

# Generelle vilkår for Fjordkraft Mobil

30.04.2024

## 1. Generelt

### 1.1 Innledning

Disse generelle vilkår («Generelle Vilkår») gjelder for Fjordkraft Mobil AS' («Fjordkraft Mobil») leveranse av elektronisk kommunikasjonstjeneste («Tjeneste», «Tjenester», «Tjenesten» eller «Tjenestene») til privatkunder/forbrukere («Kunden»). Kunden er den juridiske eller myndige person som definert i aktuell abonnementsavtale med Fjordkraft Mobil.

Disse Generelle Vilkår regulerer all bruk av Tjenestene. Kunden har ansvar for enhver bruk av Tjenestene, også eventuelle tredjeparters bruk så lenge Kunden har gitt tillatelse eller på annet vis muliggjort slik bruk («Bruker»).

### 1.2 Avtaleinngåelse

Det inngås bindende avtale når Fjordkraft Mobil skriftlig bekrefter Kundens bestilling («Avtale»). Kunden betraktes å ha akseptert vilkårene ved å bestille Tjenester og/eller ta i bruk aktuell Tjeneste.

### 1.3 Videreføring av telefonnummer – fullmakt

Ved ønske om videreføring av eksisterende telefonnummer fra annen tilbyder, må Kunden gi Fjordkraft Mobil fullmakt til å foreta videreføringen og til å innhente nødvendig informasjon hos tidligere tilbyder. Kundens skriftlige bestilling (via brev, telefon, web, SMS eller e-post) er å anse som en slik fullmakt. Videreføring av eksisterende telefonnummer medfører automatisk avslutning av avtalen hos tidligere tilbyder. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle sluttkostnader påført fra avgivende tilbyder.

Det tillates maksimalt seks registrerte telefonabonnement per Kunde uten særskilt avtale med Fjordkraft Mobils kundeservice.

Kunden samtykker til at Fjordkraft Mobil samler inn nødvendig informasjon for å kunne opprette og vedlikeholde Kundens Tjenester.

### 1.4 Kredittvurdering

Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å innhente opplysninger om Kunden fra offentlige kilder og kredittopplysningsbyråer. Gjenparts brev sendes elektronisk per e-post, SMS eller via post til Kunden. Fjordkraft Mobil kan kreve fremlagt fullmakt som viser at Kunden har myndighet til å inngå Avtale med Fjordkraft Mobil. Fjordkraft Mobil har rett til å avslå leveranse av Tjenester uten å oppgi grunn.

### 1.5 Angreerett

Dersom avtale inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted, gjelder bestemmelsene i angreerettloven. Kunden kan gå fra avtalen uten å oppgi grunn innen 14 dager etter at Fjordkraft Mobil har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angreerettloven. [Last ned angreerettskjema.](#)

Dersom avtalen er inngått ved annet fjernsalg enn telefonsalg, og Tjenesten tas i bruk før angrefristens utløp, skal Kunden betale det avtalte vederlag for de Tjenester som er levert, herunder kostnader til påbegynnelse, installering og montering.

### 1.6 Markedsføring

Ved samtykke vil Kunden motta informasjon om aktuelle nyheter og tilbud fra Fjordkraftkonsernet, Fjordkraft Fordel og kjente merkevarer per e-post, SMS og sosiale medier. TrøndelagKraft og Fjordkraft Mobil er en del av Fjordkraftkonsernet.

Samtykket er gyldig inntil Kunden trekker dette. Dette innebærer at Kunden vil kunne motta informasjon om aktuelle nyheter og tilbud etter endt kundeforhold. Kunden kan når som helst trekke tilbake samtykket. Avmeldingen vil ikke berøre annen informasjon som sendes fra Fjordkraft Mobil.

Kunden samtykker til at Fjordkraft Mobil sin innfordringspartner kan benytte de oppgitte opplysningene til enhver kommunikasjonsform overfor Kunden, herunder elektronisk kommunikasjon for å sende varsel om purring.

### 1.7 Personopplysninger

Fjordkraft Mobils behandling av personopplysninger skal skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. Fjordkraft Mobil er behandlingsansvarlig for dets innsamling og bruk av personopplysninger som tilbyder. Dette inkluderer behandling av elektronisk kommunikasjonsdata, fakturering, feilretting, avdekking og forebygging av misbruk, sikkerhet, og øvrige forpliktelser Fjordkraft Mobil er underlagt ved lov eller forskrift.

