

Vilkår for MyCall mobilabonnement

Abonnementsvilkår for MyCall, en del av Telia Norge AS (org.nr. 981 929 055).

Oppdatert 07.11.2018.

1. Generelt Avtalevilkårene gjelder for kjøp og bruk av mobilabonnement fra MyCall, en del av Telia Norge AS, og de tilleggstenester som til enhver tid måtte være avtalt. Abonnementsavtalen er denne avtalen som Kunden (registrert juridisk eier) inngår for å få adgang til MyCall sine teljetjenester.

2. Parter Parter i denne avtalen er MyCall og Kunden som spesifisert i Abonnementsavtalen. Kunden er den juridiske eller myndige personen som inngår denne avtalen med MyCall. Bruker er Kunden selv eller en person som Kunden har gitt tillatelse til å benytte abonnementet.

Kunden har ansvar for enhver Bruker som benytter Kundens utstyr og de tjenestene som Kunden har tilgang til ifølge abonnementsavtalen. Det er Kundens ansvar å sørge for at Abonnementsvilkårene til enhver tid er kjent for Bruker av abonnementet.

3. Overdragelse og endringer Kunden kan overføre abonnementet til andre personer som tilfredsstill MyCall sine krav. MyCall skal godkjenne alle overføringer på forhånd. For at en overføring av Abonnementsavtalen skal kunne bli vurdert må eierskifteskjema fylles ut og oversendes til MyCall, det vil bli foretatt en kredittsjekk som vil avgjøre om overføringen kan gjennomføres. MyCall kan stille betingelser for overføringen, som for eksempel at det skal betales et vederlag for overføringen og at Kunden for overføringen må betale samtlige utestående krav fra MyCall knyttet til Abonnementsavtalen. Etter overføring overtar den nye Kunden alle rettigheter og forpliktelser ved abonnementet.

Ved endring av forhold av betydning for abonnementsforholdet, f.eks. ved endring av adresse, skal dette straks meldes fra om til MyCall.

MyCall har rett til å overføre Abonnementsavtalen til annen tjenesteleverandør. Kunden skal i så fall gis varsel med rimeligfrist.

4. Endring av avtalevilkår MyCall kan endre avtalevilkårene. Kunden vil få skriftlig varsel om endringer senest én (1) måned før endringen(e) trer i kraft. Endringer kan skje på kortere varsel dersom de skyldes økning i offentlige avgifter. Endringer kan også gjøres på kortere varsel ved endring på grunn av omstendigheter som er utenfor MyCalls kontroll.

Er kunden i bindingstid kan Kunden kostnadsfritt si opp avtalen dersom endringen er til ugunst for kunden.

5. Priser De til enhver tid gjeldende priser fremgår av MyCall sin prislister. Prislister finnes på www.mycall.no

6. Bruk av tjeneste Ved inngåelse av abonnementsavtalen vil Kunden få tilgang til de avtalte tjenestene fra MyCall via et SIM-kort. MyCall kan til enhver tid endre eller legge ned tjenester dersom MyCall har saklig grunn for dette.

Opplevd hastighet på mobildata avhenger av blant annet abonnementsstype, signalstyrke, dekningsforhold, avstand til sender og hvor mange som benytter samme basestasjon.

Spesialiserte tjenester vil bli prioritert over annen datatrafikk i nettverket. En spesialisert tjeneste er en tjeneste der vi garanterer en viss kvalitet, eksempelvis taletrafikk i 4G-nettet (VoLTE). Taletrafikk i 4G-nettet vil bruke av den tilgjengelige datakapasiteten og prioriteres over annen datatrafikk.

Etterskuddsbetalte abonnement (fakturaabonnement) som har data inkludert, vil få redusert datahastigheten til 64kbit/s når inkludert data er oppbrukt. Datapakker og oppspart Rollover Data regnes som inkludert data.

For mer informasjon rundt dekning og datahastighet, se www.mycall.no/hastighet.

MyCall innestår ikke for at Kundens bruk av tjenestene skjer uten avbrudd, at alle anrop når frem eller andre overføringshindringer. Tjenestekvaliteten skal være i overensstemmelse med gjeldende regelverk og relevante, alminnelig aksepterte standarder. MyCall og/eller nettoperatoren som MyCall benytter, forbeholder seg videre retten til å kunne utføre nødvendig vedlikehold. MyCall kan ikke holdes erstatningsansvar for at tjenestene er utliggjengelig eller har lavere kvalitet som følge av slikt nødvendig vedlikehold. Planlagte, lengre avbrudd skal MyCall gi forhåndsvarsel om. Driftsavbrudd i mobiltelefonnett i mer enn 5 dager sammenhengende fra feilmelding er mottatt, skal på anmodning kompenseres med forholdsviss refusjon av månedsavgiften, forutsatt at avbruddet ikke skyldes forhold som ligger utenfor MyCalls kontroll.

