av Medlemmet som er delt i åpne og lukkede kilder uten Medlemmets samtykke.

**Krenkende:** Informasjon på internett som for eksempel er lagt ut uten nødvendig tillatelse, den er truende, trakasserende, gjentakende og likner mobbing, eller er ulovlig etter regler om personvern og/eller vern om privatlivet.

**Åpne og fritt tilgjengelige kilder:** Nettsider, forum, blogger, medier osv. som er åpne eller tilnærmet åpne for allmenheten. Tilgang til kilden er ikke begrenset til en krets personer, krever ikke medlemskap, tilhørighet, eller stiller andre kriterier for tilgang, som allmenheten generelt ikke kan oppfylle/etterkomme.

**Betalingsinstrument:** Personlig debet- eller kredittkort utstedt etter avtale mellom kunden og bank/kortutsteder, og som kunden benytter for å foreta en betaling/betalingstransaksjon.

**Misbruk av betalingsinstrument:** Alle situasjoner hvor det foreligger et tap som skyldes uautoriserte betalinger, betalingstransaksjoner eller trekk fra Medlemmets personlige debet- og/eller kredittkort, herunder uttak fra minibank, betaling i butikk og nettkjøp.

**Svindel:** Tilfeller hvor Medlemmet har blitt lurt/forledet til å utlevere person- eller kortopplysninger som kan brukes til økonomisk vinning for den som mottok opplysningene

**Fjernsalg:** Avtale inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, og der inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler, jf. angrerettloven § 5 bokstav b

**Tap av lønnsinntekt:** Økonomisk tap som følge av at Medlemmet må ta fri fra arbeidet sitt på grunn av Skaden, og arbeidsgiver ikke utbetaler lønn for den aktuelle perioden.



**Annet økonomisk tap:** Økonomisk tap som følge av Skaden som ikke er knyttet til tapte lønnsinntekter.

**Psykologbistand:** Medlemmets behov for profesjonell psykologisk hjelp etter å ha opplevd identitetstyveri eller en krenkende nettpubliserings.

**Skadevolder:** Person som har begått identitetstyveri, publisert krenkende informasjon om Medlemmet på internett eller misbrukt Medlemmets personlige betalingsinstrument eller svindlet Medlemmet slik dette er definert i punkt 9.

**Skade:** Hendelse hvor Medlemmet er utsatt for et identitetstyveri, en krenkende nettpubliserings, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for rådgivning eller bistand i tvist i et forbrukerkjøp slik det er definert i punkt 9.

## 10. Bakgrunnsrett

Forsikringsavtalen består av forsikringsbevis og forsikringsvilkår, samt bestemmelsene som følger av Lov av 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (Forsikringsavtaleloven) og øvrig lovverk.

## Del F: iceTrygg

### 1. Parter – hvem har rettigheter og plikter etter denne forsikringsavtalen

Det er inngått kollektiv forsikringsavtale mellom Lyse Tele AS ("ice" eller "Forsikringstaker") og HELP Forsikring AS ("Selskapet") til fordel for kunder hos ice.

Forsikringstaker er Lyse Tele AS.

Kunder av ice som har kjøpt tilleggstjenesten iceTrygg (heretter omtalt som «Medlemmet») er sikret etter forsikringsavtalen, jf. Lov om Forsikringsavtaler ("FAL") § 9-2 (a). Medlemmer av Medlemmets Husstand (slik dette er definert i punkt 9) som har et aktivt ice privat mobilabonnement er sikret etter forsikringsavtalen på samme måte som Medlemmet.

Forsikringspremien for den kollektive forsikringen betales til HELP av ice, jf. FAL § 9-2 (e). Medlemmene belastes en månedlig pris for medlemskapet i forsikringen som faktureres som del av mobilfakturaen fra ice og har forfall samtidig med denne. Dersom Medlemmet sier opp forsikringen, belastes Medlemmet full pris for forsikringen i oppsigelsesmåneden. Tilsvarende gjelder dersom Medlemmet trer ut av den gruppen forsikringen omfatter (dvs. kundeforholdet hos ice opphører).

Ved aktivering av iceTrygg på kundeforholdet inntreer automatisk medlemskap i den kollektive forsikringsavtalen, jf. FAL § 9-2 (b) og (c). Forsikringen er effektiv fra den datoen Medlemmet mottar melding fra ice om at Medlemmet er tatt opp i forsikringsordningen, jf. FAL § 9-2 (g). Medlemmet kan når som helst si opp iceTrygg i ice-Appen, på Min Side eller ved å kontakte ice kundeservice per telefon 21 00 00 00, jf. FAL § 3-6 tredje ledd. Dersom Medlemmet sier opp iceTrygg opphører dekningen for Medlemmets vedkommende 14 dager etter at ice sendte Medlemmet bekreftelse på at oppsigelsen er mottatt.