Kunden skal på forespørsel utlevere de opplysninger som er nødvendige for at Fjordkraft Mobil skal kunne levere Tjenestene. Kunden er ansvarlig for at slike opplysninger er korrekte og oppdaterte, og at Kunden har rett til å utlevere slik informasjon til Fjordkraft Mobil.

Fjordkraft Mobil tildeler identifikasjonsdata som er nødvendig for å bruke Tjenestene. Slike identifikasjonsdata kan bli endret ved tekniske behov, eller som følge av endringer i offentlige krav. Kunden vil varsles om slike endringer innen rimelig tid.

I den utstrekning det er nødvendig for å tilby Tjenester, vil personopplysninger kunne utleveres til Fjordkraft Mobils samarbeidspartnere. Disse foretakene kan være helt eller delvis lokalisert utenfor EU. Dersom personopplysninger blir behandlet i land utenfor EU, skal slik overføring skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. Kunden godkjenner at slik overføring av personopplysninger kan finne sted.

Se <https://www.fjordkraft.no/mobilabonnement/personvern/> for mer informasjon om Fjordkraft Mobils behandling av personopplysninger.

### 1.8 Taushetsplikt

Fjordkraft Mobil plikter i henhold til ekomloven § 2-9, å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av Tjenestene og om innholdet i telekommunikasjonen. Fjordkraft Mobil kan likevel utlevere slike opplysninger etter krav fra domstolene, politiet, påtalemyndigheten eller annen

myndighet i medhold av lov.

## 2. Tjenestevilkår

### 2.1 Nærmere beskrivelse av Tjenesten

Tjenesten er en elektronisk kommunikasjonstjeneste som direkte eller indirekte oppretter og mottar nasjonale eller/og internasjonale taleforbindelser ved hjelp av ett eller flere numre i en nasjonal eller internasjonal telefonnummerplan. Eventuelle tilleggstjenester (eksempelvis Fjordkraft ID-sikring, se pkt. 2.13) reguleres av disse Generelle Vilkår, og vil for dette formålet inngå i Tjeneste-definisjonen.

Ved spesielle tilfeller vil Kunden måtte bli tildelt et nytt nummer av regulatoriske, tekniske eller driftsmessige årsaker. Fjordkraft Mobil vil i slike tilfeller gi varsel så tidlig som mulig. Fjordkraft Mobil er ikke ansvarlig for tap og kostnader Kunden blir påført ved et slikt bytte av nummer.

### 2.2 Bruk av Tjenesten

Ved inngåelse av Avtale får Kunden adgang til avtalte Tjenester fra Fjordkraft Mobil. Tjenestene skal være i overensstemmelse med gjeldende lover og regler, og i samsvar med avtale mellom Fjordkraft Mobil og selskapets avtalepartnere.

Fjordkraft Mobil kan ikke garantere at Tjenestene alltid vil være tilgjengelige uten avbrudd eller at all kommunikasjon når frem. Planlagte, lengre avbrudd vil varsles innen rimelig tid. Unntak fra dette er avbrudd som er utenfor Fjordkraft Mobils kontroll.

Tjenesten gir rett til bruk av nett hos samarbeidende utenlandske tilbydere. Bruk av utenlandske nett er undergitt de lover og bestemmelser, takster og vilkår som er gjeldende i den enkelte tilbyders nett. Ved bruk av Tjenester i utenlandske nett innkrever Fjordkraft Mobil betaling for bruken på vegne av den utenlandske tilbyderen. Utlandsprisene er spesifisert på Fjordkraft Mobils nettsider.

Det er Kundens ansvar å sørge for at Bruker gjøres kjent med aktuell Avtale og disse Generelle Vilkår. Kunden er ansvarlig for at utstyret som tilknyttes SIM-kortet for bruk av Tjenestene oppfyller aktuelle regulatoriske krav.

### 2.3 Dekning og hastighet

På grunn av kommunikasjonsnettets oppbygning, geografiske og topografiske forhold eller ytre påvirkning, kan noen Tjenester og utstyr ikke benyttes over alt i kommunikasjonsnett. Dekning og hastighet vil også påvirkes av antall personer som er på nett samtidig. Dette anses ikke som feil ved Tjenestene. Fjordkraft Mobil innestår ikke for at Kundens bruk av Tjenestene skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller for andre overføringshindringer. Fjordkraft Mobil kan benytte underleverandører til å oppfylle avtalen.