Abonnementet gir rett til bruk i nett hos utenlandske operatører som MyCall eller selskapets Avtaleparter har inngått 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. MyCall kan ikke garantere dekning eller god kvalitet i utlandet, og tar forbehold om at kvaliteten kan variere i nettene til utenlandske operatører. Ved bruk av abonnementet i utenlandsk nett innkrever MyCall betaling for bruken på vegne av den utenlandske operatøren, samt et administrasjonspålæg. Dette er inkludert i de utlandspriser som er oppgitt i Prislister. Operatører som ikke er nevnt i prislister har vi ingen avtale med, og verken dekning eller pris kan garanteres fra MyCalls side.

Kunden plikter innen rimelig tid å melde til MyCall enhver endring i Abonnementsinformasjon, herunder opplysninger gitt i Abonnementsavtalen. Adresseendring skal meldes til MyCall senest 14 dager etter at adressen faktisk er endret.

Kunden er også ansvarlig for at utstyret som tilknyttes SIM-kortet for bruk av tjenestene er typogodkjent i henhold til gjeldende standarder og lovgivning.

7. PIN-kode PIN-koden beskytter Kunden mot misbruk. PIN- og PUK-kodene er hemmelige og må ikke oppgis til andre eller oppbevares slik at andre kan få tilgang til dem. Kunden er ansvarlig for sitt SIM-kort og for at tilhørende sikkerhetskoder oppbevares slik at de ikke blir kjent av uvedkommende. Det advares mot å notere Koden på SIM-kortet, telefonutstyret eller tilsvarende, å deaktivere PIN-koden eller å forlate telefonen etter at PIN-koden er tastet inn, da dette etter forholdene kan anses som grovt uaktsomt.

Ved kjennskap til at andre har fått tilgang til Kodene, skal Kunden straks sørge for å få Kodene endret.

8. SIM-kort SIM-kortet er personlig og må ikke overlates til andre. Kunden er selv ansvarlig hvis SIM-kortet blir skadet. MyCall tar gebyr ved utstedelse av nytt SIM-kort etter gjeldende prislister. Tap/tyveri av SIM-kort medfører ingen endringer i Abonnementsavtalen, etter punkt 15 Ansvar ved tap, tyveri.

9. Bruk av personopplysninger MyCall behandler personopplysninger i samsvar med gjeldende personvernregler. For mer informasjon om vår behandling av personopplysninger, herunder hva slags informasjon som behandles, behandlingsformål og rettigheter se www.mycall.no/personvern-hos-mycall/personvermerklaering

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

MyCall plikter å gjøre grunndata tilgjengelig for aktører som driver nummeropplysningsvirksomhet. Kunden kan reservere seg mot utlevering av slik informasjon.

Så lenge Kunden har et aktivt kundeforhold, vil MyCall kunne bruke elektronisk kommunikasjon til markedsføring av egne produkter og tjenester, med mindre Kunden har reservert seg mot dette.

10. Kredittvurdering og sikkerhet Avtalen forutsetter at det foretas en kredittvurdering av Kunden som godkjennes av MyCall.

MyCall forbeholder seg retten til å innhente opplysninger om Kunden fra offentlige registre og kredittopplysningsbyråer. Gjennpartsbreve sendes elektronisk til Kundens registrerte post- eller e-postadresse. MyCall kan kreve fremlagt fullmakt som viser at vedkommende som bestiller har myndighet til å inngå Abonnementsavtale med MyCall. MyCall har rett til å avslå leveransen av tjenesten uten å måtte oppgi grunn.

MyCall kan fastsette en kredittgrense for bruk av tjenestene innenfor en faktureringsperiode. Ved overskridelse av kredittgrense har MyCall rett til å stenge tilgangen til tjenesten og kreve at Kunden betaler det påløpte beløp.

11. Fakturering MyCall fakturerer eventuelle måneds- og kvartals avgifter forskuddsvis og forbruk etterskuddsvis. Betalingsfristen på fakturaer er 14 dager. MyCall kan selv velge tidspunkt og hyppighet for fakturering og kreve fakturagebyr og purregebyr etter gjeldende prislister.

