

# Allmänna villkor

Allmänna villkor – Konsument – för Tjänster hos Telenor Sverige AB  
Giltiga fr o m 2012-11-21

## 1. Allmänt

**1.1** Dessa Allmänna villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309 (**Telenor**) och fysisk person som abonnerar på en eller flera av Telenors tjänster för privatpersoner (**Kunden**).

**1.2** Telenor erbjuder från tid till annan olika tjänster till kunder, t ex mobiltelefoni, mobilt bredband, bredbandstelefont, fast telefoni, TV, betaltjänster samt olika tilläggstjänster (**Tjänst/Tjänster**). Telenors tjänsteutbud samt Tjänsternas omfattning och funktioner anges på Telenors hemsida ([www.telenor.se](http://www.telenor.se)). Information om Tjänsterna kan även beställas från Telenors Kundenservice.

**1.3** Avtalet om Tjänsten (**Avtalet**) består av (i) de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som Telenor tillhandahåller Kunden i samband med att Kunden gör Beställningen (se definition nedan) (**Beställningsvillkor**), (ii) de Särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster (**Särskilda villkor**), (iii) dessa Allmänna villkor, liksom (iv) vid var tid gällande prislista. Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Beställningsvillkor, 2. Särskilda villkor, 3. Allmänna villkor, 4. vid var tid gällande prislista.

**1.4** Vad gäller betaltjänster gäller Telenors Särskilda villkor – Konsument – för Betaltjänster. Oavsett vad som anges i dessa Allmänna villkor eller nämnda Särskilda villkor har Telenor ingen som helst skyldighet att tillhandahålla betaltjänster till Kunden om Telenor inte längre tillhandahåller betaltjänster på den svenska marknaden eller om Telenor inte längre har tillstånd att tillhandahålla betaltjänster.

**1.5** Kunden beställer Tjänst (a) muntligen vid telefonsamtal med Telenor eller (b) genom att fylla i ett särskilt beställningsformulär, som lämnas till Telenor i butik eller skickas till Telenor med post eller elektroniskt på Telenors hemsida (**Beställningen**). Avtalet ska anses ha ingåtts då Kunden gjort Beställningen.

**1.6** Vid var tid gällande Allmänna och Särskilda villkor samt prislister finns på Telenors hemsida, i butiker som säljer Tjänster och för beställning från Telenors Kundenservice.

**1.7** Kunden är medveten om och accepterar att användning av vissa tredjepartstjänster, t ex sådana som omfattar nedladdning av programvara, förutsätter att Kunden accepterar särskilda användarvillkor genom separat avtal med Telenors samarbetspartner.

**1.8** Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Telenor regleras sådana köp inte av Avtalet. Vid sådana köp ska Kunden vid eventuella frågor vända sig till det säljande företaget. Om det säljande företaget debiterar Kunden genom faktura från Telenor och Telenor därvid är kreditgivare enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) har Kunden dock rätt att mot Telenor göra samma invändningar rörande Kundens betalningsskyldighet som Kunden kan göra mot det säljande företaget.

## 2. Förutsättningar för Avtalet

Telenor förbehåller sig rätten att i samband med eller efter att Avtalet har ingåtts göra en kreditkontroll avseende Kunden. Om det vid kreditkontrollen framkommer att Kunden inte är kreditvärdig eller att det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att iaktta villkoren i Avtalet har Telenor rätt att inom skälig tid från det att Avtalet ingicks säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Om Telenor säger upp Avtalet enligt denna punkt är Kunden inte skyldig att erlagga eventuell anslutningsavgift och månadsavgift för Tjänsten.

## 3. Leverans av Tjänst

Om inte annat avtalats levererar Telenor Tjänsten tidigast från den tidpunkt Kunden påbörjar sin användning av Tjänsten (t.ex. genom aktivering av Tjänsten, via samtal eller SMS eller vid inportering av nummer). Leveranstiden för viss Tjänst anges i Särskilda villkoren eller i Beställningsvillkoren.

## 4. Användning av utrustning m m

**4.1** När Kunden använder Tjänst som kräver att utrustning ansluts till Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät (**Nätet**) eller Tjänst, får Kunden endast använda sådan utrustning som är anvisad eller godkänd av Telenor och som i övrigt uppfyller de krav som gällande lagstiftning föreskriver från tid till annan. Utrustning som stör tele- och/eller datatrafik ska omedelbart kopplas ur. Telenor ska vid begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller Tjänst om det finns befogad anledning att anta att utrustningen orsakat störningar i Nätet eller Tjänst eller utrustningen anslutits i strid med Avtalet.

