

# **ABONNEMENTSVILKÅR FOR ONE CALL, EN DEL AV NETWORK NORWAY AS (ORG.NR. 983 714 463) PRODUKTOMRÅDE ABONNEMENT BEDRIFT. GJELDENE PR 26. JANUAR 2009**

## **1. AVTALE OG PARTER**

Disse generelle kjøpsvilkårene gjelder for leveranse av tjenester fra Network Norway AS avd. One Call, heretter kalt One Call, til sluttbrukere og er en del av avtalen mellom One Call og Kunden.

Avtalen inkluderer følgende:

- Informasjon gitt under muntlig eller elektronisk bestilling og i ordrebekreftelse
- De til enhver tid gjeldende priser oppgitt på [www.onecall.no](http://www.onecall.no)
- Spesielle vilkår knyttet til de ulike tjenestene som leveres
- Generelle kjøpsvilkår

Avtaleparter er One Call, org.nr. 983714463 og den fysiske eller juridiske person som inngår avtale med One Call. Bruker er den fysiske person Kunden har gitt tillatelse til å benytte tjenestene. Kunden vil alltid være ansvarlig for Brukers bruk av tjenestene og at vedkommende er kjent med vilkårene som gjelder for bruk av tjenestene.

## **2. INNGÅELSE OG OVERDRAGELSE AV AVTALEN**

Avtale mellom One Call og Kunden er inngått når One Call har bekreftet og godkjent Kundens bestilling, subsidiært når tjenestene tas i bruk av kunden dersom dette skjer først. Kunden betraktes å ha akseptert alle vilkår dersom vedkommende tar i bruk tjenester uten at avtaleinngåelse er uttrykkelig inngått.

One Call forbeholder seg rett til å innhente opplysninger om Kunden fra offentlige kilder og kredittopplysningsbyråer. One Call kan kreve fremlagt fullmakt som viser at den som bestiller har myndighet til å inngå abonnementsavtale med One Call på vegne av Kunden. One Call har rett til å avslå leveranse av tjenesten uten å måtte oppgi grunn.

Kunden kan overdra tjenester til andre som tilfredsstillter One Calls krav til kundeforhold. One Call skal godkjenne alle overdragelser på forhånd og kan stille betingelser for overføringen som for eksempel at det skal betales et vederlag for overføringen og at Kunden før overføringen må innfri samtlige utestående krav fra One Call. Etter overføring overtar den nye Kunden alle rettigheter og forpliktelser vedrørende tjenesten.

Kunden kan ikke videreselge, leies ut, eller på annen måte gjøre tjenesten tilgjengelig for tredjemann mot vederlag.

One Call kan overdra avtalen til et annet selskap såfremt Kunden etter overdragelsen ikke gis dårligere betingelser enn hva som følger av Kundens avtale med One Call.

## **3. ANGRERETT**

Ved forbrukerkjøp og forutsatt at Tjenesten er solgt utenfor fast forretningssted, herunder ved aktivt telefonsalg eller via Internett, kan kunden gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at One Call har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven.

Kunden plikter å gi beskjed til One Call dersom angreretten skal benyttes. Angringen anses gyldig dersom angrefristskjema er mottatt av One Call innen fristen og Kunden bærer selv risikoen for at dette skjer. Ved angring skal mottatt utstyr returneres One Call sammen med angrefristskjema.

Dersom avtalen er inngått gjennom annet fjernsalg enn telefonsalg, og tjenesten påbegynnes før angrefristen løper ut, skal Kunden betale brukskostnader forbundet med tjenesten, herunder utgifter knyttet til påbegynnelse og etablering dersom angreretten benyttes.

## **4. FEIL ELLER MAGLER VED TJENESTEN**

Ved inngåelse av avtalen skal Kunden få adgang til de avtalte tjenester fra One Call. Tjenestene og vedlikeholdet skal være i overensstemmelse med gjeldende lover og regler og i samsvar med avtale mellom One Call og selskapets avtalepartnere.

One Call innestår ikke for at Kundens bruk av tjenestene skjer uten avbrudd eller at alle anrop eller meldinger når frem. Planlagte, lengre avbrudd skal varsles rimelig tid i forveien.

Kunden plikter å reklamere til One Call innen rimelig tid etter at Kunden har oppdaget eller burde ha oppdaget feil eller mangler ved tjenesten. One Call har rett til og skal snarest mulig etter at melding er mottatt, bidra til at feilen blir rettet. Kunden mister sin rett til å gjøre kravet gjeldende dersom melding om feil eller mangel ikke er gitt innen rimelig tid.