Dersom Medlemmet trer ut av den gruppen som forsikringen omfatter (dvs. kundeforholdet hos ice opphører), opphører forsikringen for Medlemmets vedkommende 14 dager etter at skriftlig varsel er sendt fra ice, jf. FAL § 9-6 første ledd første punktum. Dersom varsel ikke blir sendt, opphører forsikringen to måneder etter at Medlemmet trådte ut av gruppen, jf. FAL § 9-6 første ledd annet punktum. Bestemmelsene i dette avsnittet gjelder ikke dersom Medlemmet har tegnet annen forsikring eller gått inn i tilsvarende annen forsikringsordning, jf. FAL § 9-6 første ledd tredje punktum.

### 2. Forsikringsperiode og forsikringsbevis

Den kollektive forsikringsavtalen trer i kraft 1. mai 2024. Deretter fornyes forsikringsavtalen automatisk for perioder på 12 måneder. Medlemmene har rettigheter etter den kollektive forsikringsavtalen, og forsikringsperioden kan derfor bli kortere enn 12 måneder dersom Medlemmet blir medlem av forsikringen i forsikringsperioden. ice står fritt til å si opp eller fornye forsikringen.

ice plikter å gi Medlemmene informasjon om forsikringen i forsikringstiden, og informasjon ved opphør, jf. FAL §§ 9-2 (f), 9-3 og 9-6, jf. § 9-2 (d).

Fortegnelse over Medlemmer føres av ice, jf. FAL § 9-2 (c), og Medlemmene skal motta forsikringsbevis og de vilkår som gjelder for forsikringen fra ice, jf. FAL § 9-4.

Informasjon og meldinger som skal gis til Medlemmet fra ice vil gis ved hjelp av elektroniske kommunikasjonsmetoder (e-post eller SMS).

Selskapet har anledning til å endre forsikringsvilkårene i samsvar med § 9-7, jf. § 3-8 ved hvert hovedforfall.

Forsikringen vil sies opp dersom samarbeidsavtalen mellom ice og Selskapet opphører. Dette ansees å være et "særlig forhold" som gir grunn til å si opp forsikringsavtalen, jf. FAL § 3-7 første ledd. Ved opphør er forsikringsperioden én (1) kalendermåned fra oppsigelsesdato.

### **3. Hva dekkes av forsikringen**

Forsikringen gir rett til juridisk hjelp knyttet til tilfeller der Medlemmet blir utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpubliserings, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for advokathjelp i forbindelse med et forbrukerkjøp, slik dette er definert under og i punkt 9. Selskapet gir hjelp til forebyggende rådgivning og advokatbistand, se punkt 3.1 og 3.2 nedenfor.

Forsikringen dekker Medlemmets behov for nødvendig advokatbistand, såfremt rettshjelpsbehovet som advokatbistanden skal avhjelpe oppsto i forsikringsperioden. Skadetilfelle må være meldt i forsikringsperioden ("claims made").

I tillegg dekker forsikringen utbetaling av beløp til Medlemmet for tap av lønnsinntekt, Medlemmets behov for psykologbistand og økonomisk tap som følge av identitetstyveri og krenkende nettpubliserings, samt utbetaling dersom en vare ikke kommer frem etter forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg (ikke ved misbruk av betalingsinstrument). Beløpsgrenser, krav for og vurdering av utbetaling er nærmere regulert i punkt 3.4.

Medlemmet er dekket i egenskap av privatperson. Forsikringen dekker kun kjøp foretatt av privatpersoner til privat bruk. Handlingen/krenkelsen/misbruket av betalingsinstrument må være knyttet til vedkommende som privatperson. Krenkelse/handling mot Medlemmet som deltaker i- eller medlem av en gruppe (av politisk, religiøs eller annen motivasjon) er ikke dekket.

Foreligger det flere kravstillere etter den samme handling/krenkelse og kravstillerne har like – eller i det vesentlige likeartede interesser – kan selskapet anmode om at kravstillerne benytter samme advokat. Er det flere kravstillere med like – eller i det vesentlige likeartede interesser – er selskapets ansvar uansett begrenset til én forsikringssum. Begrensningen gjelder også om det er flere selskap som har dekning for forskjellige parter.

Forsikringen gjelder bare saker som reguleres av norsk rett, og som har norske domstoler som verneting.

#### **3.1 Rådgivning**

Medlemmet har, i de tilfeller hvor det foreligger rettslig grunnlag, rett til inntil 15 timer advokatbistand per år knyttet til følgende punkter:

##### **Identitetstyveri, avgrenset til:**

- Informasjon om hvordan identitetstyveri skjer, og hva man kan gjøre for å forhindre det.
- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til at tap blir erstattet, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, avvise urettmessige pengekrav og bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser.

##### **Misbruk av betalingsinstrument (debet- og kredittkort), avgrenset til:**

- Informasjon om hvordan misbruk av debet- og kredittkort skjer, og hva man kan gjøre for å redusere sannsynligheten for misbruk.