**4.2** Om Telenor tillhandahåller utrustning för Tjänst får sådan utrustning endast användas för användning av Tjänst. Kunden har således inte rätt att sälja, pantsätta, hyra, låna ut eller på annat sätt olovligen förfoga över sådan utrustning. Kunden ska vårda utrustningen väl och i övrigt följa lämnade råd och anvisningar om installation, skötsel, användning och underhåll av utrustningen. Från det att utrustningen levererats till Kunden och till dess att den återlämnats på av Telenor anvisad plats, ska Kunden stå risken för eventuell förlust av eller skada på utrustningen.

## 5. Användning av Tjänst

**5.1** Kunden är skyldig att iaktta Telenors anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänst.

**5.2** Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor eller annan. Otillåten användning enligt denna punkt innefattar, men är inte begränsad till, följande:

- (a) att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Telenors kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t ex nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal;
- (b) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;
- (c) att förstöra, förvanska eller obehörigen använda information i Nätet;
- (d) att använda Tjänsten som växel/funktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t ex via sms eller mms) eller på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten; eller
- (e) att använda Tjänst för annat än personligt bruk (t ex genom att använda Tjänst i näringsverksamhet, för vidareförsäljning eller andra kommersiella syften).

Vid användning av Tjänst i strid med denna punkt förbehåller sig Telenor rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kunden. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Tjänst. Telenors rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på Telenors rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

**5.3** Om Kunden får kännedom om att Tjänst används i strid med punkterna 5.1-5.2 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Telenor om överträdelsen.

**5.4** Såvida inte annat anges särskilt i Avtalet, ska Kunden ersätta Telenor den skada som Kunden, eller annan för vilken Kunden ansvarar, uppsättigen eller av vårdslöshet orsakar Telenor genom brott mot Avtalet.

**5.5** För att säkerställa en god användarupplevelse för alla användare tillämpar Telenor trafikhantering i nätet. Det innebär att styrning av trafik förekommer genom att kapaciteten i nätet fördelas mellan olika trafikslag och att viss trafik ges företräde. För kund innebär detta att hastigheten för vissa trafikslag kan sänkas vid hög belastning. För mer information, se [www.telenor.se](http://www.telenor.se).

## 6. Tjänsternas kvalitet, service och underhåll

**6.1** Information om lägsta kvalitet samt villkor för service och underhåll för Tjänsterna anges i Beställningsvillkoren, i de Särskilda villkoren för respektive Tjänst eller på Telenors hemsida.

**6.2** Vid behov av service och underhåll för Tjänsterna kan Kunden, om inte annat avtalats, kontakta Telenors Kundenservice tex via telefon, Internet eller e-post.

## 7. Ersättning och betalning

**7.1** Kunden ska till Telenor erlagga fasta och rörliga avgifter i enlighet med vad som anges i Beställningsvillkoren och/eller Särskilda villkor för respektive Tjänst samt vid var tid gällande prislista, såvida inte annat avtalats.

**7.2** Fasta avgifter faktureras förskottsvis och rörliga avgifter faktureras i efterskott. Om inte annat har avtalats har Telenor rätt att fakturera avgifter för Tjänsten fr o m den dag Kunden påbörjar användningen av Tjänsten enligt punkten 3. Om Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten senast nittio (90) dagar från den dag Beställningen gjordes har Telenor rätt att från den nionde dagen fakturera fasta avgifter för Tjänsten, förutsatt att skälet till att Kunden inte har påbörjat användningen av Tjänsten inte är hänförligt till Telenor.

**7.3** Telenor fakturerar i olika fastställda intervaller. Om inte annat avtalats, väljer Telenor vilket av dessa faktureringsintervall som tillämpas.

**7.4** Betalning ska vara Telenor tillhanda senast på fakturans förfallodag.

**7.5** Telenor förbehåller sig rätten att ta ut en faktureringsavgift. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta eller dröjsmålsavgift enligt vid var tid gällande prislista. Kunden ska även ersätta Telenors kostnader för att bevaka och driva in Telenors fordringar hos Kunden, t ex kostnader för skriftliga betalningspåminnelser och inkassotåtgärder.

**7.6** Vid dröjsmål med betalning förfaller, om dröjsmålet är väsentligt, efter Telenors meddelande härom, upplupna avgifter och andra debiteringar för alla Tjänster till betalning.

**7.7** Om Kunden har invänt mot faktura inom skälig tid och anfört sakliga skäl för invändningen, ska Telenor på Kundens begäran bevilja rimligt anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Telenors utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden och till dess betalning sker, har Telenor rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen på den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen blir skyldig att betala.

