

Vilkår

for privatkunder i Norlys Telco



Indholdsfortegnelse

I.	Generelle vilkår for alle privatkunder i Norlys Telco Gældende fra oktober 2026	3
II.	Specifikke vilkår for mobiltelefoni	13
III.	Tillægsvilkår	19
A	Tillægsvilkår for inkluderet tale, sms, mms og/eller data	19
B	Tillægsvilkår for Ekstraabonnementer	19
C	Tillægsvilkår for LITTLE ONE og Børn 10 GB	19
D	Tillægsvilkår for Roam like Home Norden	19
E	Tillægsvilkår for HBO Max	20
F	Tillægsvilkår for Podimo	20
J	Tillægsvilkår for Netflix	20
K	Tillægsvilkår for Mobilt Bredbånd	20
L	Tillægsvilkår for Nummerdeling	20
M	Tillægsvilkår for Samlerabat på Internet og mobilvoice abonnement	21
N	Tillægsvilkår for Norlys Fordel	21
O	Tillægsvilkår for TV 2 PLAY	21
P	Tillægsvilkår for Viaplay	21
Q	Tillægsvilkår for Deezer	21
R	Tillægsvilkår for køb af abonnement med betinget særpris	21
IV.	Specifikke vilkår for Mobilforsikring	22
V.	Specifikke vilkår for Norlys internet	22
VI.	Fortrydelsesformular	24
VII.	Mobil- og Tablet Forsikring	25



I. Generelle vilkår for alle privatkunder i Norlys Telco

Gældende fra oktober 2026

Velkommen til Norlys

Din aftale med Norlys Telco A/S består af din underskrevne kontrakt og/eller Norlys' elektroniske ordrebekræftelse, der viser, hvad du har købt hos Norlys, samt disse vilkår.

De generelle vilkår for privatkunder i Norlys gælder for alle kundeforhold med Norlys Telco A/S.

Ved siden af de generelle vilkår gælder der specifikke vilkår og/eller tillægs- vilkår, der følger de abonnenter eller tillægstjenester, som du har valgt.

Konkret produktindhold kan ses i produktoversigten, der er vedhæftet dette dokument.

Ved modstrid mellem de generelle vilkår og de specifikke vilkår samt tillægs- vilkår har de specifikke vilkår og tillægsvilkår forrang.

Det gælder generelt, at tillægsabonnenter, services, tjenester m.v. ophører ved ophør af det tilknyttede hovedabonnement.

1. Aftalens parter og aftalen

Denne aftale indgås mellem dig (som kunde) og Norlys Telco A/S, CVR. 42 40 53 10, Slet Parkvej 5-7, 8310 Tranbjerg.

Du skal være fyldt 18 år for at tegne abonnement og kreditaftale hos Norlys. En aftale om tegning af abonnement eller kreditaftale er ugyldig, hvis det skulle vise sig, at den er blevet indgået af en person under 18 år.

Det er dig som kunde, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres iht. Aftalen. Det gælder også, hvis du overlader abonnementet til en anden bruger.

Privatkunder anses for at være "slutbrugere", jf. Definitionen i lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet. Det er en forudsætning for aftalen, at en kunde ikke på kommercielt grundlag stiller Norlys' tjenester til rådighed for andre. Gør du det, eller har Norlys en berettiget mistanke herom, kan Norlys uden varsel og ansvar afbryde forbindelsen og ophæve aftalen. Abonnementsaftalen er først endeligt indgået, når Norlys har godkendt aftalen og har modtaget en eventuel sikkerhedsstillelse.

Vigtig information om dit nye Norlys abonnement:

Du bør her læse om forhold, som du særligt skal være opmærksom på, når du begynder at bruge dit Norlys abonnement:

- Det er altid dig som abonnent, der hæfter for brugen af Norlys' tjenester og tilknyttede betalingsforpligtelser.
- Du har på forskellig vis mulighed for at kontrollere dit forbrug. Det er altid dit ansvar at sætte disse kontrolforanstaltninger korrekt op.
- Alle modtagne koder, som fx PIN-koder, adgangskoder og andet, er strengt personlige og bør opbevares og anvendes forsvarligt. Du skal straks ændre alle modtagne koder til selvvalgte koder. Du bærer ansvaret, hvis koderne uberettiget kommer til andres kendskab og dine tjenester misbruges.
- Mister du din mobiltelefon og eller andet udstyr med simkort i skal du straks kontakte Norlys for at forhindre misbrug af den.
- Det er dit ansvar, at Norlys til enhver tid har din korrekte adresse, e-mailadresse og telefonnummer, så du kan kontaktes via disse.
- Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunden, varsler Norlys skriftligt enten ved fx e-Boks, e-mail, på regning, betalingsoversigt, sms, brev eller lignende.
- Det er en nødvendig forudsætning for alle aftaler med Norlys, at du samtykker til, at Norlys indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som fx navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på.
- Norlys kan uden varsel og ansvar afbryde tjenester og/eller opsige aftalen, hvis du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene.
- For visse tjenester (f.eks. Netflix og HBO Max) gælder det, at du selv skal deaktivere dem efter udløbet af kampagneperioder og lignende. Det er dit ansvar at sikre, at dette sker, og du hæfter i modsat fald altid for den fortsatte brug af tjenesten.
- Læs i øvrigt disse vilkår grundigt igennem, og vær særligt opmærksom på de tekster, som enten oplyst i starten af hvert sæt vilkår eller fremhævet på anden vis.

Afvisninger fra disse vilkår skal aftales skriftligt mellem Norlys og dig (kunden) for at være gyldige.

1.1. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

En kunde, der har ubetalt gæld hos Norlys eller en af Norlys' øvrige danske brands eller datterselskaber, kan ikke oprette abonnement i Norlys, før gælden er betalt.

Norlys forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af dig til enhver tid, herunder ved at indhente oplysninger hos et kreditoplysningsbureau, eller ved at undersøge om du har ubetalt gæld i Norlys' øvrige danske brands eller datterselskaber. Norlys har i den forbindelse ret til at sætte et kreditloft på abonnementet, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditloft pga. En efterfølgende kreditvurdering. Norlys kan i øvrigt til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise en kundes brug af visse services.

Norlys kan forud for eller under hele aftaleforholdet kræve, at du stiller sikkerhed for dine forpligtelser, når dette er begrundet. Depositum forrentes ikke, og du er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med en sikkerhedsstillelse.

1.2. Fortrydelsesret

Hvis du har indgået en aftale med Norlys uden for en af Norlys' butikker (et fjernsalg) har du 14 dages fortrydelsesret. Det betyder, at du har ret til at træde tilbage fra aftalen uden begrundelse inden for 14 dage.

Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor du indgår aftalen, eller – ved køb af fysiske varer – hvor du eller en af dig angiven person, modtager varen.

For at udøve fortrydelsesretten skal du meddele Norlys, din beslutning om at fortryde aftalen i en utvetydig erklæring (f.eks. brev, e-mail eller ved opkald til Kundeservice). Du kan benytte fortrydelsesformularen, som er vedhæftet disse betingelser, men det er ikke obligatorisk.

Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis du sender din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet. Hvis du udøver din fortrydelsesret, refunderer Norlys alle betalinger modtaget fra

dig, herunder leveringsomkostninger, uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor Norlys har modtaget meddelelse om din beslutning om at fortryde aftalen.

Norlys gennemfører en sådan tilbagebetaling med samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre du udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Under alle omstændigheder pålægges du ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

Norlys kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil Norlys har modtaget eventuelle købte varer retur, eller du har fremlagt dokumentation for, at du har returneret varerne til os.

Hvis du har modtaget varer i forbindelse med aftalen, skal du returnere varerne til os uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor du har informeret os om udøvelse af fortrydelsesretten. Fristen er overholdt, hvis du returnerer varerne inden udløbet af 14 dage. Norlys afholder de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne med almindelig post.

Hvis du har ønsket, at tjenesten blev sat i gang straks og inden fortrydelsesfristens udløb, skal du betale Norlys et forholdsmæssigt beløb for din brug af tjenesten frem til din fortrydelse af købet/aftalen. Dette beløb beregnes i forhold til den samlede levering af tjenesten og/eller dit konkrete forbrug af tjenesten afhængig af karakteren af dit køb eller aftale.

Du hæfter kun for en eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendig for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fundes på.

Du har ikke fortrydelsesret ved indgåelse af aftaler i Norlys' butikker. Fortrydelsesformular og returadresse finder du på side 24.



2. Kundeservice og fejlretning

Vedrørende mobiltelefoni, mobilt bredbånd og tillægstjenester kan kundeservice kontaktes gratis på telefon 80 40 40 40. E-mails til kundeservice kan sendes til privat.mobil@norlys.dk. Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 26 26 26 26 (takseres som øvrige udlandsopkald til).

Vedrørende (kablet) internet, bredbåndstelefon, fastnettelefoni og tillægstjenester kan kundeservice kontaktes på telefon 80 10 10 10 eller via linket <https://www.shop.norlys.dk/kundeservice/#hjaelp>. E-mails til kundeservice kan sendes til bredbaandprivat@norlys.dk.

Norlys vil påbegynde fejlretning inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Skriftlige henvendelser skal sendes til Norlys,

ATT.: Kundeservice, Ørestads Boulevard 45, 2300 København S.