Ved feil eller mangler som er One Calls ansvar, har Kunden rett til prisavslag. Prisavslag begrenses til fastavgiften på den tjenesten hvor feil eller mangel har oppstått. Prisavslag gis kun fra det tidspunkt feilen ble meldt One Call og frem til den er rettet.

I forbrukerforhold er One Call ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten. One Call er likevel ikke ansvarlig for direkte tap dersom One Call godtgjør at mangelen/feilen skyldes forhold utenfor One Calls kontroll, og som One Call ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. I næringsforhold er One Call ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra One Calls side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som kunden er påført som følge av mangelen.

One Call er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler ved tjenestene med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet fra One Calls side. 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, og medgått tid eller tap som følge av ødelagte eller forringede data.

One Calls samlede erstatningsansvar ovenfor Kunde er begrenset til kr 10.000,- for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet fra One Calls side.

## **5. KUNDENS BETALINGSANSVAR**

One Call sender faktura til den Kunden har oppgitt som fakturamottaker og faktura kan mottas pr post og pr e-post. Det er Kundens ansvar å informere One Call om korrekt fakturamottaker og -adresse, både ved avtaleinngåelse og når informasjonen endres på senere tidspunkt. One Call skal informeres om slike endringer senest samtidig som endringen gjennomføres. Dersom kunden har valgt å motta fakturamottak per e-post er det Kundens ansvar å sørge for at e-post fra One Call og One Calls fakturapartner ikke havner i spamfiltre eller lignende. One Call fastsetter tidspunkt og hyppighet for fakturering og betalingsfristen på fakturaer er 14 dager. One Call kan kreve gebyr for fakturautsendelsen.

Dersom Kunden mener at fakturaen er feil, må han klage til One Call innen betalingsfristen, eller dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid. One Call kan kreve at den ikke-omtvistede del av fakturaen betales innen betalingsfristen.

Eventuelle faste avgifter kan faktureres forskuddsvis mens forbruk normalt faktureres etterskuddsvis.

One Call har som målsetning at all bruk skal avregnes så raskt som mulig. Det kan dog oppstå situasjoner der det er til dels stor forsinkelse på rapportering av bruk slik at forbruket faktureres i en senere fakturaperiode. Dette gjelder spesielt bruk i utlandet, datatrafikk og spesialtjenester. Fakturerte avgifter refunderes ikke.

Dersom fakturaen ikke er betalt ved forfallsdato belastes morarente etter lov om rente ved forsinket betaling av 17. desember 1976 nr. 100 og det kreves gebyr for utstedelse av betalingsvarsel.

One Call kan fastsette kredittgrenser for bruk av avtalte tjenester og vil håndheve disse basert på den enkelte kundes kredittverdighet, forbruksmønster og betalingshistorikk. Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for One Call og er for Kunden ingen garanti for at abonnementet sperres dersom forbruket overskrider kredittgrensen. Ved nådd kredittgrense kan One Call kreve at abonnenten betaler det påløpte beløp, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for beløpet. One Call kan stenge abonnementet for bruk inntil betaling skjer eller sikkerhet er stillet.

Kunden kan ved inngåelse av avtalen tilbys en ytelse i form av subsidiert telefon, rabattprodukt eller tilsvarende. Ved slik ytelse forplikter Kunden seg til å opprettholde tjenesten i en avtaleperiode. Samme regel gjelder dersom avtaleperioden for eksisterende abonnement forlenges som følge av tilbud om ny ytelse. Subsidiert utstyr skal i avtaleperioden kun benyttes med tilknyttet SIM-kort.

Kunde og Bruker har et nettbasert kundesenteret tilgjengelig under Mine sider på [www.onecall.no](http://www.onecall.no). Her kan man administrere sitt kundeforhold herunder legge til tjenester eller gjøre kostnadsbelagte endringer på tjenestene. Tilgang til å gjøre endringer som medfører vesentlig endring i avtalen eller avtalens kostnadsbilde er forbeholdt Kunden.

## 6. KUNDENS MISLIGHOLD

Dersom Kunden i vesentlig grad misligholder avtalen eller tjenestene kan One Call sperre Kundens tilgang til tjenestene uten varsel.