**7.8** Om Kundens pris för en Tjänst är kopplat till att Kunden också använder en eller flera andra Tjänster har Telenor rätt att ändra Kundens pris för Tjänsten om Kunden upphör att använda någon eller flera av dess andra Tjänster. Det justerade priset för Tjänsten ska utgöras av det pris som gällde hos Telenor då Kunden slutade använda den eller de andra Tjänsterna.

## 8. Fel eller avbrott i Tjänst, ansvarsbegränsning m m

**8.1** Om Tjänst drabbas av fel eller driftsavbrott som medför att Kunden inte kan använda Tjänsten, har Kunden rätt till avdrag i förhållande till felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Telenors Kundenservice. Avdrag görs med det belopp som motsvarar den aktuella Tjänstens fasta avgift under felets eller avbrottets varaktighet, om inte annat följer av Särskilda villkoren. Avdrag understigande 25 kr per faktureringsperiod utbetalas inte.

**8.2** Telenor ansvarar endast för skador som åsamkats Kunden genom Telenors vårdslöshet. Med undantag för fall där Telenor har agerat grovt vårdslöst, ansvarar Telenor inte för indirekta förluster, förlust av data eller information samt intrång i Kundens eller annans datorresurser varigenom utomstående bereds tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information.

**8.3** Med undantag för fall där Telenor har agerat grovt vårdslöst är Telenor alltid befriat från ansvar för brott mot Avtalet som orsakats av händelser utanför Telenors kontroll, vars följder Telenor rimligen inte kunnat råda över, t ex krig, krigshandling, explosion, hårt väder, allmän brist på energi, strömavbrott, myndighetsåtgärd eller myndighets underlåtenhet, nyttillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden och därmed jämställda omständigheter.

**8.4** Telenor har rätt att av tekniska och/eller driftsmässiga skäl vidta underhåll av Tjänsterna, Nätet eller därtill hörande utrustning, vilka åtgärder så långt som möjligt ska förläggas till nattetid för att minska risken för eventuella störningar. Sådant planerat underhåll utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt 8. Vid omfattande planerade underhållsarbeten ska Kunden aviseras i förväg.

**8.5** Kundens begäran om ersättning enligt Avtalet ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Skälig tid ska i normalfallet anses vara tre (3) månader.

## 9. Kunduppgifter

**9.1** Telenor är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens person-, kund- och trafikuppgifter (Kunduppgifter) som t ex namn, personnummer, adress, uppgifter om använda kommunikationsnät och omfattningen därav, uppgifter om ingångna avtal och Tjänster, samt om Kundens användning av dessa. I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan Telenor komma att komplettera personuppgifterna genom inhämtning från privata och offentliga register, t.ex. uppdatering av adressuppgifter med hjälp av statens person- och adressregister, SPAR.

**9.2** Kunden ska omgående underrätta Telenor om ändring av adress (bostadsadress eller fakturaadress) samt sådana andra ändringar som Telenor behöver för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt Avtalet.

**9.3** Telenor kommer behandla Kunduppgifterna för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt Avtalet t ex för tillhandahållande av Tjänst och eventuella andra tjänster, för administration, Kundenservice, fakturering, kvalitetsarbete, statistik marknads- och kundanalys, affärsutveckling, bokföring och för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut. Behandlingen kommer även att ske för marknadsföring (bl a via e-post och sms/mms). Telenor kan komma att spela in Kundens samtal med Telenors Kundenservice för de ändamål som anges i denna punkt.

**9.4** Efter tillstånd från Datainspektionen, i den mån sådant tillstånd krävs, kan särskild registerföring av misskötsam kund ske till undvikande av framtida problem.

**9.5** Kunduppgifter kan komma att utlämnas till närstående bolag, samarbetspartners och till myndigheter (även utanför EU) för de ändamål som anges i punkten 9.3 ovan. Sådan informationsöverföring kan komma att ske med användning av bl. a. Internetbaserad teknik.

**9.6** Vidare kommer namn, adress, nummer eller annan identifikation att lämnas ut till nummerupplysningsföretag för nummerupplysningsändamål, om Kunden inte begärt att Kunduppgifterna inte ska lämnas ut eller begärt hemliga nummer. Vid samtal till nummerupplysningsföretaget kan Telenor dock inte hindra att numret syns hos denne.

**9.7** Telenor kan inte hindra att numret (eller annan Kunduppgift) syns hos mottagaren vid SMS-, video-, MMS- och WAP-kommunikation samt betalsamtal.