Etter Skaden bistår HELP med sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner ihht. finansavtaleloven:

- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden.
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse.
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til å forsøke å få erstattet tap, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser,
- Bistå med klage til Finansklagenemnda, og rettslig behandling i domstolen.

##### **Svindel knyttet til person- eller kortopplysninger**

Forsikringen dekker svindel, begrenset til tilfeller hvor Medlemmet har blitt lurt/forledet til å utlevere person- eller

kortopplysninger som kan brukes til økonomisk vinning for den som mottok opplysningene ved for eksempel:

- Smishing
- Phishing
- Spoofing
- Vishing

Før Skaden:

- Generelle og spesifikke råd knyttet til hvordan svindel skjer og hva man kan gjøre for å forhindre det
- Generelle og spesifikke råd om hvordan man forholder seg dersom man har mistanke om at man er utsatt for svindel, eller om en handling man selv har gjort har bidratt til dette

Etter Skaden:

- Begrense skadeomfanget/forebygge økonomisk tap som følge av Skaden
- Fastslå om økonomiske uregelmessigheter har funnet sted og omfang av disse
- Bestemme og iverksette tiltak for å forhindre ytterligere misbruk og bidra til at tap blir erstattet, herunder anmodninger om kontoutdrag, stille spørsmål ved og anmelde uregelmessigheter på kontoutdrag, avise urettmessige pengekrav og bidra til å fjerne urettmessige anmerkninger i nasjonale kredittvurderingsbaser
- Bistå med klage til Finansklagenemnda i sak mot finansinstitusjoner eller lignende institusjoner iht. finansavtaleloven, og rettslig behandling i domstolen.
- Politianmeldelse av svindel
- Etterforskning av Skaden hos politiet
- Så langt det er mulig bistå med økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:
- Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.

Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav

#### **Krenkende nettpubliserings, avgrenset til:**

- Forebygge krenkelser på nettet, herunder råd om personvernregler knyttet til bruk av sosiale medier.
- Politianmeldelse av lovstridig publisering på internett.
- Sletting av publisert informasjon/bilde, dersom dette kan oppnås ved dialog med part som har lagt ut informasjon/bilde, nettsted der publiseringen har skjedd, eller ved behandling av sak gjennom ordinære tvisteløsningsorganer
- Opphavsrett til fotografier som har blitt publisert på internett, nærmere bestemt opphavsrett til egne bilder og tilfeller der Medlemmet er avbildet uten å ha avgitt samtykke.
- Etterforskning av Skaden hos politiet.
- Økonomisk tap oppstått som direkte følge av Skaden, samt tap av ikke-økonomisk art (oppreisning), nærmere bestemt:
- Vurdere hvorvidt det er rettslig grunnlag for å fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder slik dette er definert i punkt 9.
- Fremsette krav om erstatning ovenfor skadevolder der det er rettslig grunnlag for slikt erstatningskrav.
- Dialog og forhandlinger med nettsted ved misbruk av personopplysninger.

#### **Forbrukerkjøp, avgrenset til:**

- Tilgang på digital kjøpskontrakt på HELPs kundeportal «Min side» (Medlemmet må kontakte HELP for å få tilgang til kundeportalen)
- Rådgivning i forkant av kjøp
- Forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg, herunder juridisk bistand knyttet til reklamasjoner ved kjøpet, forsinkelse ved levering og mangelsspørsmål
- Ovennevnte gjelder forutsatt av kjøpsavtalen er inngått mens Medlemmet er omfattet av forsikringsavtalen og at tvistesummen er over kr. 3 000

#### **Dette gjelder med unntak av:**

- Kjøp av brukte varer
- Kjøp av bil, båt MC og caravan (ny og brukt)
- Auksjonskjøp
- Kjøp av tjenester

- Kjøpsrettslige krav mot annen kredittgiver enn selger, jf. finansavtaleloven § 54 b
- Krav om økonomisk tap oppstått som følge av Medlemmets verv, yrkes- eller næringsforhold
- Krav om oppreisning knyttet til Medlemmet som næringsdrivende
- Misbruk av Medlemmets bedriftskort (debet- eller kredittkort), også kjent som Corporate Card
- Teknisk bistand til innhenting av dokumentasjon og teknisk bistand til sletting av innhold på nettet
- Privat straffesak
- Varemerke-, design- og patentrettigheter
- Tvister mot Selskapet, Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører
- Rådgivning i saker der det er interessekonflikt mellom Medlemmet og Selskapet eller Forsikringstaker, Forsikringstaker sine nærstående eller Forsikringstaker sine underleverandører.
- Saker som har sammenheng med skader som følge av radioaktivitet, kjemiske katastrofer eller naturkatastrofer, streik/lock-out, terrorhandling, krig, revolusjon/opptøyer eller tilsvarende force majeure hendelser

### 3.2 Tvist

Advokatbistand for tvister vedrørende tilfeller som nevnt i punkt 3.1 gis frem til saken er løst ved forlik eller behandlet i de ordinære tvisteløsningsorganer.