Vesentlig mislighold omfatter blant annet å unnlate å betale for tjenestene innen betalingsfristen, å unnlate å stille sikkerhet ved overskredet kredittgrense, å unnlate å melde fra til One Call om endringer i abonnementsforholdet (fakturaadresse, etc.), å anvende/forsøke å anvende tjenestene eller utføre/forsøke å utføre handlinger ved anvendelse av tjenestene som er i strid med gjeldende lovgivning, eller å anvende utstyr som ikke er i samsvar med gjeldende lovgivning.

Dersom Kunden har flere tjenester fra One Call vil stenging normalt omfatte alle tjenestene.

Kunden har ansvar for eget tap og for tap som påføres One Call hvor tap skyldes Kundens mislighold av abonnementsavtalen.

Dersom bruk av tjenestene er blitt sperret som følge av Kundens mislighold, kan One Call gjenåpne tjenestene for bruk når det forhold som begrunnet sperringen er rettet. Kunden blir belastet med kostnader for gjenåpning iht gjeldende prisliste. Merk at Kunden er ansvarlig for betaling av periodiske avgifter selv om tjenester er sperret for bruk.

Ved betalingsmislighold vil One Call sende betalingsvarsel og om nødvendig inndrive kravet i samsvar med gjeldende lovgivning.

## 7. TAP/TYVERI AV SIMKORT

Kunden er ansvarlig for mottatt SIM-kort og for at tilhørende PIN- og andre sikkerhetskoder oppbevares slik at de ikke blir kjent av uvedkommende. Det er ikke tillatt å koble ut bruken av PIN-koden. Det advares mot å notere koden på SIM-kortet, i telefon eller tilsvarende eller å forlate telefonen ubevoktet etter at PIN-koden er tastet inn, da dette etter forholdene kan anses grovt uaktsomt. Ved kjennskap til at andre har fått tilgang til kodene, skal Kunden straks sørge for å få kodene endret.

Om Kunden mister eller frastjeles SIM-kortet (f.eks. ved tyveri av telefon), skal tapet straks meldes One Call for å hindre misbruk. Kunden skal så langt det er mulig, melde tapet ved selv å sperre SIM-kortet via One Calls automatiske sperretjeneste på kundeservicetelefonen eller via Mine sider på [www.onecall.no](http://www.onecall.no). Tapet kan også meldes ved å kontakte One Calls kundeservice via telefon eller e-post. One Call 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 SIM-kortet inntil sperremelding er mottatt av One Call. I forbrukerforhold er kundens ansvar begrenset oppad til kr. 5.000 per SIM-kort, 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 One Call og til SIM-kortet er sperret for bruk er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden har muliggjort misbruket ved grov uaktsom handling eller forsett.

Når SIM-kortet er sperret for bruk vil eventuelle faste avgifter fortsette å påløpe.

Tap/tyveri av SIM-kort eller utstyr tilknyttet tjenester medfører ingen endringer i avtalen.

## 8. HEVING AV AVTALEN

Kunden kan si opp hele eller deler av avtalen med 14 dagers skriftlig varsel. Kunden bærer selv risikoen for at oppsigelsen kommer frem til One Call. Kunden vil ved oppsigelse bli fakturert full månedsavgift uavhengig av når i måneden abonnementet avsluttes. Man vil samtidig få fullt utbytte av inkludert forbruk og eventuell rabatt.

Dersom Kunden har tegnet avtale med bindingstid som fortsatt løper ved oppsigelsen, har One Call rett til å fakturere for gjenstående fastavgifter samt et gebyr for avtalebrudd iht gjeldende prisliste.

Ved sperring av tjenester på grunn av Kundens mislighold, kan One Call heve avtalen med umiddelbar virkning. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter frem til avtalens opphør, samt eventuelle avgifter i forbindelse med avtalebrudd.

One Call har rett til å heve avtalen dersom det ikke har vært bruk i form av utgående trafikk (samtaler, SMS, MMS, datatrafikk) i løpet av en periode på 6 måneder.

One Call har rett til å si opp avtalen med 30 dagers skriftlig varsel dersom One Call ikke lenger tilbyr noen eller alle tjenestene i avtalen, eller dersom nødvendig konsesjon fra myndighetene oppheves. I så tilfelle vil Kunden ikke lenger være bundet av evt klausuler om bindingstid selv om avtaleperioden fortsatt løper på det tidspunkt oppsigelsen trer i kraft.

## 9. ENDRING I PRISER OG VILKÅR

Gjeldene priser vil til enhver tid være tilgjengelig på [www.onecall.no](http://www.onecall.no).