**9.8** Genom ingående av Avtalet samtycker Kunden till behandling av Kunduppgifter enligt punkterna 9.1–9.7 ovan. Kunden samtycker även till att annat bolag inom den svenska koncern i vilken Telenor ingår, självständigt och under eget personuppgiftsansvar behandlar Kunduppgifterna enligt punkterna 9.1–9.7 ovan.

**9.9** Telenor har även rätt att efter särskilt inhämtande av Kundens samtycke lämna ut Kunduppgifter till leverantörer för framställning och leverans av Tjänster som är baserade på Kundens geografiska position.

**9.10** Kunden har rätt att årligen begära kostnadsfri information om Kunduppgifterna, och kan när som helst återkalla lämnat samtycke (dock inte retroaktivt) till behandlingen av Kunduppgifter. Kunden kan även begära rättelse av felaktiga uppgifter eller meddela att Kunden inte vill erhålla direktreklam från Telenor eller annat bolag inom den svenska koncern i vilken Telenor ingår. Meddelanden enligt denna punkt lämnas genom skriftligt besked till Telenor till nedan angivna adress.

**9.11** I den mån marknadsföring sker via e-post eller sms/mms, ska marknadsföringen innehålla en giltig adress till vilken Kunden kan sända en begäran om att marknadsföringen ska upphöra.

## 10. Avtalstid och uppsägning

**10.1** Om inte annat har avtalats, gäller Avtalet tillsvidare och kan sägas upp till upphörande med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning av Avtalet ska ske skriftligen om Kunden begär det.

**10.2** Kunden har rätt att frånträda Avtalet om det har ingåtts på distans (t.ex. genom telefonförsäljning eller via Internet) genom att meddela Telenor detta inom fjorton (14) dagar från den dag Kunden mottar lagstadgad information om Avtalet och sin ångerrätt enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) (Ångerfristen). Kunden har alltid sju (7) arbetsdagar på sig att utnyttja sin ångerrätt. Kundens ångerrätt upphör om Kunden, efter att Ångerfristen har börjat gälla, samtycker till att Tjänsten aktiveras eller, om Tjänsten redan är aktiverad och Kunden informerats om detta, börjar använda Tjänsten. Kunden är enligt lag skyldig att styrka att ångerrätten utövats inom Ångerfristen. Kunden anses ha utövat sin ångerrätt den dag då Kunden avsänder eller lämnade meddelande till Telenor därom. Telenor står risken för att meddelanden avsända inom Ångerfristen inte når Telenor förrän efter Ångerfristen.

**10.3** Även om Kunden säger upp Avtalet innan Telenor fakturerat anslutningsavgiften och första månadsavgiften är Kunden alltid skyldig att erlägga betalning av nämnda avgifter, förutsatt att Kunden inte utnyttjar sin ångerrätt om Avtal ingåtts på distans. Om Telenor däremot säger upp Avtalet i enlighet med punkten 10.1 ovan är Kunden inte skyldig att erlägga anslutningsavgift och månadsavgift.

**10.4** Telenor har rätt att säga upp Avtalet, eller spärra vissa Tjänster eller samtal, med omedelbar verkan och tillsvidare om

(a) Kunden bryter mot Avtalet eller använder Tjänst på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter eller skada uppkommer för Telenor eller annan eller i övrigt uppenbart missbrukar Tjänsten;

(b) om Kunden inställer sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, träder i likvidation, vid kreditkontroll (som Telenor har rätt att företa löpande under avtalstiden) inte visar sig kreditvärdig, inte ställer av Telenor (med hänsyn till Kundens användning av Tjänsten) vid var tid begärd säkerhet för fullgörandet av sina förpliktelser enligt Avtalet, eller

(c) det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att uppfylla sina förpliktelser enligt Avtalet.

**10.5** För att Telenor ska få spärra Tjänsten på ett faktiskt eller befarat brott mot Avtalet måste Kunden först uppmanas att upphöra med avtalsbrottet inom skälig tid och underrättas om att Tjänsten annars kan komma att spärras. Detta gäller emellertid inte om Kunden vid upprepade tillfällen har erlagt betalning för sent, i vilket fall Telenor har rätt att spärra Tjänsten utan att lämna sådan underrättelse. I den mån spärrning av Tjänst sker under gällande avtalstid är Kunden inte befriad från betalningsskyldighet under spärrningsperioden.