Ved tvist dekkes inntil 2 millioner kroner per forsikringstilfelle etter punkt 3.2 første avsnitt, og maksimalt to tvister per Medlem per kalenderår. Se bestemmelser i punkt 6, Selskapets plikter og rettigheter, om hvilke sakskostnader som dekkes innenfor maksimalgrensen.

Det er oppstått tvist dersom et fremsatt krav er bestridt eller en motpart unnlater å ta stilling til et krav innen rimelig tid.

### 3.3 Egenandel ved tvist

For advokatbistand i tvister som omhandler forbrukerkjøp påløper en egenandel på 500,-.

### 3.4 Dekning økonomisk tap

#### Dekning mot feilkjøp av (eller i) apper

Har Medlemmet barn som har gjort kjøp ved en feil, eller uten tillatelse kan Medlemmet få utbetalt opptil kr. 3 000.

Forsikringen dekker kjøp i app via Apple ID/App store eller Android Market/Google Play gjort av barn i husstanden, uten godkjenning fra Medlem/ektefelle/samboer.

Dekningen omfatter barn i husstanden under 12 år, og max. 3 utbetalinger per år per barn.

#### Identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer

I tillegg til rettshjelp etter punkt 3.1 og 3.2 har Medlemmet krav på økonomisk erstatning fra Selskapet innenfor følgende punkter knyttet til identitetstyveri og krenkende nettpubliseringer (ikke misbruk av betalingsinstrument og/eller forbrukerkjøp):

- Tap av lønnsinntekt 15.000 kroner
- Annet økonomisk tap 200.000 kroner
- Psykologbistand 30.000 kroner

Forsikringen dekker bare økonomisk tap der Medlemmet er rammet som privatperson og ikke i egenskap av deltaker i næringsvirksomhet.

Erstatning for tap innenfor dekningsoversiktens beløpsgrenser utbetales såfremt følgende vilkår er oppfylt:

- Det foreligger en skade i form av et identitetstyveri eller en krenkende nettpubliserings slik dette er definert i punkt 9,
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap som en direkte følge av hendelsen/skaden Medlemmet har blitt utsatt for, samt
- Den krenkende part enten har skjønt eller burde ha skjønt at identitetstyveriet eller den krenkende nettpubliseringen var egnet til å påføre Medlemmet skade og et økonomisk tap. Vilkåret er oppfylt hvis krenkende informasjon er lagt ut eller delt ved et uhell, men likevel er egnet til å påføre Medlemmet et økonomisk tap.

Erstatningsgrunnlaget fastsettes etter det dokumenterte økonomiske tap i form av bekreftelse fra arbeidsgiver, lønsslipp, betalingskrav fra psykolog eller annen dokumentasjon som konstaterer størrelsen på et økonomisk tap for Medlemmet.

### **Forbrukerkjøp**

Forsikringen dekker økonomisk erstatning knyttet til forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg der varen ikke kommer frem innen 90 dager, begrenset til:

- Økonomisk tap                      Kjøpesum mellom 500 og 10.000 kroner

Forsikringen dekker forbrukerkjøp av nye varer fra forhandler/næringsdrivende via fjernsalg i alle land. Erstatning for tap innenfor dekningsoversiktens beløpsgrenser utbetales såfremt følgende vilkår er oppfylt:

- Medlemmet har foretatt et kjøp som definert i punkt 3.1, jf. punkt 9
- Det kan dokumenteres et økonomisk tap
- Medlemmet kan dokumentere at varen ikke har kommet frem i løpet av 90 dager
- Medlemmet kan fremlegge dokumentasjon på minimum to purringer, jf. FAL § 13-12

Medlemmet har rett til to utbetalinger per år.

Dersom varen skulle komme etter utbetaling av økonomisk erstatning må Medlemmet umiddelbart ta kontakt med Selskapet.

### **Generelle vilkår for erstatning**

Medlemmet plikter å forebygge og begrense skaden og det økonomiske tapet. Skaden må være konstatert i forsikringstiden. Alle skader som skyldes samme begivenhet/hendelse regnes som ett skadetilfelle og henføres til det tidspunkt da første skade ble konstatert.

Selskapet har rett til å inkludere utbetalt beløp for økonomisk tap i et eventuelt erstatningskrav som fremmes på vegne av Medlemmet ovenfor en krenkende part/motpart etter punkt 3.1. Dette slik at den andel av erstatningsbeløpet som skriver seg til utbetaling skjedd fra Selskapet, tilfaller Selskapet dersom en motpart på et senere tidspunkt betaler erstatning til Medlemmet.

Selskapet dekker kun økonomisk tap i tilfeller der dette ikke erstattes av Medlemmets arbeidsgiver, NAV, bank/kortselskap eller andre ordninger som er ment for å beskytte Medlemmet mot økonomisk tap og/eller svindel.