Fjordkraft Mobil utøver ingen kontroll med innholdet som sendes eller mottas ved bruk av Tjenestene, og har heller ikke ansvar for innhold, kommunikasjon og data som Kunden lagrer, sender eller mottar. Fjordkraft Mobil er ikke ansvarlig for eventuell innvirkning kommunikasjonsutstyr eller terminaler som brukes i Fjordkraft Mobils nett kan ha på annet elektronisk utstyr eller Brukers fysiske, psykiske eller biologiske helse.

Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å justere ned hastigheten på datatrafikken dersom Kunden bruker opp inkludert datamengde. Detaljer rundt eventuelle hastighetsbegrensninger finnes på Fjordkraft Mobils nettsider.

### 2.4 Fri bruk

For å hindre misbruk av Tjenester som har fri bruk gjelder det en begrensning på 10.000 ringeminutter, 10.000 SMS og 10.000 MMS per måned, innenfor Norges grenser.

EGNE PRISER GJELDER FOR SPESIALNUMMER, BRUK UTENFOR EU/EØS, fra Norge til utlandet, ferge, fly og satellitt. Ytterligere detaljer i forbindelse med trafikktyper i Tjenestene og de til enhver tid gjeldene priser og gebyrer, finnes på Fjordkraft Mobils nettsider.

For Tjenester med fri data gis Kunden adgang til å bruke et ubegrenset antall gigabytes (GB) mobildata per faktureringsperiode. Hastigheten på Tjenesten (opplasting og nedlastning) reduseres generelt til 3 megabit per sekund (mbit/s) ved brukte 100 GB per faktureringsperiode. En eventuell hastighetsreduksjon vil opphøre ved overgang til ny faktureringsperiode, hvor Kunden på ny vil kunne bruke 100 GB mobildata for hastigheten reduseres.

Fjordkraft Mobil har rett til å stenge eller begrense Kundens tilgang (eller redusere Kundens hastighet) til Tjenestene dersom det etter Fjordkraft Mobils vurdering er sannsynlig at misbruk pågår eller at Kunden har en betalingshistorikk som ikke tilsier at Kunden ikke vil være i stand til å dekke forbruket. Dette gjelder f.eks. når Kunden:

- (a) Bruker Tjenestene i strid med avtale, lov, offentlige vedtak, dom etc.
- (b) Misbruker eller skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnett eller overfor andre kunder, f.eks. gjennom massekommunikasjon (spam), eller gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse.
- (c) Krenker tredjemanns rettigheter, f.eks. ved bruk av webssidene.
- (d) Benytter Tjenestene på en måte som belaster kapasiteten i mobilnettet utover en normal bruk,
- (e) Tilknytter, endrer, gjør inngrep eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten Fjordkraft Mobil Mobils skriftlige forhåndssamtykke.
- (f) Videre selger, leier ut kapasitet, eller på annen måte tilbyr Tjenestene til tredjepart, f.eks. ved etablering av IP telefoniløsninger basert på Tjenestene.
- (g) Volder økonomisk tap eller skade for tredjemann eller Fjordkraft Mobil.
- (h) Oppgir feil eller mangelfull kundeinformasjon.
- (i) Har et unormalt overforbruk av Tjenestene.

### 2.5 Oppspart data

For Tjenester som muliggjør oppsparing av data, kan Kunden ved utgangen av faktureringsperioden overføre slik ubrukt data til neste faktureringsperiode. Høyest mulige oppsparte datamengde er angitt på Fjordkraft Mobils nettsider. Tidsbegrensende ekstra datapakker eller faste datapakker teller ikke inn i den maksimale grense for overføring av oppspart data.

Oppspart data har ingen utløpsdato. Kunden beholder oppspart data ved endring av Tjeneste, opptil maksimalgrensen for Tjenesten det byttes til. Oppspart data kan ikke utbetales ved oppsigelse eller byttes av tilbyder.

## **2.6 Internasjonal gjesting innenfor EU/EØS**

Kunder på reise i EU/EØS og som har inngått avtale om Tjenester som inkluderer bruk i EU/EØS, kan benytte Tjenesten på samme betingelser som i Norge, jf. punkt om «rimelig bruk». Like priser og betingelser i EU/EØS forutsetter at Kunden tilbringer mer tid i Norge enn i EU/EØS, og bruker Tjenesten mer i Norge enn i EU/EØS. Hvis Kunden i løpet av en sammenhengende periode på fire måneder tilbringer mer enn 50 % av tiden utenfor Norge, i ett eller flere EU/EØS-land, og bruker mobil mer i et annet EU/EØS-land enn i Norge, kan Fjordkraft Mobil kontakte Kunden for å avklare videre bruk av Tjenesten. Kunden kan velge å enten avslutte, eller betale en særskilt tilleggspris for videre bruk av Tjenesten i EU/EØS i tråd med EUs regulering av rimelig bruk. Betingelser for bruk i EU/EØS vil kunne endres i henhold til EUs regulering av rimelig bruk i utlandet.