2.1. Selvbetjening

Via selvbetjeningen på <https://www.shop.norlys.dk/mitmobil/privat/> stiller Norlys en personlig hjemmeside til rådighed for dig, så du derigennem kan disponere over abonnementsaftalen og hente relevant information, fx om abonnementer, forbrug og regninger. Din adgang til selvbetjeningen forudsætter brug af personlig adgangskode eller MitID. Du er selv ansvarlig for, at adgangskoden opbevares på betryggende vis, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende. Adgangen lukkes ved opsigelse af kundeforholdet.

3. Om abonnementet

Du kan læse mere om dit abonnement i disse betingelser eller på [Norlys.dk](https://www.norlys.dk).

3.1. Varighed, opsigelse og bindingsperiode

Opsiges et hovedabonnement bortfalder tillægsabonnementer samtidig.

Abonnement og tillægstjenester uden bindingsperiode

Hvis du har indgået en abonnementsaftale uden bindingsperiode eller en aftale om en tillægstjeneste, kan du opsiges din abonnementsaftale eller aftaler om tillægstjenester med et varsel på 30 dage, fra datoen hvor dit telefonnummer bliver aktivt hos Norlys (opsigelsesperioden). Vælger du at flytte dit

telefonnummer til en anden udbyder, vil Norlys betragte dette som en opsigelse af denne aftale.

Eventuelle tillægstjenester opsiges automatisk i forbindelse med opsigelsen af den abonnementsaftale, som de er knyttet til.

Abonnement med bindingsperiode

Hvis du har indgået en abonnementsaftale med uopsigelighed i 6 måneder (bindingsperiode) fra aftalens indgåelse, datoen hvor dit telefonnummer bliver aktivt hos Norlys, kan du opsiges aftalen med et varsel på 30 dage (opsigelsesperioden), når der er gået 5 måneder – dvs. Tidligst til udgangen af de første 6 måneder. Herefter kan du til enhver tid opsiges aftalen med et varsel på 30 dage.

Varsel ved Norlys' opsigelse

Norlys kan til enhver tid opsiges abonnementsaftalen med 30 dages varsel.

Opgørelse og betaling ved opsigelse eller misligholdelse

Ophører abonnementet pga. opsigelse eller misligholdelse opgør Norlys mellemværendet og foretager udbetaling eller opkrævning af difference- beløb.

Bemærk, at du hæfter for alle betalinger overfor Norlys indtil bindingsperioden eller opsigelsesperioden er udløbet. Du skal betale for et eventuelt minimumsforbrug, uanset om du har haft et forbrug eller ej i bindingsperioden eller opsigelsesperioden.

3.2. Priser

Alle abonnements- og forbrugspriser for brugen af Norlys' tjenester fremgår af din aftale eller ordrebekræftelse samt den til enhver tid gældende prisliste for det valgte abonnement eller tillægstjeneste på [Norlys.dk](https://www.norlys.dk). Du finder de gældende priser på Norlys' hjemmeside eller ved telefonisk henvendelse til Norlys' kundeservice. Vi tager forbehold for eventuelle tryk- og tastefejl i vores tilbud. Norlys er berettiget til at opkræve installations-, oprettelses- og administrationspriser, minutpris og andre forbrugsafgifter, administrationspriser, supplerende og ekstra services m.v.

3.3. Betaling

Abonnementsbetaling opkræves månedsvis forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves sædvanligvis bagud.

Der kan gælde særlige betalingsvilkår for specifikke tjenester, jf. De specifikke vilkår herfor.

Ved supplerende og ekstra services kan der ydes en hel eller delvis forudbetaling. Forbrugsbetaling ved brug i udlandet (roaming) og samtrafik opkræves, når opgørelse foreligger fra de pågældende net-operatører. Du skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid, før en sådan opgørelse foreligger.

Mindre beløb i Norlys' favør kan efter Norlys' ensidige valg overføres til næste faktureringsperiode. Hvor der er aftalt et minimumsforbrug, skal du betale dette uanset om du har brugt det eller ej.

Du kan vælge mellem at blive faktureret via Betalingsservice (BS), Automatisk kortbetaling eller via manuel betaling, der sendes til din e-Boks eller via mail.

Du vil som standard modtage dine regninger i e-Boks, hvis du betaler dine regninger via manuel betaling. Norlys fremsender en regning på dansk (takstopdelt regning) for alle ydelser, der leveres i henhold til denne aftale. Norlys opkræver en administrationspris for betaling via manuel betaling og via Betalingsservice (BS). Betaling via Automatisk kortbetaling er uden administrationspris. Se gældende pris på Norlys.dk. Betaler du via BS, har Norlys ret til at give regningsoplysningerne på BS-oversigten i stedet for at fremsende en særskilt regning.

Ved modtagelse af regning til manuel betaling, som sendes til din e-Boks, skal du selv sikre, at regningen betales – fx på din selvbetjening Mit Norlys eller via netbank. Du vil blive notificeret ud fra de indstillinger, du har valgt i e-Boks. Det er dit ansvar, at Norlys til enhver tid har din korrekte e-mailadresse og telefonnummer, så du kan kontaktes via disse. Ellers risikerer du ikke at betale regningen til tiden, at der opkræves betaling for rykkere og eventuelt sendes du til inkasso. Evt. rykkere og inkassovarsler vil blive sendt til din e-Boks. Det er ikke muligt at opgive en

anden betalingsadresse end din egen i e-Boks. Ønsker du at få fremsendt en kopi af din regning, henviser vi til at du finder den på din selvbetjening Mit Norlys.

Beløbet forfalder til betaling den dag, der angives på regningen. Norlys kan dog ændre betalingsdatoen til umiddelbart forfald, hvis Norlys' økonomiske risiko er forøget.

Betaling anses for sket rettidigt, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Sker betaling på anden måde end ved anvendelse af det fremsendte indbetalingskort, skal kunde- og regningsnummer angives.

Hvis du kun delvis betaler en regning, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

Ved forsinket betaling har Norlys krav på rykkergebyr samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats efter renteloven. Norlys fremsender rykkerskrivelse til kundens e-Boks. Norlys er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til et kreditoplysningsbureau.

Du hæfter for enhver betaling for ydelser leveret i henhold til aftalen. Det gælder også, hvis regningen efter aftale sendes til en anden betalingsadresse. Betales regningen ikke i dette tilfælde, vil Norlys efter omstændighederne sende rykker til både dig og den aftalte betalingsadresse.

Norlys kan desuden opkræve betaling for flere af Norlys' ydelser på samme regning eller overdrage fakturering til et andet Norlys-selskab.

3.4. Håndtering af trafik i net og produkter

Norlys benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder.

I mobile netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G, 5G), samt acceptabel

forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings- trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

I faste, kablede netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings- trafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

Mængdebegrænsninger:

Jo mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data, nedsættes hastigheden til 1 Mbit.

Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 1 Mbit kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på <https://norlys.dk/bredbaands-fakta/>

Hastighedsbegrænsninger:

Din internethastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er.

Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikationer, der benyttes.

Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang, jo langsommere kan din adgang tjenester og applikationer forekomme. Det har også stor betydning, om du anvender wifi eller benytter et kabel.

Læs mere herom under de specifikke produkter og på www.norlys.dk/bredbaands-fakta

3.5. Særlige vilkår for abonnementer med fri data på mobilen

Et abonnement med fri data betyder, at du kan bruge data i Danmark uden at betale særskilt for dit dataforbrug. Du betaler ikke pr. GB, og der er som udgangspunkt ikke et fast loft for, hvor meget data du kan bruge.

Norlys har en fair use-grænse for at beskytte netværket og sikre en god oplevelse for alle kunder. Grænsen har til formål at forebygge misbrug eller usædvanligt højt forbrug.

Hvis du bruger mere end 1.000 GB på en måned, spærrer Norlys ikke automatisk for din data. Vi foretager først en konkret vurdering af dit forbrug. Norlys kan kontakte dig, hvis vi har brug for at forstå dit forbrug eller vejlede dig om brugen af abonnementet.

Kun hvis forbruget efter en konkret vurdering fortsat vurderes som usædvanligt højt, systematisk eller som misbrug, kan Norlys begrænse eller lukke for din adgang til data.

3.6. Wifi-kald

Med wifi-kald kan du ringe fra mobiltelefonen, når du er forbundet til et wifi-netværk med forbindelse til internettet. Wifi-kald er inkluderet i alle Norlys abonnementer. Norlys takserer dig på samme måde som når du ringer via det almindelige mobilnet. Vær opmærksom på, at når du bruger internettet, vil der som enhver anden brug af internettet, registreres dataforbrug, hvilket kan betyde en udgift for dig. Wifi-kald kræver, at du har en mobiltelefon, som understøtter wifi-kald. Du skal selv aktivere wifi-kald på din mobiltelefon. Wifi-kald virker kun på wifi-netværk i Danmark. Du skal være opmærksom på, at kvaliteten af et wifi-kald er afhængigt af

kvaliteten af det wifi-netværk, som du er forbundet til. Er wifi-signalet svagt, eller er der andre brugere på wifi-netværket, kan det gå ud over kvaliteten af wifi-kaldet. Hvis du starter et wifi-kald, mens du er forbundet til et wifi-netværk, men i løbet af samtalen bevæger dig uden for rækkevidde af wifi-netværket, vil du kunne fortsætte dit kald på 4G netværket, hvis der er 4G dækning, hvor du befinder dig, og hvis din mobiltelefon understøtter 4G-tale (volte). Er der ikke 4G dækning, vil dit kald blive afbrudt, og du vil skulle ringe op igen.