Egenandel etter finansavtaleloven § 35 dekkes av Medlemmet.

## **4. Hvordan tar Medlemmet forsikringen i bruk**

Dersom Medlemmet oppdager at han/hun er utsatt for identitetstyveri, krenkende nettpublisering, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for bistand i forbindelse med et forbrukerkjøp må Medlemmet snarest mulig ta kontakt med Selskapet:

E-post: [post@help.no](mailto:post@help.no)

Telefon: 22 99 99 99

Dersom Medlemmet ikke melder fra til Selskapet innen ett år etter at han/hun fikk kunnskap om skaden, mistes retten til dekning, jf. forsikringsavtaleloven § 8-5. Krav må uansett meldes innen utløpet av Medlemmets forsikringsforhold med Selskapet, jf. punkt 3.

## **5. Medlemmets plikter**

Medlemmet plikter å opptre lojalt overfor Selskapet, herunder oversende til Selskapet alle relevante dokumenter vedkommende har tilgang til, og som kan ha betydning for saken og dekningen under denne forsikringen. Videre er det en forutsetning at alle spørsmål fra advokaten besvares ærlig og etter beste evne. Medlemmet skal på eget tiltak straks gi opplysninger om alle forhold som kan ha betydning for saken, og skal stille seg til disposisjon, vise frem gjenstander og dokumenter etc. i den grad saken krever det. Medlemmet plikter å informere om andre relevante forsikringsordninger vedkommende måtte være berettiget til.

Medlemmet må snarest mulig politianmelde identitetstyveriet, nettkrenkelsen eller misbruk av betalingsinstrumentet. Anmeldelsen og bekreftelse på mottatt anmeldelse skal deretter sendes Selskapet. Alternativt kan Medlemmet kontakte Selskapet for å få advokatbistand til å politianmelde forholdet.

Medlemmet må sørge for, eventuelt med Selskapets bistand, å melde fra til aktuell institusjon/utsteder/foretak/nettsted straks man oppdager at personlige opplysninger, herunder kort og kredittkortnummer er på avveie.

Et Medlem som har rett til å bruke et debet- eller kredittkort skal bruke det i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk, og skal herunder ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte de personlige sikkerhetsanordningene knyttet til betalingsinstrumentet (debet-/kredittkortet) så snart instrumentet er mottatt. I tillegg skal Medlemmet uten ugrunnet opphold underrette bank eller kortutsteder, eller den institusjonen har oppgitt, dersom Medlemmet blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av betalingsinstrumentet, eller på uautorisert bruk.

Medlemmet kan holdes ansvarlig for egenandel/kostander i forbindelse med misbruk av personlig betalingsinstrument, jf. finansavtaleloven § 35.

Dersom Medlemmet over tid unnlater å besvare henvendelser fra advokaten eller på annen måte ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 første ledd og forsikringsvilkårene, vil saken stilles i bero til Medlemmet innhenter og fremlegger nødvendige opplysninger. Selskapet har intet ansvar for eventuelt rettstap for Medlemmet som oppstår som følge av at saken er stilt i bero.

Dersom Medlemmet ikke oppfyller sine plikter i henhold til FAL § 8-1 andre til fjerde ledd og forsikringsvilkårene, kan Medlemmet miste retten til dekning under denne forsikringen.

Av hensyn til reglene om hvitvasking plikter Medlemmet alltid å bekrefte sin identitet til HELP gjennom pålogging på HELP sin "Min Side" eller annen betryggende legitimasjonskontroll. Dersom pålogging ikke skjer, vil forsikringsaken bli avsluttet.

## **6. Selskapets plikter**

Selskapet skal ivareta Medlemmets rettigheter og bistå med behandlingen av alle krav som har oppstått som følge av identitetstyveriet, den krenkende nettpubliseringen, misbruk av betalingsinstrument eller forbrukerkjøp. Selskapet avgjør til enhver tid hvilke skritt som skal tas i saken, herunder om saken skal bringes inn for domstolene. Selskapet avgjør om og når saksbehandlingen skal avsluttes. Slik avgjørelse kan treffes når Selskapet finner at følgene av skaden er begrenset i rimelig grad.

Etter innmelding av sak vil Medlemmet bli kontaktet av en advokat i HELP som har særskilt kompetanse på rettsområdet som saken gjelder, og som vil være ansvarlig for å følge opp saken videre.

Hvis Medlemmet ønsker at saken i stedet skal håndteres av en annen advokat etter Medlemmets eget valg, meldes dette til Selskapet straks, om mulig ved registrering av saken. Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand fra annen advokat etter Medlemmets valg, dekkes kun etter forespørsel fra Medlemmet.