For øvrig gjelder egne priser for SMS og samtaler fra Norge til utlandet, bruk av spesialnummer og mobilbruk på skip og i fly og for mobilbruk i land utenfor EU/EØS-området.

## **2.7 Betingelser for «rimelig bruk»**

Med mindre annet er avtalt, gjelder følgende betingelser for rimelig bruk av Tjenester:

- (a) «Fri bruk» er begrenset til normal personbruk av Tjenesten (dvs. ikke maskinskapet bruk). Fri SMS gjelder kun meldinger sendt fra mobiltelefonen. Fjordkraft Mobil forbeholder seg rett til å begrense betydelig overforbruk utover normal bruk.
- (b) Fri bruk gjelder ikke SMS/MMS/data/samtaler til/fra/på skip, fly, satellitt-telefoner, spesialnummer eller land utenfor EU/EØS, med mindre annet er avtalt spesielt.
- (c) Enkelte Tjenester har en månedspris som inkluderer en fast forbrukskvote av f.eks. samtaleminutter, SMS/MMS og/eller data per kalendermåned, som Kunden ikke betaler noe for utover månedsprisen. Den faste forbrukskvoten i slike Tjenester gjelder kun bruk i Norge samt i EU/EØS, med mindre annet er avtalt spesielt.
- (d) For Tjenester med særlig store inkluderte forbrukskvoter på data kan Fjordkraft Mobil innføre begrensning på kostnadsfri bruk av inkludert data i EU/EØS, for å sikre rimelig dekning av Fjordkraft Mobils varekost for din databruk i andre mobiloperatørens nett i EU/EØS.
- (e) Datamengde som kan forbrukes per faktureringsperiode i EU/EØS uten ekstra kostnad, beregnes i henhold til EUs retningslinjer. Forbruk utover dette belastes Kunden med løpende pris per megabyte (MB). Databegrensning og pris for bruk av mobildata i EU/EØS er angitt på [fjordkraft.no/mobilabonnement/](http://fjordkraft.no/mobilabonnement/).

## **2.8 Priser**

Gjeldende priser fremgår på Fjordkraft Mobils nettside og Min Side.

Kunder som er tilknyttet målepunkt som får strømleveranse til privatforbruk fra Fjordkraft Mobilkonsernet kan oppnå en fordel i form av eksempelvis rabatt eller tilleggstjenester på Tjenesten. Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å fjerne denne fordelens dersom strømleveransen opphører. Urettmessige mottakere av slik fordel vil kunne etterfaktureres.

## **2.9 Endringer**

Ved endringer, herunder i priser og/eller opphør av én eller flere Tjenester, skal Kunden skriftlig (eksempelvis via faktura, e-post eller SMS) varsles minst 30 dager før endringen trer i kraft, jf. ekomloven § 2-4. Dersom endringen er ugunstig for Kunden og Kunden har bindingstid, og han ikke ønsker å akseptere endringen, kan avtalen heves kostnadsfritt med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft. Kunder utenfor bindingstid kan alltid benytte seg av slik hevingsrett ved avtaleendringer, uavhengig av om endringene er til Kundens gunst eller ugunst.

Fjordkraft Mobil vil kontinuerlig utvikle Tjenestene og utføre nødvendige endringer, forutsatt at Tjenestenes funksjonalitet ikke forringes i nevneverdig grad. Ved slike endringer må Kunden akseptere rimelige forstyrrelser og ulemper. Endringer i Tjenestene kan føre til at Kunden må foreta tilpasninger på eget utstyr. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle kostnader ved tilpasninger eller liknende som Kunden må foreta som følge av slike endringer.

Forutgående varsel er ikke nødvendig når endringene er til fordel for Kunden, ikke har betydning for Kunden, eller ligger utenfor Fjordkraft Mobils kontroll, slik som offentlige vedtak, lovendringer, og lignende.

## **2.10 Fornøydgaranti**

Dersom Kunden ikke er fornøyd med Tjenesten, kan Kunden innen 30 dager fra Tjenestens oppstart få tilbakebetalt månedsbeløpet for perioden. Kunden betaler for annet forbruk og eventuelle tilleggstjenester. Garantien kan kun brukes en gang per Kunde.