3.7. Ændringer og varsling

3.7.1. Ændring af vilkår og priser

Norlys kan gennemføre ændringer til fordel for dig uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til ugunst for dig kan Norlys vælge at varsle i landsdækkende dagblade. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for dig, varsler Norlys enten ved e-Boks, e-mail, på regning, sms, betalingsoversigt, brev eller lignende. Varslet er på minimum 1 måned, og du har som minimum 14 dage til at opsige aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Prisstigninger kan bl.a. ske som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Norlys' forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

3.7.2. Tekniske ændringer og forstyrrelser

Norlys kan til enhver tid uden varsel foretage tekniske ændringer m.v. i netværket og Norlys' produkter af hensyn til driften eller som følge af myndighedskrav. Visse ugunstige forhold kan skabe forstyrrelser, der blandt andet kan medføre, at opkald bliver afvist eller forbindelser afbrydes. Norlys forbeholder sig ret til løbende at udvikle sine tjenester, og ændringer heri varsles ikke. Norlys tilstræber at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt, ligesom Norlys hurtigst muligt vil videregive fejlmelding til andre operatører, hvis en fejl eller forstyrrelse kan henføres til dem.

3.8. Overdragelse

3.8.1. Kundens overdragelse

Du kan med Norlys' samtykke overdrage abonnementet til en anden (tredjemand). Norlys kræver skriftlig accept fra både dig og

tredjemand, samt at forfalden gæld betales, inden overdragelsen gennemføres. Dine forpligtelser ophører først, når abonnementet er endegyldigt overdraget. Norlys er berettiget til at foretage en kreditvurdering af modtageren. Norlys kan opkræve en administrationspris for overdragelse til den nye kunde. Du skal udfylde en bestemt formular for at sætte en overdragelse i gang. Læs mere om overdragelse på norlys.dk eller kontakt kundeservice.

Du kan ikke overdrage en kreditaftale til andre.

3.8.2. Norlys' overdragelse

Norlys er berettiget til frit at overdrage abonnementsforholdet i sin helhed med dertil knyttede rettigheder og forpligtelser til tredjemand, herunder til andre selskaber i Norlys Telco A/S-koncernen, ligesom Norlys er berettiget til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser efter aftalen ved brug af ydelser fra underleverandører eller samarbejdspartnere efter Norlys' valg.

4. Styr på dit forbrug

Hvis der i forbindelse med dit abonnement afregnes for dit konkrete forbrug (forbrugsafhængig debitering) kan du på forskellig vis få oplyst priser, følge og styre dit forbrug.

4.1. Oplysning om priser

Du kan finde gældende priser på norlys.dk. Du kan også ringe til Norlys' kundeservice og få oplyst gældende priser, som fx minutpriser, dog undtaget prisen for opkald i udlandet og opkald til informations- og indholdstjenester (service 900-numre).

4.2. Status

Du kan få oplyst det aktuelle forbrug via selvbetjening på norlys.dk. For mobiltjenester kan du også sende en sms med teksten "forbrug" til 667 eller ringe til #28 for at få oplyst dit forbrug i indeværende samt tidligere måneder. Forbrug af telefonitjenester opdateres minimum en gang i døgnet for forbrug i Danmark. For forbrug i udlandet sker opdateringen senest 31 døgn efter, forbruget er foretaget.

4.3. Forbrugskontrol

Forbrugskontrol giver dig mulighed for at sætte en øvre grænse for forbruget af forbrugstakserede tjenester – fx mobiltelefoni

og -data. Når grænsen nås, bliver der spærret for yderligere forbrug. Forbrugskontrol er beskyttet af en kode, som skal bruges til at definere, ændre eller annullere forbrugsgrænsen. Koden er personlig, og du skal sørge for at opbevare koden med den nødvendige sikkerhed, så et eventuelt utilsigtet forbrug undgås. Ved tilmelding til Forbrugskontrol er der automatisk

En forbrugsgrænse er på 500 kr., som du dog kan ændre eller annullere. Forbrugsgrænsen beregnes på grundlag af dit samlede forbrug af tjenesten. Eventuelt abonnement, betaling for ekstra services, donationer, indsamlinger, indholdstakserede tjenester m.v. regnes også med i forbrugsgrænsen. Donationer, indsamlinger, indholdstakserede tjenester

m.v. er ligeledes omfattet af spærringen for forbrug, når den øvre grænse nås. Køb af ekstra datapakker er ikke omfattet af forbrugskontrollen. Når spærring på Forbrugskontrol aktiveres, spærres der for yderligere brug af tjenesten. Det gælder også for abonnenter med frie eller inkluderede minutter sms, mms og data. Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som under Status. Tjenesten er gratis, men kræver tilmelding ved henvendelse til kundeservice eller via selvbetjening.

4.4. Spærring

Ved tilmelding til servicen Spærring kan du ved brug af en kode hindre brug af tjenesten. Du kan med koden både etablere og ophæve spærringen. Norlys tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Tjenesten er gratis, men kræver tilmelding ved henvendelse til kundeservice.

4.5. Specificeret regning

Du kan gratis vælge at modtage en specificeret regning (opkaldsliste) i stedet for den almindelige (takstopdelte) regning. Du kan også se en specificeret regning via selvbetjeningen. Den specificerede regning viser forbruget for hver enkelt samtale, herunder oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed og pris. Specifikt for mobil-tjenester gælder det, at der ved brug af data angives adgangs- punkter (APN) i stedet for numre. Har du tilmeldt dig betaling over Betalingsservice (BS), er Norlys berettiget til at

give den specificerede regning via et link til en hjemmeside med regningen på selve oversigten fra Betalingsservice. Du kan vælge at modtage både en almindelig (takstopdelte) regning og en specificeret regning, og du kan bede om en kopi af tidligere regninger. Norlys vil her være berettiget til at opkræve en administrationspris.

5. Særligt vedrørende telefonnumre

For tjenester med tilknyttede telefonnumre, gælder der en række særlige forhold og muligheder.

5.1. Nummerflytning og kompensation

Du har ret til at overføre telefonnumre fra andre teleselskaber til Norlys og omvendt. Dette kaldes også nummerportering. Hvis du vil overføre dit telefonnummer fra et andet selskab til Norlys, skal vi have en fuldmagt til at opsiges dit abonnement hos dit nuværende selskab. Norlys vil flytte dit nummer hurtigst muligt, medmindre andet er aftalt. Først den dag hvor dit telefonnummer er overført til Norlys fra andet selskab, starter din bindingsperiode, hvis din aftale med Norlys har binding. Inden nummerflytningen finder sted, modtager du en sms fra Norlys med information om, hvornår dit nummer flyttes. Kan nummerflytningen ikke gennemføres, som følge af dine forhold, så fastholdes aftalen med et tildelt Norlys nummer i stedet for. Det vil være gældende, hvis du fx ikke har råderet over telefonnummeret eller ikke har udfyldt fuldmagten korrekt og indenfor de angivet tidsfrister.

Vi vil kontakte dig for at modtage de manglende oplysninger. Du er som kunde forpligtet til, inden for 60 dage, at levere de nødvendige oplysninger for at kunne få gennemført en nummerflytning til Norlys. Er du ikke i stand til at levere de korrekte oplysninger og derfor ikke kan nummerflytte dit telefonnummer, vil du få tildelt et Norlys nummer.

Vilkårene, herunder bindingsperioden er de samme, som aftalt, da abonnementet blev indgået. Nummerflytningen kan ske frem i tid, dog maksimalt 180 dage. Ved flytning af et telefonnummer fra et andet teleselskab, er det alene telefonnummeret, der overføres. Abonnementsform eller andre tjenester, som du havde adgang til, overføres således ikke fra det tidligere teleselskab. Nummerflytningen er gratis.

Norlys er berettiget til at opkræve en kompensation fra dig pr. nummer, hvis du flytter reserverede numre, som ikke er taget i brug af dig på tidspunktet for den ønskede nummerflytning. Du skal henvende sig til Norlys' Kundeservice ved problemer med flytning af dit telefonnummer.

Du er berettiget til kompensation i følgende tre tilfælde:

- Uretmæssig nummerflytning af dit telefonnummer uden din accept.
- Nummerflytningen bliver ikke gennemført på den med dig aftalte dato.
- Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerporteringen.

Du er ikke berettiget til kompensation, hvis problemerne med nummerflytningen skyldes dine egne forhold. Størrelsen af kompensationen kan ses på norlys.dk.

5.2. Udeladt nummer

- Du kan uden omkostninger vælge at få udeladt nummer. Det betyder, at dit telefonnummer, navn og adresse udelades i nummeroplysningsdatabaser.

Hemmeligt nummer

- Med hemmeligt nummerservice forhindres visning af dit nummer permanent ved samtlige opkald. Dog gælder dette ikke ved opkald til 112 eller afsendelse af sms og mms. Hemmeligt nummer-service er gratis. Ønsker du hemmeligt nummer ved enkelte opkald, kan dette ændres i indstillingerne på din mobil.