Selskapet svarer ikke for advokatkostnader som overstiger godtgjørelse fastsatt av retten. Der saken ved rettslig tvist i rettsapparatet er håndtert for Medlemmet av annen advokat enn Selskapets advokater, plikter Medlemmet etter anmodning fra Selskapet, å begjære at retten fastsetter advokatens godtgjørelse i medhold av tvisteloven § 3-8.

Det er en forutsetning for dekning av kostnader til annen advokat enn Selskapets advokater at Selskapet senest tre måneder etter oppdragets slutt har mottatt spesifisert timeliste og oppgave over evt. øvrige sakskostnader knyttet til oppdraget. Der slik advokat har representert Medlemmet ved rettslig tvist i rettsapparatet, må slik timeliste og oppgave over eventuelt øvrige sakskostnader under enhver omstendighet være mottatt av Selskapet senest én uke etter forkynnelsen av sakens avgjørelse i den enkelte instans.

Innenfor maksimalgrensen for rettshjelp inntil 2 millioner kroner, se punkt 3.2, dekkes Medlemmets rimelige og nødvendige advokatbistand i saken. Advokatbistanden dekkes med en timesats begrenset oppover til den offentlige salærsatsen (jf. Salærforskriften § 2).

I de tilfeller der saken håndteres av Selskapets advokater eller annen advokat som er utpekt av Selskapet, dekkes i tillegg idømte sakskostnader så langt den samlede dekningen ikke overstiger maksimalgrensen på 2 millioner kroner per forsikringstilfelle.

Selskapet svarer ikke for kostnader som er pådratt uten Selskapets forutgående samtykke. Selskapet har rett til å holde motparten ansvarlig for sakskostnadene. Selskapet svarer heller ikke for eventuelle kostnader som oppstår ved bytte av

advokat. Slik erstatning tilfaller Selskapet og Selskapet kan kreve sakskostnadene betalt direkte til seg fra motparten.

## 7. Personvern – Elektronisk kommunikasjon

Alle opplysninger Selskapet mottar i forbindelse med sitt arbeid behandles fortrolig og er basert på reglene om advokaters taushetsplikt. For øvrig vises det til HELP sin personvernerklæring ([www.help.no](http://www.help.no)). Det vil likevel være behov for å kommunisere en del av de opplysninger Medlemmet gir Selskapet til andre, for eksempel ved bruk av sakkyndige og annen nødvendig kommunikasjon for å ivareta Medlemmets interesser. Selskapet legger til grunn at det har Medlemmets tillatelse til å gi opplysninger som nevnt. Med mindre annet er avtalt eller forutsatt har Selskapet rett til å opplyse om et potensielt eller allerede eksisterende klientforhold for å forklare interessekonflikter. Medlemmet er innforstått med at ice og Selskapet kan utveksle opplysninger som er nødvendige for å administrere forsikringsavtalen.

ice og Selskapet utveksler ingen personopplysninger før Medlemmet eventuelt henvender seg til Selskapet for å melde skade. ice og Selskapet vil i slike tilfeller kun dele telefonnummer, kundenummer, navn på forsikringsproduktet, dato for aktivering og eventuelt deaktivering av forsikring.

Medlemmet samtykker ved inngåelsen av forsikringsavtalen til at all kommunikasjon fra Selskapet kan skje elektronisk.

## 8. Bistand i klagesaker

### 8.1 Selskapets klagenemnd

Dersom Medlemmet er uenig i en avgjørelse om å avslutte saksbehandlingen eller ikke forfølge kravet videre, kan vedkommende kreve at avgjørelsen overprøves av Selskapets uavhengige nemnd. Klagen fremsettes per post eller elektronisk til:

HELP Forsikring AS  
Postboks 1870  
0124 Oslo

E-post: [post@help.no](mailto:post@help.no)  
Telefon: 22 99 99 99

Nemnden består av tre personer, hvorav minst ett medlem skal ha bakgrunn fra forbrukerorganisasjon eller fra offentlig virksomhet som arbeider med forbrukersaker, og minst ett medlem skal ha juridisk kompetanse. Nemndsbehandling skjer uten kostnad for klageren.

Nemnden avgjør om saksbehandlingen skal fortsette for Selskapets regning eller avsluttes. Medlemmet skal orienteres om utfallet av nemndens behandling. Nemndens formann har anledning til å avvise klager som klart ikke vil føre frem.

Dersom Medlemmet etter nemndsbehandling velger å føre saken videre på egenhånd og for egen kostnad, og vinner frem med sin sak, dekkes nødvendige kostnader. Vurderingen gjøres med bakgrunn i tvistelovens regler om fastsettelse av sakskostnader.

### 8.2 Annen klagenemnd

Medlemmet kan også kreve å få legge frem saken for Finansklagenemnda, jf. FAL § 20-1. Dette gjelder alle deler av forsikringsavtalen og forsikringsoppgjøret. Klagebehandling skjer uten kostnad for klageren. Klage fremsettes elektronisk via klageskjema på [www.finansklagenemnda.no](http://www.finansklagenemnda.no). Finansklagenemnda kan også kontaktes på telefon 23 13 19 60, og sekretariatet har en veiledningsplikt overfor publikum.