## **2.11 Brukerstøtte**

Fjordkraft Mobil tilbyr brukerstøtte i henhold til kontaktinformasjon og åpningstider oppgitt på Fjordkraft Mobils nettsider.

## **2.12 Fjordkraft Mobil Ung**

Fjordkraft Mobil Ung er Tjeneste som kun er tilgjengelig for Brukere med en alder inntil 30 år. Kun en Tjeneste er tilgjengelig per Bruker. For Brukere under 18 år må foreldre/foresatte/verge være formell Kunde. Ved endring fra Ung-Tjeneste til en annen Tjeneste mister Kunden aktuelle Ung-fordeler.

## **2.13 Fjordkraft ID-sikring**

Fjordkraft ID-sikring er en tilleggstjeneste som gir Kunden bistand til sletting av uønsket innhold og hjelp ved identitetstyveri. En nærmere tjenestebeskrivelse av Fjordkraft ID-sikring, inkludert funksjonalitet, følger av <https://www.fjordkraft.no/mobilabonnement/tilleggstjenester/id-sikring/>.

Fjordkraft ID-sikring er kun en bistandstjeneste, og tilbys i rimelig utstrekning og som følger av ovennevnte tjenestebeskrivelse. Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å avslå Kundens forespørsler om oppfølging av allerede behandlede (eller pågående) saker. Tjenesten er kun aktuell når Kunden eller Brukeren har blitt utsatt for en eller flere uønskede hendelser som omfattes av tjenestebeskrivelsen.

Fjordkraft Mobil garanterer ikke at Kunden eller Brukeren er beskyttet mot identitetstyveri eller uønsket nettinhold. Videre kan ikke Fjordkraft

Mobil garanterer at pågående identitetstyveri nødvendigvis kan stoppes, eller at det er mulig å fjerne alt uønsket innhold.

### 3. Betalingsvilkår

#### 3.1 Fakturering

Kunden faktureres månedlig, med 10 dagers betalingsfrist fra fakturadato. Månedsavgift faktureres forskuddsvis og forbruk faktureres etterskuddsvis. Fjordkraft Mobil kan kreve rimelig gebyr for faktura utsendelsen. Faktura sendes per post eller elektronisk. Avtalegiro kan opprettes.

#### 3.2 Betalingsansvar

Kunden er ansvarlig for betaling av de ytelser Fjordkraft Mobil leverer i henhold til avtalen. Ansvarer omfatter andres bruk av Kundens Tjenester, herunder uvedkommendes bruk, så fremt det ikke kan påvises at bruken følger av Fjordkraft Mobils uaktsomhet.

Ved fakturamottak per e-post, er det Kundens ansvar å sørge for at e-post fra Fjordkraft Mobil og Fjordkraft Mobils faktureringspartner ikke havner i spamfiltre eller lignende. Kunden er selv ansvarlig for å påse at faktura er mottatt. Ved forsinket betaling belastes forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven og gebyr for utsendelse av betalingsvarsel.

Dersom Kunden mener at fakturaen er feil må Kunden klage til Fjordkraft Mobil innen betalingsfristen eller, dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid og senest innen 60 dager etter mottak av fakturaen. Ved for sen reklamasjon mister Kunden retten til å gjøre innsigelsen mot fakturaen gjeldende. Fjordkraft Mobil kan kreve at den ikke påklagde delen av fakturaen betales innen betalingsfristen.

Kunden kan ikke motregne krav på prisavslag, erstatning eller annet i Fjordkraft Mobils vederlagskrav, med mindre motkravet er fastsatt i rettskraftig dom eller er skriftlig omforent mellom partene.

Ved betalingsmislighold vil Fjordkraft Mobil sende betalingsvarsel og om nødvendig inndrive kravet i samsvar med gjeldende lovgivning. Dersom betaling ikke er mottatt innen 30 dager etter forfall, har Fjordkraft Mobil rett til å holde sin ytelse tilbake, foreta frakopling eller på annen måte hindre Kundens bruk av Tjenestene. Fjordkraft Mobil skal varsle Kunden i rimelig tid før frakopling, slik at Kunden gis mulighet til å unngå at Tjenestene stenges.

Fjordkraft Mobil kan fastsette en generell kredittgrense for bruk av Tjenesten og kan håndheve grensen basert på Kundens kredittverdighet, forbruksmønster og betalingshistorikk. Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for Fjordkraft Mobil, og kan ikke anses som en garanti for at Tjenesten sperres selv om forbruket overskrider kredittgrensen.