Eventuell reklamasjon må skje innen rimelig tid og under alle omstendigheter innen betalingsfristen. Ikke omtvistede beløp skal betales, med mindre noe annet er uttrykkelig godkjent av MyCall. Dersom betaling ikke har skjedd innen betalingsfristens utløp, sendesurring med ny betalingsfrist. Dersom betaling ikke skjer innen ny frist vil kravet, samt omkostninger forbundet med innkreving bli oversendt inkasso. Dersom kravet ikke blir gjort opp innen rimelig tid kan Abonnementet bli stengt og eventuelt sagt opp. Ved forsinket betaling kan MyCall kreve dekket omkostninger og renter iht. lov om renter ved forsinket betaling m.m. Kunden har uansett alltid krav på innsyn i fakturagrunnlaget.

12. Kundens mislighold Dersom Kunden misligholder tjenesten i vesentlig grad, kan MyCall sperre Kundens bruk av abonnementet uten varsel. også ved begrunnet mistanke om misbruk av abonnementet, for eksempel ved vesentlig avvikende bruksmønstre, kan MyCall terminere abonnementet uten varsel, dersom dette anses nødvendig for å unngå videre misbruk.

Vesentlig mislighold omfatter blant annet at:

- Kunden unnlater å betale for tjenestene innen betalingsfristen
- Kunden unnlater å melde fra til MyCall om endringer i abonnementsforholdet (fakturaadresse, osv.)
- Kunden har et vesentlig avvikende bruksmønster
- Kunden anvender/forsøker å anvende tjenestene eller utfører/forsøker å utføre handlinger ved anvendelse av tjenestene som er i strid med gjeldende lovgivning

Kunden har ansvar for eget tap og for tap som påføres MyCall hvor tap skyldes Kundens mislighold av Abonnementsavtalen.

Dersom bruk av abonnementet er blitt sperret som følge av Kundens mislighold kan MyCall gjenåpne Abonnementet for bruk når det forhold som begrunnet sperringen er rettet. Kunden kan bli belastet med kostnader for gjenslåing og er ansvarlig for betaling av periodiske avgifter selv om bruk er sperret.

Ved betalingsmislighold vil MyCall sende inkassovarsel og om nødvendig innordre kravet i samsvar med gjeldende lovgivning.

13. Oppsigelse av abonnementsforholdet Abonnementsavtalen løper til den blir sagt opp eller til utportering. Oppsigelse kan foregå skriftlig eller muntlig, og kunden bærer selv risikoen for at oppsigelsen kommer frem til MyCall. Den forhåndsbetalte fastpris gjelder per påbegynte måned og vil ikke refunderes ved terminering eller utportering av abonnementet.

MyCall har rett til å si opp Abonnementsavtalen/avtalen helt eller delvis med en (1) måneds skriftlig varsel dersom MyCall ikke lenger tilbyr en eller flere aktuelle tjenester.

Ved sperring av Abonnementet på grunn av Kundens mislighold, kan MyCall avslutte Abonnementet med umiddelbar virkning. Kunden plikter å betale alle påløpte avgifter frem til Abonnements opphør, samt eventuelle avgifter i forbindelse med Avtalebrudd.

14. Erstatningsansvar I forbrukerforhold er MyCall ansvarlig for tap som skyldes mangler ved MyCall sin tjeneste. Dette gjelder likevel ikke dersom mangelen skyldes forhold utenfor MyCall sin kontroll og som MyCall ikke med rimelighet kunne forventes å unngå eller overvinne følgene av. MyCall er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler ved tjenesten. 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 tredjepart, medgått tid eller tap som følge av ødelagt eller forringet data.

Utenfor forbrukerforhold er MyCall kun ansvarlig for direkte tap grunnet mangler dersom tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra MyCall sin side.

MyCall sitt erstatningsansvar i forbrukerforhold er begrenset til kr. 10.000,- for hvert skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller av samme årsak, med mindre skaden skyldes grov uaktsomhet fra MyCall sin side. Overfor andre enn forbrukere er MyCall bare erstatningsansvarlig ved grov uaktsomhet. Erstatningsansvaret kan begrenses eller bortfalle dersom Kunden har opptrådt uaktsomt.