5.3. Standsning af viderestilling fra 3. mand

Ved standsning af viderestilling fra tredje-mand forstås en gratis service, hvor Norlys, efter anmodning fra en kunde, standser en konkret automatisk viderestilling, som er etableret i Norlys' dækningsområde. Er viderestillingen etableret i en anden operatørs net, retter Norlys henvendelse til den pågældende operatør.

5.4. Forhindring af visning af tilsluttet nummer

Du har mulighed for at forhindre den opkaldende abonnent i at få vist et tilsluttet nummer. Med servicen kan dem, der ringer til dig, ikke se nummeret på den, som du viderestiller opkaldet til. Servicen er gratis.

6. Oplysninger om dig

Norlys indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som fx navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på. Behandlingen af personoplysninger afhænger af, hvad der er nødvendigt til opfyldelsen af din abonnementsaftale. Tekniske data om din brug og forbrug af Norlys' tjenester (trafik-, signalerings- og lokaliseringsdata), der genereres som led i din kommunikation, registreres og bruges af Norlys til fejlretning, forebyggelse og forhindring af misbrug af tjenester, debitering af kunder og afregning af samtrafik. Vi registrerer og opbevarer også de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

Herudover registrerer og opbevarer Norlys de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

Dine almindelige personoplysninger skal være aktuelle og opdaterede, og du har både ret og pligt til at oplyse Norlys om ændringer heri.

Du har pligt til straks at oplyse Norlys om ændringer i de almindelige personoplysninger, som du har givet ved aftalens indgåelse, herunder adresseændring, ændring af betalingsforhold og lignende. Hvis du ikke har meddelt adresseændring, er Norlys berettiget til at opkræve en administrationspris for håndtering af returpost.

Norlys skal i henhold til lovgivningen videregive dine almindelige personoplysninger til nummeroplysningstjenester, medmindre du har navne og-adressebeskyttelse eller lokalvejviserbeskyttelse efter CPR-lovgivningen eller har ønsket hemmeligt nummer hos Norlys. Norlys skal dog altid videregive dine almindelige personoplysninger til den landsdækkende nummeroplysningstjeneste (118), politiet og til brug for den offentlige alarmtjeneste (112).

Norlys opbevarer og behandler disse data i det løbende kundeforhold. Norlys opbevarer dine oplysninger indenfor de tidsmæssige rammer, som følger af den til enhver tid gældende lovgivning. Vedrørende persondata- beskyttelse (GDPR)

henvises til den til enhver tid gældende privatlivsinformation på Norlys' hjemmeside.

7. Meddelelser om dit abonnement

Du vil modtage meddelelser om dit abonnement fra os via din mobil, sms, e-mail, e-Boks eller brev. Vi anvender os af de kontaktoplysninger, som du har meddelt til os. Vi sender information, som omfatter bl.a. ordrebekræftelse, servicemeddelelser, betalingspåmindelser, rykker- breve, inkassovarslinger, meddelelser vedrørende aftalen, herunder varslings om ændringer af abonnementsvilkår og priser.

Meddelelser mv. som du modtager fra os pr. e-mail på den aftalte mailadresse og til din e-Boks, har samme juridiske retsvirkning med henblik til bl.a. Betalings, accept- og klagefrister, som hvis vi havde fremsendt disse med almindelig post. Derfor er det vigtigt, at du åbner og kontrollerer det, vi fremsender til dig elektronisk, på samme vis som med din almindelige post.

8. Misligholdelse, afbrydelse og mangler

8.1. Købeloven

Købelovens almindelige regler om mangler finder anvendelse på de ydelser og produkter, som du køber hos Norlys.

8.2. Afbrydelse

Norlys kan uden varsel og ansvar afbryde tjenesten og/eller opsigte aftalen, hvis det erfarer, at du i væsentlig grad misligholder dine forpligtelser i henhold til vilkårene. Væsentlig misligholdelse er f.eks. Men ikke begrænset til:

- Når du undlader at betale efter forudgående rykkerprocedure.
- Når krav om sikkerhedsstillelse ikke opfyldes til tiden.
- Hvis du undlader at melde adresseændring.
- Når betaling for oprettelse af abonnement ikke sker til tiden, eller når aftalt kreditmaksimum overskrides.
- Hvis du undlader at efterkomme krav om betryggende sikkerhed.
- Ved afgivelse af urigtige oplysninger ved en abonnementsaftales indgåelse samt efterfølgende manglende meddelelse om ændringer, herunder adresseændringer.
- Hvis du forårsager forstyrrelser i nettet, herunder at du fx tilslutter udstyr, som ikke opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning om

teleterminaludstyr eller foretager uberettigede indgreb i udstyr.

- Der er berettiget tvivl om din evne eller vilje til at betale.
- Hvis du anvender Norlys' tjenester til uberegtiget at skaffe dig adgang til andres systemer (hacking), udsendelse af virus, spam eller på en sådan måde, at Norlys' eller andres rettigheder krænkes.
- Hvis kunden flytter til udlandet, herunder Færøerne eller Grønland.

Hvis der i øvrigt er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget eller eventuel mistanke om misbrug, kan Norlys afbryde din tjeneste. Norlys kan stille krav om sikkerhed før genåbning.

Hvis du berigtiger det forhold, der var skyld i afbrydelsen, herunder betaler det forfaldne beløb, kan Norlys vælge at genåbne forbindelsen, dog eventuelt med forbrugsrestriktion. I forbindelse med genåbning af forbindelsen er Norlys berettiget til at opkræve en administrationspris, jf. den til enhver tid gældende prisliste på norlys.dk. Norlys har ret til at videregive relevante oplysninger om abonnementsforholdet til et kreditoplysningsbureau, hvis du ikke opfylder betalingsvilkårene.

En afbrydelse er ikke en ophævelse af abonnementsaftalen og medfører ikke nedslag i betalingen af abonnementet eller andre faste udgifter i perioden, hvor du har misligholdt abonnementsaftalen. Du er således uanset afbrydelsen af tjenesten forpligtet til at betale faste afgifter frem til aftalens ophør.

Eksportlovgivning

"Norlys' tjenester (fx produkter, teknologier og software) kan være underlagt love om eksport- og handelssanktioner, regulering, licensregler og -krav (herefter benævnt "eksportlove"). Lovene behøver ikke at være begrænset til USA, FN og EU."

Enhver forsinkelse eller ufuldstændig levering som følge af eksportlove udgør ikke et kontraktbrud. DU ER SPECIELT INFORMET OM, AT DER KAN VÆRE BEGRÆNSNINGER VEDRØRENDE OPDATERING AF APPLIKATIONER AF SOFTWARE SOM FØLGE HERAF."

9. Klage

Hvis du vil klage over dine tjenester, produkter, regninger eller tilknyttede aftaler, skal du i første omgang kontakte Norlys' kundeservice på e-mail privat.mobil@norlys.dk med "klage" i emnefeltet eller ved at ringe på 80 40 40 40 (privat) eller 80 10 10 10 (internet). Fra udlandet kan kundeservice kontaktes på tlf. +45 28 27 00 05 (takseres som øvrige udlandsopkald til Danmark).

Skulle du mod forventning ikke få løst din klage, kan du skrive til Norlys' Klagenævn på klagenavn.mobil@norlys.dk eller sende et brev til adressen: Norlys, att. Klagenævnet, Ørestads Boulevard 45, 2300, København S.

Norlys bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe en afgørelse i din sag senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero. Der beregnes morarenter.

Hvis du herefter fortsat er uenig i afgørelsen, kan du henvende dig til nedenstående ankenævn.

- Hvis din klage vedrører en vare, f.eks. En mobiltelefon, kan du klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, Nævnenes Hus (naevnenes-hus.dk).

Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævn.

Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage, at varen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. Og højst 100.000 kr.

Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

- Hvis din klage fx vedrører din regning eller dit abonnement, kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1. Sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.
- Hvis dit køb er foretaget online på Norlys' webshop, kan du også anvende EU-kommisionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land.

Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

10. Ansvar, lovvalg og værneting

10.1. Kundens ansvar

Du er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

10.2. Norlys' ansvar

Norlys er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således at Norlys kun er ansvarlig for kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for indirekte tab, herunder men ikke begrænset til driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af en aftale med tredjemand bort-falder m.v. Norlys' ansvar er begrænset til et beløb svarende til det beløb, som du inden for de seneste 12 måneder har betalt til Norlys i henhold til abonnementsaftalen.

Norlys er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, forstyrrelser i kommunikationsnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Norlys' groft uagtsomme eller forsætlige handlinger og undladelser. Norlys er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr, net m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.

Norlys er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet, eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre Norlys forsømmer at begrænse ulemperne.



Du er selv ansvarlig for din brug af tjenesterne og udstyr, som du har købt hos forhandlere eller andre teleudbydere. Norlys er ikke ansvarlig for skader og tab, som du måtte lide pga. opkobling til internettet, herunder virus og download af diallerprogrammer.

Norlys er ikke forpligtet til at opfylde denne aftale, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for Norlys' kontrol (force majeure), herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske systemer, servere eller programmer, som Norlys ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved abonnementsaftalens indgåelse.

10.3. Lovvalg og værneting

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale skal afgøres efter dansk ret.

10.4. Ikrafttræden

Vilkårene træder i kraft november 2022.