Ved nådd kredittgrense kan Fjordkraft Mobil kreve at Kunden betaler det påløpte beløp, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for beløpet. Fjordkraft Mobil kan stenge Tjenesten for bruk inntil betaling skjer.

### 4. Kundens ansvar 2024

#### 4.1 Tap og tyveri av SIM-kort

Kunden er ansvarlig for mottatt SIM-kort, og for at tilhørende PIN- og andre sikkerhetskoder oppbevares slik at de ikke blir kjent av uvedkommende. Ved kjennskap til at andre har fått tilgang til kodene, skal Kunden straks sørge for å få kodene endres.

Om Kunden mister eller frastjales SIM-kortet (f.eks. ved tyveri av telefon), skal tapet innen rimelig tid og uten ugrunnet opphold meldes til Fjordkraft Mobil for å hindre misbruk. Tapet meldes ved å kontakte Fjordkraft Mobils kundeservice via telefon, chat eller e-post eller ved selv å sperre Tjenesten via Mine sider på Fjordkraft Mobils nettsider. Fjordkraft Mobil har ansvaret for at sperremelding kan mottas.

Unnlattelse av å melde fra innen 24 timer fra tapet ble kjent regnes som grov uaktsom handling. Kunden er selv ansvarlig for misbruk av Tjenesten inntil sperremelding er mottatt av Fjordkraft Mobil. Ansvarer er begrenset oppad til kr 5.000, med mindre Kunden har utvist grov uaktsomhet, hvorpå beløpet er oppad begrenset til kr 25.000. Ved utvist forsett gjelder ikke ansvarsbegrensningene.

I perioden fra sperremelding er gitt Fjordkraft Mobil og til Tjenesten er sperret for bruk er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden har muliggjort misbruket ved grovt uaktsom handling eller forsett. Når Tjenesten er sperret for bruk vil månedsavgifter påløpe. Med månedsavgift menes fast månedlig beløp som Kunden skal betale for bestilte Tjenester.

#### 4.2 Personalialia

Ved avtaleinngåelse skal Kunden gi Fjordkraft Mobil korrekt personalialia og adresse. Dette gjelder for Kunden selv, og eventuelle Brukere. Fjordkraft Mobil skal informeres om endringer så snart som mulig, og senest 7 dager etter at endringen er gjennomført.

SIM-kort sendes som hovedregel til Kundens folkeregistrerte adresse.

Før feil eller mangler ved Tjenesten meldes til Fjordkraft Mobil, bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens utstyr eller bruk av utstyr.

#### 4.3 Trafikk

Dersom trafikkmønsteret på Kundens Tjeneste avviker vesentlig fra gjennomsnittet, forbeholder Fjordkraft Mobil seg retten til å varsle Kunden om at denne trafikken kan medføre en fakturerbar merkostnad dersom ikke trafikkmønsteret normaliserer seg. Fjordkraft Mobil kan også begrense og/eller midlertidig stenge Tjenesten i slike tilfeller.

Det er Kundens ansvar å påse at trafikken generert fra Kundens SIM-kort ikke er maskinskapte og/eller benyttes til kommersiell virksomhet/markedsføring.

Kunden plikter å holde Fjordkraft Mobil skadesløs for ethvert tap, herunder krav som tredjeparter måtte rette mot Fjordkraft Mobil, som følge av Kundens urettmessige bruk av Tjenestene eller Kundens endringer av Tjenestene.

#### 4.4 Vesentlig mislighold – sperring av Tjeneste

Foruten betalingsmislighold som er regulert ovenfor i punkt 3.2, vil Fjordkraft Mobil ved Kundens vesentlige mislighold sende varsel i samsvar med

gjeldende lovgivning. Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å sperre aktuell Tjeneste ved Kundens manglende etterlevelse.

Vesentlig mislighold omfatter blant annet Kundens unnlatte sikkerhetsstillelse, manglende melding om endringer av Kundens opplysninger (se om personalia i pkt. 4.2), bruk av Tjenesten i strid med disse Generelle Vilkår eller gjeldende lovgivning. Hvis Kunden har flere Tjenester fra Fjordkraft Mobil vil stenging normalt omfatte alle Tjenester.

Kunden har ansvar for eget tap og for tap som påføres Fjordkraft Mobil hvor tap skyldes Kundens mislighold.