**10.6** Vid uppsägning från Kundens sida har Kunden endast rätt till nedsättning eller återbetalning av fast avgift som betalats i förskott om Kunden sagt upp Avtalet på grund av att Telenor ändrat avtalsvillkor på sätt som Kunden inte godtar. Nedsättnings- eller återbetalningsrätten gäller inte förskottsbelagd avgift som Kunden har betalt in efter denne meddelats om villkorsändringen. Om Telenor däremot säger upp Avtalet har Kunden rätt att återfå förskottsbetalda avgifter.

**10.7** Om Avtalet sägs upp av Telenor på grund av Kundens avtalsbrott eller om Avtalet sägs upp av Kund utan beaktande av uppsägningstid, har Telenor rätt att debitera samtliga upplupna avgifter och andra debiteringar för Tjänst och avslutningsavgift enligt för Avtalet gällande prislister, samt i förekommande fall en avgift för värdet på terminal eller annan utrustning, vilken bestäms baserat på bl.a. kvarvarande betalningar för terminalen/utrustningen. Kund anses ha sagt upp Avtalet med omedelbar verkan bl.a. om Kunden byter abonnemangsoperatör utan iakttagande av bindningstid och/eller uppsägningstid.

**10.8** Uppsägning av Avtal avseende en Tjänst ska inte innebära att dessa Allmänna villkor sägs upp avseende andra Tjänster som Kunden ingått Avtal om.

## 11. Avtal med bindningstid

**11.1** Bindningstid är den överenskomna tidsperiod som Avtalet minst ska gälla, dock max tjugofyra (24) månader. Om inte annat avtalats börjar bindningstiden löpa tidigast från den tidpunkt Kunden påbörjar sin användning av Tjänsten (t.ex. genom aktivering av Tjänsten i butik, via samtal eller SMS eller vid inportering av nummer), dock senast nittio (90) dagar efter den dag Beställningen gjordes.

**11.2** Om inte särskild bindningstid har överenskommit gäller Avtalet tillsvidare.

**11.3** Kunden (och Telenor) kan, med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden, säga upp Avtalet till upphörande vid utgången av bindningstiden. Efter bindningstiden gäller Avtalet tills vidare och kan då sägas upp med iakttagande av den för Avtalet stadgade uppsägningstiden.

**11.4** Om Kunden säger upp Avtalet till upphörande under bindningstiden, förfaller återstående avgifter för bindningstiden till betalning.

## 12. Överlåtelse av Avtalet

**12.1** Telenor har rätt att utan Kundens samtycke helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje part som, självt eller genom underleverantör, rimligen kan förväntas fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet på ett tillfredsställande sätt.

**12.2** Kunden har inte rätt att till annan helt eller delvis överlåta eller upplåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet.

## 13. Ändring av villkoren

**13.1** Telenor har inte rätt att höja priser, eller i övrigt genomföra ändring av Avtalet som är till nackdel för Kunden under bindningstid eller uppsägningstid, utom i de fall som anges i punkten 13.2 nedan samt med iakttagande av vad som anges i punkten 13.4 nedan.

**13.2** Telenor har rätt att höja priser och i övrigt genomföra ändring i Avtalet under sådan tid som avses i punkt 13.1 om ändringen motiveras av tvingande lagstiftning.

**13.3** Telenor har alltid rätt att ändra Avtalet under tidsperiod som inte omfattas av punkt 13.1.

**13.4** Om Telenor avser att genomföra en ändring av Avtalet som inte är till Kundens fördel ska Telenor informera Kunden om förestående ändring minst en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Om Kunden inte vill godta ändringen har Kunden rätt att utan kostnad säga upp Avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. Då Telenor informerar Kunden om den förestående ändringen, ska Telenor informera Kunden om Kundens rätt att säga upp Avtalet.

**13.5** Kund som inte har sagt upp Tjänst enligt punkten 13.4 ovan innan ändring trätt i kraft, ska anses ha accepterat ändringen.

**13.6** Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Telenor. Om inte annat avtalats särskilt, har Telenor rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller numreradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas i god tid och med tillämpning av punkten 13.4 ovan.

## 14. Meddelanden

**14.1** Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev, fax eller e-post.

**14.2** E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.

**14.3** Brev som avsänts till den av den andra parten senast uppgivna adressen ska anses ha nått den mottagande parten på sjunde dagen efter avsändandet.

## 15. Tvist

**15.1** Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av Avtalet eller därmed sammanhängande frågor ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna.

**15.2** Eventuell tvist ska avgöras av allmän domstol, varvid svensk rätt ska tillämpas. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden (i den mån nämnden är behörig och tvisten lämpar sig för nämndens prövning). Allmänna reklamationsnämndens beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas.

Telenor Sverige AB  
116 88 Stockholm  
Kundservice: Tel 020-22 22 22  
www.telenor.se