Kunden mister sin rett til å gjøre ansvar for mangel eller feil gjeldene, dersom melding om mangelen/feilen ikke er gitt til MyCall innen rimelig tid etter at mangelen/feilen ble eller burde ha blitt oppdaget. MyCall har rett til og skal snarest mulig etter at melding er mottatt bidra til at feilen blir rettet. Eventuell erstatning beregnes som nærest fra det tidspunkt mangelen/feilen ble meldt til MyCall og frem til mangelen/feilen er rettet.

I nødsituasjoner, herunder Force Majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet og/eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streiker og lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nettsire og/eller MyCalls tjenester, samt etter tillatelse fra myndigheten som angitt i ekomloven § 2-5 syvende ledd, har MyCall rett til å gjennomføre tiltak som avbrudd i tjenesten, begrensninger av tjenestefasiliteter og avskjæring av adgang til tjenesten. MyCall er uten ansvar for tap som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak.

15. Ansvar ved tap, tyveri Dersom SIM-kortet kommer på avveie (f.eks. ved tyveri av telefon) må Kunden straks melde fra til MyCall kundeservice, som vil sperre abonnementet for misbruk. MyCall har ansvar for at sperremelding kan mottas. Kunden er ansvarlig for all bruk inntil en sperremelding er gitt og mottatt. Betaling av abonnementsavgiften påvirkes ikke av slik sperring. Kunden er selv ansvarlig for ethvert misbruk inntil tyveriet/tapet er meldt MyCall kundeservice. Etter at sperremelding er gitt er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden har muligjort misbruket ved en grovt uaktsom eller forsettlig handling. Kunden er ansvarlig for eventuelt mulig av bruk av tjenestene som kan tilbakeføres til Kunden, Bruker, Kundens ansatte eller andre tredjemenn innenfor Kundens kontroll.

16. Klage Eventuelle klager skal rettes til MyCall Kundesenter via ett av følgende kontaktpunkt: tlf 967 06160, chat eller kontaktskjema på <https://www.mycall.no>. Ved bruk av kontaktskjema mottar du et saksnummer for bruk ved kontakt. Behandlingstid for kontaktskjema er 2-3 virkedager. Ved forhold som omfattes av ekom-lovgivingen kan Nasjonal kommunikasjonsmyndighet – www.nkom.no/ kontaktes.

Forbrukere og bedrifter med opp til 10 årsverk kan klage til Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon (BKN) dersom forholdet gjelder bruk og/eller fakturering av tjeneste. Klage til BKN kan først sendes inn når det foreligger skriftlig avslag fra MyCall. Se www.brukerklagenemda.no for nærmere informasjon. Ankefristen er 1 år fra du mottar skriftlig avslag fra MyCall Kundesenter. BKN kan også kontaktes på telefon 22 13 32 20 for informasjon.

EUs klageportal ODR kan også anvendes ved klage på varer/tjenester kjøpt på nettet. Dette er særlig relevant dersom forbruker er bosatt i et annet EU/EØS land. Se <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Også for denne klageordningen må kunden først ha rettet skriftlig klage til MyCall.

Klager på innholdstjenester (fellesfakturerte tjenester) levert av tredjepart skal også rettes til MyCall kundesenter, Strexhttps://strex.no eller direkte til tredjepart. Ved klage på terminal, tilleggsutstyr eller service på terminal kan forbruker klage til Forbrukerrådet, www.forbrukerraadet.no.

17. Angrert 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 regnet fra angrerettskjema er mottatt. Angrerettskjema blir sendt sammen med Kundens bestilling.

Kunden plikter å gi beskjed til MyCall dersom angreretten skal benyttes. Fristen anses som overholdt dersom beskjed er sendt innen angrefristens utløp. Denne beskjeden skal sendes skriftlig i form av angrerettskjema. Kunden bærer selv risikoen for at beskjeden kommer frem til MyCall.

Dersom Tjenesten påbegynnes før angrefristen løper ut, skal Kunden betale brukskostnader forbundet med Tjenesten, herunder utgifter knyttet til påbegynnelse, og etablering abonnementet dersom han benytter seg av angreretten.

18. Brukerstøtte MyCall tilbyr brukerstøtte i henhold til kontaktinformasjon og åpningstider som oppgitt på MyCall sine nettsider.

19. Tvister Eventuelle tvister vedrørende tolkning eller anvendelse av Abonnementsavtalen skal avgjøres etter norsk rett og av norske domstoler. Verneting er Oslo tingrett.