Dersom Tjenesten sperres som følge av Kundens mislighold, kan Fjordkraft Mobil gjenåpne Tjenesten for bruk når det forhold som begrunnet sperringen er rettet. Kunden blir belastet med kostnader for gjenåpning, og er ansvarlig for betaling av periodiske avgifter selv om bruk er sperret.

Kunden kan selv kreve at en eller flere Tjenester sperres. Dersom ikke annet er spesifisert, skal sperring skje via Fjordkraft Mobils tilgjengelige sperretjenester. Oversikt over sperretjenestene finnes på Fjordkraft Mobils nettsider. Ordinær månedsavgift påløper i sperreperioden.

#### **4.5 Heving**

Ved sperring av Tjeneste som følge av Kundens mislighold, kan Fjordkraft Mobil heve avtalen med umiddelbar virkning. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter frem til avtalens opphør, samt eventuelle avgifter i forbindelse med avtalebrudd. Forskuddsfakturerte avgifter refunderes ikke.

## **5. Fjordkraft Mobils ansvar**

### **5.1 Reklamasjon**

Feil eller mangler ved Tjenestene skal meldes skriftlig til Fjordkraft Mobils kundeservice innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget feilen/mangelen. Kunden kan ikke fremme krav som følge av mangelen dersom det reklameres for sent. Egne regler gjelder for fakturareklamasjoner, se pkt. 3.2.

Før Kunden melder feil, skal Kunden undersøke hvorvidt feilen skyldes forhold Kunden har ansvaret for. Dersom Kunden etter slik undersøkelse oppdaget eller burde oppdaget at mangelen/feilen skyldtes forhold som Kunden har ansvaret for, kan Fjordkraft Mobil kreve dekket omkostninger forbundet med eventuell feilsøking. Kunden har blant annet ansvar for feil om skyldes;

- (a) feil eller uaktsom bruk av Tjenestene;
- (b) bruk av Tjenestene i strid med instruksjoner for bruken av Tjenestene;
- (c) Kundens utstyr;
- (d) endring, reparasjon eller tilkobling utført av andre enn Fjordkraft Mobil.

### **5.2 Avhjelp**

Fjordkraft Mobil skal innen rimelig tid etter reklamasjonen undersøke årsaken til feilen eller mangelen. Feil og mangler som ligger innenfor Fjordkraft Mobils ansvarsområde skal avhjelpest innen rimelig tid. Fjordkraft Mobil har ingen utbedringsplikt for mangler/feil som:

- (a) skyldes forhold Kunden har risikoen for;
- (b) er forårsaket av ugunstige sender- eller mottakerforhold;
- (c) er forårsaket av virus eller andre eksterne angrep på Kundes eller tredjeparts systemer, eller feilen for øvrig er forårsaket av en tredjepart eller forhold utenfor Fjordkraft Mobils kontroll;
- (d) kan tilskrives kommunikasjonsnettets oppbygning, geografiske forhold, ytre påvirkning eller tekniske begrensninger som medfører at enkelte Tjenester eller utstyr ikke kan brukes.

### **5.3 Prisavslag**

Dersom Tjenestene ikke kan benyttes på grunn av mangler/feil som skyldes Fjordkraft Mobil, kan Kunden kreve prisavslag. Prisavslaget skal utgjøre et beløp tilsvarende andelen av de faste avgifter for den delen av Tjenestene som ikke kunne benyttes for perioden fra feilen er meldt til Fjordkraft Mobil og til mangelen/feilen er rettet.

### **5.4 Erstatning**

Fjordkraft Mobil er ansvarlig for Kundens direkte tap som skyldes mangler ved Tjenesten, så lenge tapet ikke skyldes forhold utenfor Fjordkraft Mobils kontroll, og som Fjordkraft Mobil ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Eksempler på tap som ikke kan kreves dekket av Fjordkraft Mobil er:

- (a) problemer med Kundens utstyr,
- (b) arbeidskonflikt,
- (c) offentlige reguleringer,
- (d) krig, brann, strømbrudd eller tilfeller av andre force majeure.

Ved force majeure har Fjordkraft Mobil rett til å innføre bruksrestriksjoner som begrenser bruken av Tjenestene, herunder avbrudd, tilgangsbegrensning og andre hensiktsmessige tiltak. Fjordkraft Mobil forbeholder seg retten til å iverksette tiltak, begrunnet i tekniske eller vedlikeholdsmessige årsaker, som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer av Tjenesten. Fjordkraft Mobil er uten ansvar for tap eller kostnader som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

Fjordkraft Mobils erstatningsansvar er begrenset til kr 5.000 for det enkelte skadetilfelle, eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre tapet skyldes Fjordkraft Mobils grove uaktsomhet eller forsett.