II. Specifikke vilkår for mobiltelefoni

Disse særlige vilkår for mobiltelefoni gælder i tillæg til de generelle vilkår og evt. andre tillægsvilkår for dit abonnement.

VIGTIG INFORMATION

om dit nye Norlys mobilabonnement:

Du bør her læse om forhold, som du særligt skal være opmærksom på, når du begynder at bruge dit nye mobilabonnement:

- Opbevar din mobiltelefon og PIN-kode forsvarligt og overlad kun telefonen til andre (fx børn), hvis du har sikkerhed for, at du kan styre og kontrollere forbruget.
- Du kan sætte din mobiltelefon op på forskellige måder, hvilket kan betyde, at der er risiko for et utilsigtet forbrug. Læs derfor brugervejledningen til telefonen grundigt igennem, inden du aktiverer simkortet.
- Du kan styre og kontrollere dit forbrug ved fx at anvende Forbrugskontrol, så din telefon spærres for udgående opkald og indholdstakserede tjenester, når forbruget overskrider et beløb, som du selv har bestemt. Forbrugskontrollen har som udgangspunkt et forbrugsloft på 500 kr., hvis den er aktiveret.
- Vær særligt opmærksom på grænsen for forbrug af mobilt data i udlandet. Vær særligt opmærksom når du rejser med færgе eller fly. Du kan risikere, at din telefon bruger færgens eller flyets satellitnetværk, som medfører meget høje minuttakser. Vi anbefaler, at du ikke benytter din telefon på satellitnetværk.
- Læs mere om forbrug på satellitnetværk på norlys.dk.
- Mister du din mobiltelefon og eller andet udstyr med simkort i, skal du straks ringe og spærre kortet på 80 40 40 40 for at undgå misbrug. Se nærmere i betingelsernes afsnit 5.
- Norlys kan uden varsel vælge at nedsætte hastigheden eller afbryde adgangen til dataforbrug, når kundens månedlige inkluderede eller tilkøbte datapakke overskrides. Har du fx 10 GB data inkluderet i abonnementet, vil forbrug udover 10 GB således betyde, at der spærres for yderligere forbrug.



1. Simkort

Dit simkort vil blive aktiveret den dag dit nummer bliver et aktivt Norlys telefonnummer.

Du får sammen med simkortet en personlig 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. Du skal ændre din PIN-kode til en selvvalgt PIN-kode, som kun du kender, for at sikre mod uberettiget forbrug eller misbrug. Bemærk at en kode til din skærm-lås ikke beskytter mod uberettiget brug af selve simkortet.

PIN-koden bruges til at sikre, at det kun er dig, der kan bruge mobiltelefonen. Indtastes en forkert PIN-kode 3 gange i træk, spærres kortet, og genåbning kan herefter kun ske med PUK-koden. Tastes PUK-koden forkert 10 gange blokeres simkortet permanent, og et nyt simkort skal fremsendes mod betaling. Koder og simkort skal opbevares sikkert hver for sig.

Er simkortet beskadiget, skal du destruere det, eller returnere det til Norlys. Norlys ombytter beskadigede simkort mod betaling. Norlys oplyser af sikkerhedsmæssige årsager ikke koderne telefonisk, men sender oplysningerne til dig på den registrerede adresse. Norlys er ikke ansvarlig for tab som følge af, at et simkort er bortkommet, beskadiget eller på anden måde er defekt. Simkortet tilhører Norlys og skal destrueres eller returneres, hvis Norlys kræver dette. Indgreb, kopiering m.v. af simkortet er ikke tilladt af andre end Norlys, og opfattes som en væsentlig misligholdelse af aftalen.

2. Dækning og datahastighed

Du kan benytte dit abonnement til tale, sms og data, hvor der er radiodækning. Du skal være opmærksom på, at dækning og datahastighed er afhængig af forhold som din fysiske placering, antal samtidige brugere, mastepacering og eventuelle dækningsmæssige hindringer. Alt afhængig af disse forhold kan dækningen derfor variere i forhold til det af Norlys oplyste. Du kan få oplysning om radiodækning ved henvendelse til Norlys eller på norlys.dk.

Abonnementet giver adgang til brug af datatrafik på Norlys' mobilnetværk (GPRS/EDGE/4G eller 5G).

En dataopkobling til Norlys' mobilnetværk bevirker, at der automatisk genereres trafik i form af kontrol og signaleringsdata. Denne trafik medregnes i den samlede datamængde. IT-applikationer, der kommunikerer vha. IP-protokollen,

tilføjer kontrol og signaleringsdata til kundens egentlige datamængde. Det medfører, at den datamængde, der faktisk er afsendt over internettet og GPRS/EDGE/3G/4G-nettet, evt. er større end den datamængde, kundens applikationer registrerer. Den datamængde, du faktureres for, kan være større end den datamængde, kundens applikationer viser. Data kan gå tabt, hvilket kan medføre, at disse genfremsendes. Du takseres for denne genfremsendelse i henhold til gældende priser.

Norlys kan ikke garantere for datahastigheden, men garanterer alene et interval for den datahastighed, som du kan regne med. Hvor der ikke er 5G dækning, vil kundens forbindelse gå over på GPRS/EDGE eller 4G netværket, og du vil derved opleve en lavere hastighed.

2.1 Abonnementer med angivet maksimal datahastighed

For abonnementer med en angivet maksimal datahastighed betyder "op til", at den angivne hastighed er den højeste download- og uploadhastighed, som kan opnås under optimale forhold. Norlys kan ikke garantere, at du opnår en bestemt hastighed på et bestemt tidspunkt, og ingen konkret download- eller uploadhastighed kan derfor garanteres. Den angivne maksimale hastighed gælder både download og upload, og både ved brug i Danmark og ved roaming i udlandet.

Den faktiske hastighed kan være lavere end den angivne maksimale hastighed og vil variere afhængigt af blandt andet dækning, afstand til mast, antallet af samtidige brugere på netværket, den anvendte enhed, om forbindelsen anvendes indendørs eller udendørs, lokale dækningsforhold, netværksbelastning og den tilgængelige netværksteknologi. Ved roaming afhænger den faktiske hastighed desuden af det udenlandske mobilnetværk.

Aktuelle oplysninger om netværksmålinger og de forhold, der kan påvirke hastigheden, findes på norlys.dk/fri.

3. 112-opkald

Du har altid adgang til at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112), hvor der er dækning.

Alarmcentralen kan muligvis se din lokation ved opkald til 112. Dette afhængig af hvilken mobiltelefon du har, og hvilken indstilling du har valgt på tidspunktet for et 112 opkald.



4. Norlys services for mobil

Norlys forbeholder sig ret til løbende at udvikle tjenesterne i dette afsnit, og ændringer heri varsles ikke.

4.1. Services

4.1.1. Valgfri Services: Inkluderet

I visse abonnementer kan du vælge mellem en række inkluderede services. Disse kan være inkluderet i en kampagneperiode (fx 3, 6, 12 eller 24 måneder) eller uden tidsbegrænsning. Efter udløb af kampagneperioden vil dine inkluderede services automatisk blive overført som tilkøbt service (se afsnit 4.1.2 herom).

Ønsker du ikke at fortsætte med den valgte service efter kampagneperioden, er det dit ansvar at deaktivere servicen inden udløb af kampagneperioden. I modsat fald hæfter du for fortsat brug af tjenesten

Du vil ikke modtage besked op til udløb af kampagneperioden eller når den er udløbet. Det er dit eget ansvar at orientere dig herom.

Modtager vi ikke en forespørgsel om opsigelse af servicetjenester, vil vi antage at du fortsat ønsker at få den/dem leveret, og du vil i dette omfang fortsat hæfte for denne/disse.

Betaling

Inkluderede services kan koste 0 kr. i den valgte periode eller en oplyst merpris indtil udløbet af den inkluderede periode.

Valgfrihed, minimumsperiode og opsigelse

Valgfri services kan skiftes en gang om måneden. Efter et skift vil servicen være låst til abonnementet en måned, hvorefter det frit kan skiftes til en anden service. Dermed er der en minimumsperiode på services på en måned, hvorefter den frit kan udskiftes med en anden.

Efter endt minimumsperiode kan en service desuden opsiges uden varsel. Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet. Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

4.1.2. Tilkøbte Services:

Tilkøb

Til visse abonnementer kan diverse services tilkøbes. Servicen forudbetales sammen med abonnementet.

Opsigelse

Opsiger du abonnementet bortfalder de inkluderede services.

Datatrafik

Visse services kræver en dataforbindelse. Du skal derfor være opmærksom på om den enhed, der benyttes sammen med servicen, understøttes af et abonnement, hvor data er inkluderet.

Den datatrafik, der bruges på den pågældende service, vil tælle mod din inkluderede datamængde.

4.2. Indholds- og betalingstjenester

Du har mulighed for at købe fx Ringetoner, spil, deltage i konkurrencer og donationer, som leveres direkte til mobiltelefonen via sms, mms og/eller data, og indhold på elektroniske medier (bl.a. TV, radio og internet). Yderligere har du mulighed for at købe fysiske varer og tjenesteydelser som fx tog- og busbilletter, magasiner og foretage automatkøb, der ligeledes betales over din telefonregning. Disse tjenester kaldes under et for "indholds- og betalingstjenester". Udbuddet varierer over tid. Tjenesterne koster typisk et beløb ud over det, som du normalt betaler for at sende sms, mms og anvende data. Prisen oplyses i markedsføringen af tjenesterne. Indholds- og betalingstjenester kan udbydes både af Norlys og andre indholdsudbydere. Du hæfter for betaling af de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, hvis du overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til umyndige. For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved tjenester leveret til mobiltelefonen. Du hæfter her for uberettiget misbrug, hvis du har udvist ansvarspådragende adfærd i henhold til dansk rets almindelige regler. Norlys giver ikke adgang til erotisk indhold, der leveres via koderne 1600-1699.