## 9. Definisjoner

**Medlem:** Kunde av ICE som har kjøpt tilleggstjenesten iceTrygg.

**Husstand:** Person som lever sammen med Medlemmet i ekteskap eller ekteskapslignende forhold, samt hjemme- og borteboende barn under 29 år.

**Selskapet:** HELP Forsikring AS.

**Forsikringstaker:** Lyse Tele AS.

**Identitetstyveri:** Alle situasjoner hvor en person uberettiget og med vinnings hensikt bruker Medlemmets identitet til å tilegne seg varer og tjenester, åpne en bankkonto, søke om kredittkort eller lån, søke om legitimasjon eller registrere telefon- eller andre abonnement i Medlemmets navn.

**Krenkende nettpublisering:** Krenkende og lovstridig informasjon, herunder ytringer, som er publisert om Medlemmet i åpne og fritt tilgjengelige kilder på Internett. Krenkende og lovstridige bilder av Medlemmet som er delt i åpne og lukkede kilder uten Medlemmets samtykke.

**Krenkende:** Informasjon på internett som for eksempel er lagt ut uten nødvendig tillatelse, den er truende, trakasserende, gjentakende og likner mobbing, eller er ulovlig etter regler om personvern og/eller vern om privatlivet.

**Åpne og fritt tilgjengelige kilder:** Nettsider, forum, blogger, medier osv. som er åpne eller tilnærmet åpne for allmenheten. Tilgang til kilden er ikke begrenset til en krets personer, krever ikke medlemskap, tilhørighet, eller stiller andre kriterier for tilgang, som allmenheten generelt ikke kan oppfylle/etterkomme.

**Betalingsinstrument:** Personlig debet- eller kredittkort utstedt etter avtale mellom kunden og bank/kortutsteder, og som kunden benytter for å foreta en betaling/betalingsstransaksjon.

**Misbruk av betalingsinstrument:** Alle situasjoner hvor det foreligger et tap som skyldes uautoriserte betalinger, betalingsstransaksjoner eller trekk fra Medlemmets personlige debet- og/eller kredittkort, herunder uttak fra minibank, betaling i butikk og nettkjøp.

**Fjernsalg:** Avtale inngått ved organisert ordning for salg eller tjenesteyting uten at den næringsdrivende og forbrukeren er fysisk til stede samtidig, og der inngåelse av avtale skjer utelukkende ved bruk av fjernkommunikasjonsmidler, jf. angrerettloven § 5 bokstav b

**Tap av lønnsinntekt:** Økonomisk tap som følge av at Medlemmet må ta fri fra arbeidet sitt på grunn av Skaden, og arbeidsgiver ikke utbetaler lønn for den aktuelle perioden.

**Annet økonomisk tap:** Økonomisk tap som følge av Skaden som ikke er knyttet til tapte lønnsinntekter.

**Psykologbistand:** Medlemmets behov for profesjonell psykologisk hjelp etter å ha opplevd identitetstyveri eller en krenkende nettpublisering.

**Skadevolder:** Person som har begått identitetstyveri, publisert krenkende informasjon om Medlemmet på internett eller misbrukt Medlemmets personlige betalingsinstrument slik dette er definert i punkt 9.

**Skade:** Hendelse hvor Medlemmet er utsatt for et identitetstyveri, en krenkende nettpublisering, misbruk av betalingsinstrument eller har behov for rådgivning eller bistand i tvist i et forbrukerkjøp slik det er definert i punkt 9.

## 10. Bakgrunnsrett

Forsikringsavtalen består av forsikringsbevis og forsikringsvilkår, samt bestemmelsene som følger av Lov av 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (Forsikringsavtaleloven) og øvrig lovverk.

## Del G: Mobilforsikring

Mobilforsikringen er levert av AmTrust International Underwriters DAC. Du finner produktinformasjon (IPID), forsikringsbevis og forsikringsvilkår for skadeforsikring og plussforsikring på følgende lenker (dokument åpnes i egen fane i nettleser).

Skadeforsikring: [Lenke til forsikringsbevis og forsikringsvilkår for Skadeforsikring](#)

Plussforsikring: [Lenke til forsikringsbevis og forsikringsvilkår for Plussforsikring](#)

Produktinformasjon (IPID): [Lenke til produktinformasjon \(IPID\)](#)

Informasjon om produktet kan også lese på: <https://www.ice.no/produkt/mobilforsikring/>



## Del H: MobilPant

Vilkårene gjelder i tillegg til Lyse Tele sine generelle avtalevilkår. Dersom det oppstår motstrid mellom de generelle avtalevilkårene og vilkårene til MobilPant, skal vilkårene i MobilPant gå foran.