Fjordkraft Mobil er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler ved Tjenestene. Som indirekte tap regnes blant annet Kundens tap som følge av redusert eller bortfalt produksjon eller inntekt, at Tjenesten ikke kan benyttes som forutsatt, manglende oppfyllelse overfor tredjeparter, medgått tid eller tap som følge av ødelagte eller forringede data.

### **5.5 Heving**

Kunden kan med 30 dagers varsel heve avtalen dersom Tjenestenes funksjonalitet og/eller kvalitet i vesentlig grad avviker fra det som er avtalt, og Fjordkraft Mobil ikke avhjelper dette innen rimelig tid etter at Kunden skriftlig har varslet heving.

## **6. Oppsigelse**

Med mindre annet er avtalt løper avtalen inntil den blir sagt opp. Med mindre det er avtalt bindingstid, kan, begge parter kan fritt si opp avtalen med 14 dagers varsel, uten at det foreligger krav om saklig grunn. Kunden bærer selv risikoen for at oppsigelsen kommer frem til Fjordkraft Mobil.

Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter for Tjenestene frem til avtalens utløp. Ved avslutning eller overføring av Tjeneste til annen tilbyder betaler Kunden full månedsavgift for inneværende måned, og påløpte forbrukskostnader. Forskuddsbetalte avgifter blir ikke tilbakebetalt ved oppsigelse/overføring av Tjeneste.

Ved dødsfall kan Fjordkraft Mobil be om kopi av døds- eller skifteattest før Avtalen kanselleres.

Dersom Kunden har tegnet Avtale med avtaleperiode/bindingstid som fortsatt løper ved oppsigelsen, har Fjordkraft Mobil rett til å fakturere et bruddgebyr for avtalebrudd som gjenspeiler den økonomiske fordel som ble avtalt. Informasjon om eventuell avtaleperiode/bindingstid skal tydelig fremkomme ved avtaleinngåelse.

## **7. Fremleie og overdragelse**

Kunden kan ikke fremleie Tjenestene eller la utenforstående benytte Kundens tilgang eller på annen måte benytte Tjenestene, med mindre det foreligger skriftlig samtykke fra Fjordkraft Mobil.

Kunden kan heller ikke overdra Tjenesten til tredjepart uten Fjordkraft Mobils forutgående skriftlige samtykke. Fjordkraft Mobil kan stille betingelser for Kundens overføring av Tjeneste til tredjepart, eksempelvis ved at det skal betales et vederlag for overføringen og at Kunden forut for overføringen må betale samtlige utestående krav fra Fjordkraft Mobil knyttet til Avtalen. Etter overføring overtar den nye Kunden alle rettigheter og forpliktelser ved Tjenesten. Ved overdragelsen tilkommer innmeldingsavgift og andre relaterte kostnader for overdragende kunde.

Fjordkraft Mobil kan overdra Avtalen til et annet selskap.

## **8. Tvister**

### **8.1 Bruerklagenemnda**

Kunder med maksimalt 10 årsverk, har rett til å innklage Fjordkraft Mobil til Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon. Kunden må først ha rettet skriftlig klage til Fjordkraft Mobil uten at saken er løst i minnelighet. For mer informasjon se [brukerklagenemnda.no](https://brukerklagenemnda.no).

### **8.2 EUs nettbaserte klageportal (ODR) og Forbrukerrådet**

Kunder som er utilfreds med Fjordkraft Mobils håndtering av reklamasjoner om avtaler inngått på nett, og som ikke behandles i Bruerklagenemnda i tråd med punkt 7.1, kan sende klage til EU-kommisjonens nettbaserte klageportal (ODR), se [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/). Inkluder følgende e-postadresse ved innsending av ODR-klage: [kundeservice@fjordkraftmobil.no](mailto:kundeservice@fjordkraftmobil.no).

Alternativt, har Kunden anledning til å sende klage direkte til Forbrukerrådet for meklung. Dersom meklungen ikke fører frem har Forbrukeren anledning til å sende en klage til Forbrukerklageutvalget, se [forbrukerklageutvalget.no](https://forbrukerklageutvalget.no).

### **8.3 Lovvalg og verneting**

Avtalen reguleres av og tolkes i samsvar med norsk rett. Verneting er Bergen tingrett.