Du kan spærre for indholdstakserede tjenester ved at kontakte Norlys' Kundeservice. Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan du henvende dig til Norlys. Norlys kan henvise spørgsmål og klager

vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbydere. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne indgives dog til Norlys. Du kan på norlys.dk få oplysning om de enkelte indholdsudbydere. Din adgang til informations- og indholdstjenester (service 900-numre) kan være begrænset.

5. Tyveri og bortkomst af simkort

Mister du dit simkort, skal du straks ringe til 80 40 40 40 og få spærret simkortet for at undgå misbrug.

Vær opmærksom på, at etablering af skærmlås på din mobiltelefon ikke forhindrer misbrug af dit simkort.

Norlys kan kræve en skriftlig bekræftelse fra dig om spærringen, og kan tillige kræve at du anmelder forholdet til politiet. Det samme gælder, hvis en anden uberettiget har fået kendskab til koden, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af simkortet. Når Norlys er blevet underrettet, er du ikke længere ansvarlig for efterfølgende uberettiget brug af simkortet.

Du hæfter fortsat for betaling af abonnement, minimumforbrug og andre faste afgifter, når kortet er spærret. Et nyt simkort udleveres mod betaling.

Spærringen er ikke alene vigtig for at forhindre misbrug, men også fordi det har betydning for størrelsen af det beløb, som du selv hæfter for, hvis mobiltelefonen alligevel har været udsat for misbrug. Norlys kan opkræve et gebyr for at fjerne spærringen igen. Du hæfter altid med op til 375 kr. af misbruget, hvis mobiltelefonen var tændt, da den forsvandt. Du skal dog ikke dække misbrug, som har fundet sted efter, at du bad Norlys om at spærre for simkortet. Din selvrisiko stiger til op til 8.000 kr. af misbruget, hvis Norlys kan godtgøre, at PIN-koden har været anvendt, og at et af følgende krav er opfyldt:

- Det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor du har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kendskab, uden at du snarest muligt herefter har underrettet Norlys herom.
- Du har med vilje oplyst PIN-koden til den person, der har misbrugt mobiltelefonen.
- Du har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af mobiltelefonen.

Du hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis Norlys godtgør, at du med vilje har oplyst PIN-koden til misbrugeren, og at du var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug.

Omfanget af dit og Norlys' ansvar fremgår af lov om betalingstjenester og elektroniske penge. Se følgende gengivelse af § 99 og § 100 om lov om betalinger (betalingstjenesteloven):

§ 99. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

Stk. 2. Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. Stk. 1.

Stk. 3. Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

Stk. 4. Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. Stk. 1, 2. Pkt.

§ 100. Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalings-tjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. Dog stk. 2.

Stk. 2. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. For tab som følge af andres uberettigede

anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

Stk. 4. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

- 1) At betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
- 2) At betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
- 3) At betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

ERSTAT Stk. 5. B

6. Brug i udlandet (roaming)

Du kan bruge mobiltjenesten i udlandet via udenlandske udbyderes net, hvis Norlys har indgået aftale med den udenlandske udbyder om roaming. Ved roaming i udlandet gælder de reguleringer, priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte services i det pågældende mobilnet. Norlys er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester, kundedata m.v. i udenlandske mobilnet. Læs mere om prisen for opkald i udlandet på norlys.dk. Priser for opkald i udlandet er alene vejledende og kan variere i forhold til Norlys' internationale indkøbspriser og valutakurs-svingninger. I nogle grænseområder af Danmark kan du bevæge dig (roame) mellem det danske og svenske mobilnet eller mellem det danske og tyske mobilnet. Du kan her risikere at roame over på det svenske eller tyske mobilnet, selvom du befinder dig i Danmark. Det betyder, at dine opkald vil blive opfattet som udlandsopkald. Der adviseres ikke om roaming via udenlandske operatørs net. Det er dit ansvar at sikre hvilken operatørs netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler.

6.1. Forbrugsgrænse for mobile datatjenester i udlandet

Med datagrænsen sikres det, at udgiften til datatjenester, der benyttes i udlandet i løbet af en måned, ikke overstiger ca. 450 kr. inkl. moms. Alle abonnementskunder i Norlys er som følge af lovkrav pr. 1. juli 2010 som standard oprettet med en datagrænse på 450 kr. Og datakontrol i udlandet. Når 80 % af din grænse er nået, modtager du en sms med information om, at din forbrugsgrænse er ved at være nået, og hvordan du kan købe mere data. Du modtager inden en sms og tjenesten afbrydes, når grænsen nås, medmindre du anmoder om, at tjenesten fortsat leveres. Du kan se, hvilke beløbs- og datagrænser, du kan vælge på norlys.dk.

Følgende mobildatatjenester er ikke omfattet af tjenesten: Mms pr. stk., Datatrafik via WLAN (homerun), Datatrafik via APN for virksomheder, M2M datatrafik. Hvis du ønsker at tilmelde eller afmelde denne tjeneste, kan du gøre dette gratis via login på norlys.dk/selvbetjening eller ved at kontakte kundeservice på +45 80 40 40 40. Fra udlandet kan du ringe til +45 28 27 00 05 eller sende en e-mail til Norlys kundeservice via norlys.dk. Bemærk at en spærring som følge af en forbrugsgrænse ikke betyder, at en allerede etableret opkobling afbrydes. En kunde kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering. 4G roaming er muligt i en række udvalgte lande, som løbende udvides.

6.2. EU roaming

15/6-2017 træder EU's nye regler om Roam Like at Home i kraft.

Det vil sige, at kunder, som er periodisk rejssende i EU, og som har et stabilt tilhørsforhold til Danmark, har samme minut, sms og datatakster i EU som i Danmark. Hertil gælder følgende begrænsninger:

Dokumentation for tilhørsforhold til Danmark

Norlys kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at du har hjemstedsadresse i Danmark, eller at du har en anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Danmark. Kan du ikke fremlægge sådan dokumentation, kan Norlys spærre for adgang til at roame i EU.

Særlige vilkår for brug af ONE & ONEMORE, ONE WORLD & ONEMORE WORLD i inkluderede ikke-EU-lande

For at kunne fastslå, om du alene er periodisk rejsende i de inkluderede ikke-EU-lande, kontrollerer Norlys dine data, herunder forbrugsmønstre samt hvilket netværk du opholder dig på, i en rullende periode på 2 måneder (61 dage). Hvis du i denne periode befinder dig mere end 50% i ikke-EU-lande og har et forbrugsmønster på mere end 50% i ikke EU-lande af kundens samlede forbrug, opkræver Norlys en særlig forbrugstakst på både SMS/MMS, tale og data. Inden Norlys pålægger dig den særlige forbrugstakst, vil Norlys advare dig herom. Du vil få en frist på 2 uger til at ændre adfærd (hovedsageligt faktisk forbrug eller ophold i Danmark) og derved undgå den særlige forbrugstakst. Ændrer du ikke adfærd, opkræver Norlys dig den særlige forbrugstakst fra det tidspunkt, Norlys advarede dig. Det samme gælder, hvor dit simkort er inaktivt i længere perioder og primært anvendes til roaming, eller du har indgået aftale om flere mobilabonnementer og bruger abonnementerne og de tilhørende simkort successivt til roaming.

Data begrænsning

Har du inkluderet en datapakke med et givent antal GB i abonnementet, sættes der efter EU-reglerne et loft på hvor meget af det inkluderede data, som kan bruges til EU roaming. For nærmere oplysning om beregning af loftet henvises til artikel 2(c) og artikel 4.2 i EU reglerne C(2016) 8784.

Norlys kan vælge at give mere data end begrænsningen tillader. Norlys kan også vælge at give mere data i nogle lande frem for andre lande.

Hvis du når loftet for EU roaming, pålægger Norlys en ekstra takst, indtil du når det samlede indhold af GB i datapakken. Herefter afregnes for yderligere forbrug af data i EU på samme måde som i Danmark.

6.2.1. Servicekvalitet

Hvis Norlys i henhold til aftalen skal levere roaming, giver Norlys dig i EU/ EØS adgang til de roamingtjenester, som du bruger i Danmark (tale, sms, mobildata) og som leveres af de lokale operatører i EU/EØS-landene, og kvaliteten heraf vil være den samme eller

bedre end den som Norlys leverer til dig i Danmark (ved kvalitet forstås fx hastighed, ventetid, tilgængelighed).

I visse EU/EØS-lande kan tjenester, som leveres af bestemte operatører, dog blive leveret på mindre gunstige vilkår på grund af de objektive teknologiske muligheder, dvs. tilgængeligheden af visse teknologier (fx fordi den samme generation af net, fs 4G, 5G ikke er tilgængelig), dækning, krav til sikring af netværksintegritet eller variation på grund af eksterne faktorer (fx Topografi).