Partene i avtalen er kunden (Kunde) som er registrert som selger av mobilen og Lyse Tele, her levert under merkevarenavnet «ice» (org. nr. 912 672 808) (ice). ice benytter Modino AS (Modino) som partner for å ta imot brukte mobiler. Kunde må være fylt 18 år og kunne dokumentere å være den rettmessige eieren av mobilen. Kunde aksepterer at Modino kommuniserer med Kunde elektronisk på SMS og epost.

### 1. Hvem kan benytte MobilPant?

- MobilPant avtalen kan inngås av privatkunder som har et aktivt ice mobilabonnement og bestått kredittsjekk. Dersom abonnementet ikke aktiveres ved nytegning av avtale vil det bli utstedt faktura på full sum gitt i utbetalt panteverdi

### 2. MobilPant er knyttet til telefonens unike IMEI-nummer.

For å kunne benytte MobilPant må Kunden samtidig kjøpe en vare av ice) eller et gavekort i en av ice sine fysiske butikker, samt være kunde av ice. Kunden kan kun ha fire aktive MobilPant av gangen.

### 3. Før mobilen sendes inn må Kunden sørge for at:

- 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
- 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.
- Det er Kundens ansvar å ta sikkerhetskopi, slette alt innhold, nullstille telefonen og fjerne Finn iPhone el., som beskrevet i skriv som følger med MobilPant-esken og på MobilPant-siden på ice. Dersom Finn iPhone ikke er fjernet vil ice måtte returnere telefonen.
- Skadde eller defekte batterier skal ikke sendes under noen omstendigheter.

Det er Kundens ansvar å sikre at Kunden har full eiendomsrett til varen(e) som byttes inn og at Kunden kan overføre fullt eierskap til ice. Varen(e) skal være fri for heftelser, panterett og forpliktelser.

Kunden samtykker til at ice kan slette eventuell informasjon som likevel er lagret på enheten, og er innforstått med at verken ice eller servicepartner kan holdes ansvarlig for sletting eller tap av data. Dersom det oppstår kostnader eller tap fra tredjepart som følge av sletting/tap av informasjon i enheten, vil ice ikke kunne belastes for dette.

Kundens gamle telefon må sendes innen 14 dager fra du har fullført pantordre. Når Kunden har sendt inn sin gamle mobil aksepterer Kunden at Kunden ikke kan kreve denne returnert.

Kunden må ta vare på kvitteringen fra posten for å kunne bevise at Kunden har sendt pakken om Kunden mener den er sendt uten at ice har registrert det.

Om man ikke sender inn mobilpant så vil ice fakturere tidligere gitt rabatt. Mobilpant-telefonen kontrolleres i samsvar med våre standard vurderinger her ihht. de opplysninger Kunden har gitt i ice.

Dersom ice vurderer telefonen til en lavere verdi enn det som ble gjort av Kunden før du sendte inn telefonen, har Kunden rett til å avslå ny pris. Dette må gjøres innen 3 dager. Om Kunden avslår ny pris vil ice returnere telefonen til deg, og kreve inn rabatten. Ved kontantkjøp vil ice etter fakturere deg på din Mobilfaktura.

Om Kunden godtar ny pris, eller ikke svarer, vil ice etter fakturere Kunden differansen. Ved kontantkjøp vil ice etter fakturere Kunden på din Mobilfaktura.

Dersom selger ikke aksepterer det endelige pristilbudet fra Modino, eventuelt ikke besvarer henvendelsen hvor endelig pristilbud fremsettes, vil telefonen bli sendt i retur til selger.

- Det samme vil skje dersom tastelås og sporing ikke er slått av.
- Dersom selger så ikke tar imot eller henter en telefon som blir sendt i retur skjer følgende:
  1. Speditøren sender telefonen tilbake til Modino.
  2. Modino forsøker å komme i kontakt med selger for å sørge for at telefonen kan returneres.
  3. Hvis Modino etter dette hverken kommer i kontakt med selger eller lykkes med å få sendt telefonen i retur, vil Modino gjennomføre kjøpet av telefonen til endelig pris likevel. Både fraktkostnadene ved den eller de mislykkede returforsøkene og et behandlingsgebyr på NOK 200,- ink. mva. vil bli trukket fra beløpet.

- Det er viktig at selger er oppmerksom på og besvarer meldinger som kommer fra Modino, i og med at manglende respons og nødvendig medvirkning til å motta returnert telefon blir ansett som en aksept av det endelige pristilbudet.

Angreretten gjelder for Kundens nye telefon, og om Kunden angrer på kjøpet av ny mobil, men likevel sender inn sin gamle telefon, vil Kunden dersom det ikke er mulig å returnere gammel telefon motta en verdikupong lik verdien av den gamle telefonen. Denne kan Kunden bruke i nettbutikken til kjøp av ny telefon. Kunden må være privatkunde hos ice for å bruke verdikupongen. Varighet på verdikupongen er 1 år.