Endringer kan skje på kortere varsel dersom de skyldes økning i offentlige avgifter. Endringer kan også gjøres på kortere varsel ved endring i avgifter fra underleverandører, endringer i skatter og avgifter eller andre omstendigheter som er utenfor One Call sin kontroll. Endring av pris til Kundens gunst har One Call rett til å innføre uten forutgående varsel. Ved vesentlige endringer til betydelig ugunst for Kunden, har Kunden normalt rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning.

One Call har rett til å gjennomføre nødvendige endringer i tjenestene for å sikre tilfredsstillende drift og sikkerhet. Ved vesentlige endringer skal One Call informere Kunden med rimelig varsel. Ved endringer til vesentlig ugunst for Kunden, herunder opphør av en eller flere tjenester, skal Kunden varsles minst 30 dager før endringen trer i kraft.

One Call har rett til å foreta endringer i vilkår med 30 dagers skriftlig varsel.

Eventuelle rabatter og pakkepriser One Call gir Kunden beregnes normalt månedsvis. For nye kunder beregnes rabatten/pakkeinnholdet i oppstartsmåned på følgende måte; Kunder som blir aktivert innen den 10. i måneden får full rabatt/pakke. Kunder som aktiveres mellom den 10. og 20. i måneden, får 2/3 av rabatten/pakken og kunder som aktiveres etter den 20., får 1/3 av rabatten/pakken. Pakkeprisen reduseres på tilsvarende måte.

#### **10. TAUSHETSPLIKT**

One Call og de ansatte i One Call plikter i henhold til Ekomloven å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og om innholdet i Kundens kommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndighetene eller andre offentlige myndigheter når One Call er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

One Call plikter i henhold til Nummerforskriftens § 12 å gjøre grunndata tilgjengelig for aktører som driver nummeropplysningsvirksomhet. Kunden kan reservere seg mot utlevering av slik informasjon.

Spesifikke opplysninger om kundens bruk av tjenester vil i henhold til Ekomloven ikke lagres lenger enn tre måneder. Denne begrensningen gjelder ikke bruk som ikke er fakturert eller bruk knyttet til fakturaer som ikke er betalt eller som er omtvistet.

#### **11. TVISTER**

Abonnementsavtalen reguleres av og tolkes i samsvar med norsk rett. Tvister skal forsøkes løst ved forhandlinger. Hvis tvisten ikke kan løses ved forhandlinger kan hver av partene bringe tvisten inn for norsk domstol med Oslo Tingrett som vernetting.

#### **12. SPESIELLE VILKÅR FOR MOBILTELEFONI**

På grunn av mobilnettets oppbygging, geografiske forhold eller annen ytre påvirkning, kan noen tjenester og utstyr ikke benyttes til fulle over alt i mobilnettets. Dette ansees ikke som feil eller mangler.

Mobilabonnementet skal kun brukes til vanlig talekommunikasjon. Benyttelse av abonnementet i maskiner som heiser, alarmer og lignende, er ikke tillatt. Kunden er også ansvarlig for at utstyret som tilknyttes SIM-kortet for bruk av tjenestene, er typegodkjent i henhold til gjeldende standarder og lovgivning.

One Call utøver ingen kontroll med innholdet som sendes og mottas ved bruk av tjenestene og fraskriver seg et hvert ansvar for innhold som ikke er i tråd med etiske retningslinjer og norsk lov.

Dersom det bestilles videreføring av Kundens eksisterende telefonnummer fra et annet selskap enn One Call, må Kunden gi One Call skriftlig fullmakt til å foreta abonnementsskiftet og til å innhente nødvendig informasjon hos tidligere selskap. Den skriftlige bestillingen (via brev, faks, web eller e-post) er å anse som en slik fullmakt. Videreføring av eksisterende telefonnummer medfører automatisk avslutning av avtalen hos tidligere selskap. One Call er ikke ansvarlig for eventuelle sluttkostnader Kunden påføres hos annen operatør. Abonnementet kan gi rett til bruk i nett hos utenlandske operatører som One Call eller selskapets avtaleparter har avtale om samarbeid med. Bruk av utenlandske nett er undergitt de lover og bestemmelser, takster og vilkår, som er gjeldende i den enkelte operatørs nett. Ved bruk av abonnementet i utenlandske nett innkrever One Call betaling for bruken på vegne av den utenlandske operatøren, samt et administrasjonspåslag. Dette er inkludert i de utenlandsprisene som er oppgitt i prislisten.

One Call kan begrense tallet på abonnement som kan knyttes til en avtale.