Hvis afvigelserne i kvaliteten af tjenesterne hos operatøren i det besøgte land er betydelige i forhold til de parametre, der er fastsat i aftalen med dig (fx afviger fra den annoncerede eller maksimale hastighed), og det i væsentlig grad påvirker brugen af specifikke tjenester (fx kan store netværksbelastninger bremse datatransmission i stor skala, blokere videostreaming og afbryde interaktive tjenester), beder vi dig kontakte Norlys i overensstemmelse med vores almindelige kontraprocedure, og vi vil herefter undersøge situationen.

7. Særlige vilkår om afbrydelse i tilfælde af chikane eller systematisk misbrug af mobiltjenester

Norlys forbeholder sig ret til at øjeblikkeligt at lukke for din forbindelse samt opsigelse af abonnementet, hvis chikane eller systematisk misbrug registreres, hvilket betyder, at tale, data, sms og mms ikke må anvendes til formål som ligger udenfor et normalt kundeforhold. Følgende tilfælde vil altid berettige øjeblikkelig lukning og opsigelse - listen er ikke udtømmende:

- Omfattende brug af gruppeopkald, anden automatisk genereret trafik og lignende,
- Kommercielt brug, herunder til markedsføring,
- Tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, hvor opkaldet genereres automatisk og som ikke er beregnet til almindelig brug fra person til person,
- Chikane, spam og lignende

8. Særligt for tillægsaftaler med inkluderet forbrug af data, tale, sms og mms

8.1. Sms og mms

En tillægsaftale med inkluderede sms- og/eller mms-beskeder indeholder et givent antal om måneden eller ubegrænset forbrug. Du kan frit sende sms eller mms indenfor det



inkluderede antal sms eller mms men med følgende begrænsninger: Du kan kun sende almindelige sms eller mms i Danmark og kun til danske mobiltelefonnumre. Sms og mms til udlandet, sær-, indholds-, og betalingstjenester afregnes efter forbrug til den på enhver tid gældende pris. Sms- eller mms må kun bruges til normalt forbrug fra person til person. Hvis du overskrider det inkluderede forbrug, vil hver sms blive opkrævet stykvis jf. gældende prisliste. Én sms kan indeholde 160 tegn.

8.2. Tale

Når de inkluderede timers taletid er opbrugt, opkræves der en minutpris, jf. gældende prisliste for dit abonnement. Indholdstjenester, særtjenester, udlandsopkald m.v. takseres efter pålydende. Inkluderede minutter overføres ikke til måneden efter, hvis de ikke er opbrugt i den pågældende måned.

8.3. Data

Hvis du har forbrugt al inkluderet data, og dermed har fået nedsat hastigheden, kan du tilkøbe ekstra data mod en merpris. Ekstra data gælder kun i den indeværende regningsperiode. Yderligere information herom kan ses på Norlys.dk. Norlys takserer for datatrafik, når du bruger udenlandsk netværk. Betaling for indholds- og særtjenester er ikke inkluderet i prisen. Inkluderede GB overføres ikke til måneden efter, hvis de ikke er opbrugt i den pågældende måned.

III. Tillægsvilkår

A | Tillægsvilkår for inkluderet tale, sms, mms og/eller data

For en tillægsaftale med inkluderet tale, sms, mms og/eller data til brug i Norden/Baltikum betyder følgende: Fri tale til danske, svenske, norske, finske, lettiske, estiske og litauiske numre, når kunden befinder sig de givne lande.

Fri sms/mms kan kun sendes til danske, svenske, norske, finske, lettiske, estiske og litauiske mobilnumre. Inkluderet data kan kun bruges på Norlys' net i Danmark, Sverige, Norge, Finland, Estland, Letland & Litauen. Ethvert forbrug udover ovenstående afregnes efter gældende prisliste.

B | Tillægsvilkår for Ekstraabonnementer

Et ekstraabonnement kan udelukkende oprettes og opretholdes, så længe du har et tilhørende hovedabonnement.

Et ekstraabonnement følger udelukkende hovedabonnementets indhold hvad angår hastighed, datamængde samt tale, sms og mms. Der kan oprettes op til fem ekstraabonnementer til hvert hovedabonnement.

Opsiges hovedabonnementet konverteres ét af de tilhørende ekstraabonnementer automatisk til et hovedabonnement på de til enhver tid gældende priser og vilkår for hovedabonnementet. Ændres hovedabonnementet, vil de tilhørende ekstraabonnementer automatisk ændres, så de følger indholdet for det nye hovedabonnement. Ændringer efter dette vilkår træder i kraft dagen efter, at Norlys har registreret opsigelsen eller ændringen i hovedabonnementet.

Eventuelle kampagnepriser og rabatter bortfalder ved ændringen.

C | Tillægsvilkår for LITTLE ONE og Børn 10 GB

Norlys' børneabonnement LITTLE ONE og Børn 10 GB har inkluderet følgende spæringer:

- Spærret for opkald til sær-, indhold, og betalingstjenester
- Spærret for indholdstakseret sms
- 500 kr. Forbrugskontrol – når beløbsgrænsen er nået, så spærres vi dit abonnement.

Af tekniske årsager kan vi dog ikke altid spærre din mobiltelefon umiddelbart efter, at beløbsgrænsen er nået. Selvom beløbsgrænsen nås, så kan du stadigvæk modtage opkald og sms'er.

Du kan via Norlys' selvbetjening & Norlys' kundeservice ændre beløbet for din forbrugskontrol og tilføje yderligere spæringer til dit abonnement.

D | Tillægsvilkår for Roam like Home Norden

Alle privatkunder med abonnementerne One, ONEMORE, Smart6 og Smart15 samt GO150, GO50 og GO10 har som en del af abonnementet tillægsservicen Roam like Home Norden. Roam like Home Norden betyder, at de inkluderede minutter, sms'er og mms'er også kan bruges, når der foretages opkald, sendes sms'er og mms'er fra Danmark til et land i Norden og Baltikum. Det koster ikke noget at modtage et opkald. Du kan bruge de inkluderede minutter, og når disse er brugt, koster opkald, sms og mms det



samme pr. Minut/sms/mms som almindeligvis fra Danmark til et dansk nummer.

Den danske takst og de inkluderede minutter, sms'er og mms'er gælder dog ikke indholdstakserede tjenester og særtjenester samt special- og overtakserede numre.

Servicen gælder kun ved internationale opkald, sms'er og mms'er, når der ringes/sendes til Sverige, Norge, Finland, Estland, Letland og Litauen.

Roam like Home Norden gælder også data.

E | Tillægsvilkår for HBO Max

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails. Der betales for HBO Max, uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af HBO Max er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Warner Bros - Discovery. Se gældende betingelser på hbomax.com/dk/en. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på hbomax.com/dk/en.

F | Tillægsvilkår for Podimo

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails. Der betales for Podimo Podcast, uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Podimo Podcast er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Podimo. Se gældende betingelser på <https://podimo.com/dk/terms-of-use>. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på <https://podimo.com/dk/terms-of-use>

Begrænsning

Begrænsninger beskrevet i afsnit 6.2 gælder også for denne service, dog vil Fair Usage Policy i EU være forøget med 10GB.

J | Tillægsvilkår for Netflix

Ibrugtagning

Du modtager en velkomstmil som guider dig i gang med Netflix. Der betales for Netflix, uanset om servicen er taget i brug. Hvis du skifter din Netflix konto til betaling gennem Norlys, er det vigtigt, at du aktiverer din konto for at forhindre at du både betaler gennem Netflix og Norlys.

Andet

Brug af Netflix er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Netflix. Se gældende betingelser på <https://help.netflix.com/legal/terms-of-use>. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på [Netflix.dk](https://help.netflix.com/legal/terms-of-use).

K | Tillægsvilkår for Mobilt Bredbånd

Omfang

Med et Mobilt Bredbånd abonnement gives adgang til brug af data trafik på Norlys' GPRS/EDGE/3G og 4G netværk.

Begrænsning

Med et Mobilt Bredbånd abonnement skal du være opmærksom på, at der afhængigt af produkt er en forbrugsgrænse på data trafik. Se den specifikke grænse for abonnementet på [Norlys.dk](https://norlys.dk).

Dækning/Hastighed

For datatransmissioner via Mobilt Bredbånd abonnement kan Norlys ikke garantere for hastigheden. Du skal være opmærksom på, at hastigheden er afhængig af forhold som antal samtidige brugere, mastepacering og dækningsmæssige hindringer. Du kan på [Norlys.dk](https://norlys.dk) få nærmere information om, hvad der ligger heri. Du kan benytte dit abonnement, hvor der er dækning. Du kan få oplysning om dækning ved henvendelse til Norlys eller på [Norlys.dk](https://norlys.dk). Alt afhængig af din fysiske placering eller lokale forhold kan dækningen være anderledes end angivet af Norlys. Hvor der ikke er 4G eller 3G dækning, vil din forbindelse gå over på GPRS/EDGE netværket, og du vil derved opleve en lavere hastighed.

4G

Når du er uden for Norlys' 4G dækning, er der dækning på 3G og GPRS/EDGE, som beskrevet i pkt. 3. 4G roaming er muligt i udvalgte lande og forventes løbende udvidet. I øvrige lande sker roaming på 3G eller GPRS/EDGE netværket.

L | Tillægsvilkår for Nummerdeling

Nummerdeling er en tillægstjeneste, som knyttes til dit mobilabonnement hos Norlys. Med Nummerdeling har du mulighed for at koble udvalgte smartwatches sammen med udvalgte smartphones, så du kan modtage og foretage opkald og sms'er samt bruge data fra dit mobilabonnement – selv om du ikke har din smartphone med dig. Brug af Nummerdeling kræver en dataforbindelse, og brug af tjenester på smartwatch ved hjælp af Nummerdeling benytter data, tale og sms fra dit mobilabonnement.



Hvis du har opbrugt det inkluderede data i mobilabonnementet, er der mulighed for at tilkøbe ekstra data. Nummerdeling faktureres forud, og der er ingen opsigelsesperiode. Hvis Nummerdeling opsiges før sidste dag i regningsperioden, vil det beløb, der er til gode, blive modregnet på den næste faktura.

Særligt for Apple Watch: Du kan ikke modtage eller afsende sms på Apple Watch medmindre det er forbundet via Bluetooth til din iPhone. Du kan godt modtage imessage beskeder via data (og uden at have din iPhone med dig), hvis imessage er aktiveret på din iPhone og registreret med en e-mailadresse. Apple Watch kan ikke benyttes med Nummerdeling i udlandet. Tilslutningen kan derfor ikke benyttes til international roaming.

M | Tillægsvilkår for Samlerabat på Internet og mobilvoice abonnement.

Samlerabat på Internet og mobilvoice abonnementet er på 30,- pr. måned fra aktiveringsdatoen så længe forudsætningerne er til stede. Samlerabatten forudsætter abonnement på både Internet og et mobilvoice abonnement, hvorfor rabatten bortfalder, hvis ét af ovenstående abonnementer opsiges.

N | Tillægsvilkår for Norlys Fordel

Hvis din arbejdsplads har indgået en Virksomhedsaftale med Norlys Erhverv, vil du, som medarbejder, have mulighed for at købe mobilabonnementer hos Norlys til en fordelagtig pris.

Det konkrete indhold af Norlys Fordel vil afhænge af den Virksomhedsaftale, som Norlys har indgået med din arbejdsplads. Udbuddet består af udvalgte mobilabonnementer, der løbende kan blive ændret. Disse abonnementer forefindes på Norlys Fordel landingpagen, som du får adgang til via din arbejdsplads.

Norlys vil, på baggrund af dit oplyste lønnummer og arbejdsplads, foretage en validering af dit ansættelsesforhold.

Der kan tilknyttes op til 6 Norlys Fordel mobilabonnementer til samme lønnummer.

Abonnement skal bestilles via kontakt til Norlys' kundeservice, Norlys eller via udfyldning af formular, som du får tilsendt. Abonnementsaftalen indgås direkte imellem dig og Norlys, og det er dig som privatkunde, der er ansvarlig for aftalens opfyldelse.

Norlys forbeholder sig ret til at ændre på vilkår for Norlys Fordel mobilabonnementer, hvis arbejdspladsen opsiges Virksomhedsaftalen med Norlys.

Medmindre andet fremgår af disse tillægsvilkår, vil alle øvrige vilkår for abonnementerne fremgå af de Generelle Vilkår for privatkunder i Norlys.

O | Tillægsvilkår for TV 2 PLAY

Ibrugtagning

Du modtager en velkomstmil som guider dig i gang med TV 2 PLAY. Der betales for TV 2 PLAY, uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af TV 2 PLAY er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra TV 2. Se gældende betingelser på play.tv2.dk. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på play.tv2.dk.

P | Tillægsvilkår for Viaplay

Ibrugtagning

Du modtager link til aktivering via e-mail og derefter op til 3 service e-mails. Der betales for Viaplay, uanset om servicen er taget i brug.

Andet

Brug af Viaplay er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Viaplay Group AB. Se gældende betingelser på Viaplay.dk. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på Viaplay.dk

Q | Tillægsvilkår for Deezer

Ibrugtagning

Du modtager en velkomstmil som guider dig i gang med Deezer. Der betales for Deezer, uanset om servicen er taget i brug.

Opsigelse følger Norlys' øvrige regler og vilkår.

Andet

Brug af Deezer er til enhver tid underlagt de gældende betingelser fra Deezer. Se gældende betingelser på <https://www.deezer.com/legal/cgu>. Ved modstrid går Norlys' vilkår forud for betingelserne på <https://www.deezer.com/legal/cgu>.

R | Tillægsvilkår for køb af abonnement med betinget særpris

Har du købt abonnement hos Norlys, der har en særpris, der er betinget af, at du har købt et andet abonnement hos Norlys – fx el sammen med tv, internet eller mobil, frafalder særprisen og overgår til standardpris, hvis du opsiges det grundlæggende abonnement – i dette tilfælde el.



IV. Specifikke vilkår for Mobilforsikring

VIGTIG INFORMATION for dig som har Mobilforsikring:

- Forsikringen dækker kun én mobiltelefon/tablet pr. Norlys-abonnement, som har forsikringen tilknyttet.
- Forsikringen dækker den sidste mobiltelefon/tablet, du købte hos Norlys. Du kan således ikke forsikre to mobiltelefoner/tablets på samme abonnement.
- Din forsikring er knyttet til dit Norlys-abonnement. Du mister derfor din forsikring, hvis du opsiger det.
- Hvis du ændrer dit Norlys-abonnement til et abonnement uden forsikring, vil den fremadrettet blive opkrævet særskilt pr måned, medmindre du vælger samtidigt at opsige forsikringen. Prisen på Mobilforsikring er afhængig af mærke og model. Du kan se prisen i Norlys' webshop eller din lokale Norlys butik.
- Forsikringsaftalen er gældende fra modtagelse eller udlevering af mobiltelefon/tablet
- Særligt for forsikring ifbt. Nummerflytning: Opkrævning for forsikringen vil være på din førstkomende regning, efter dit nummer er flyttet til Norlys. Regningen vil dække over perioden for nummerflytning.

V. Specifikke vilkår for Norlys internet

Disse vilkår for internet i hjemmet gælder i tillæg til de generelle vilkår og vilkår for eventuelle tillægstjenester til dit abonnement.

1. Abonnementets indhold

Norlys internet omfatter internet via telefonnet, kabelnet, fibernet eller 4G net eller 5G net. Med en Norlys internet abonnementsaftale får du adgang til internet i hjemmet.

Du kan vælge imellem de hastigheder, som er tilgængelige på den ønskede leveringsadresse, samt ekstra services som f.eks. HBO Max, Viaplay og TV 2 Play.

2. Levering og installation

Norlys leverer den bestilte internetforbindelse i samarbejde med en underleverandør af adgangsforbindelser. Norlys bestræber sig på at levere din internetforbindelse så hurtigt som muligt eller i overensstemmelse med en specifikt ønsket dato. Der kan dog være tilfælde, hvor der forekommer forsinkelser som følge af uforudsete udfordringer på leveringsadressen eller hos Norlys' underleverandør. I disse tilfælde forbeholder Norlys sig retten til at udskyde leveringsdatoen og vil på bedst mulig vis holde dig orienteret undervejs.

Det er en betingelse for levering og installation af Norlys internet, at der er adgang til den valgte teknologi. Det er en forudsætning ved kablet internet (kabelnet stik og fiberstik), at der på leveringsadressen er et funktionsdygtigt stik. Hvis der på leveringsadressen er et tidligere benyttet stik, vil Norlys om muligt benytte dette til levering.

Hvis der ikke er et stik, så skal forbindelsen etableres med hjælp fra en installationstekniker. I sådanne tilfælde vil Norlys' underleverandør i samarbejde med dig etablere stikket. Medmindre andet er aftalt, skal du selv afholde omkostningerne til installationen af dit nye stik. Installationsteknikeren bestemmer den nærmere placering af kablet/slutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuelle eksisterende installation på adressen.

Du vil kunne aftale med teknikeren/underleverandøren, at der etableres ekstra stik og ledningstræk. Dette ekstraarbejde skal du selv

betale for, og du vil blive faktureret for omkostningerne af enten Norlys eller underleverandør.

Hvis du skal have installeret et nyt stik, så er det dit ansvar at sørge for, at installationsteknikeren får uhindret adgang til etablering af stikket på leveringsadressen. Hvis teknikeren kører forgæves til din adresse eller ikke får uhindret adgang, så vil Norlys fakturere dig omkostningerne til teknikerens tid og kørsel.

En internetforbindelse fra Norlys kan kun benyttes på den i kontrakten angivet adresse. Det er således ikke muligt at medtage Norlys internet midlertidigt til en anden adresse.

Har du Norlys 5G Internet, forudsætter leveringen, at der er tilstrækkelig indendørs 4G eller 5G dækning på den aftalte adresse. Flyttes routeren til anden adresse, kan Norlys ikke garantere dækning og estimeret hastighed.

3. Internethastigheder

Etablering af Norlys internet er afhængig af hvilken hastighed, det er teknisk muligt at levere på leveringsadressen. Det vil sige, at Norlys ikke kan garantere, at det er muligt at levere den ønskede internethastighed på linjen. Der kan være flere forhold, som har indvirkning på hvilken hastighed, der kan leveres til din adresse, herunder eksempelvis kvaliteten af kablerne og afstanden mellem din adresse og centralen.

Herudover indebærer nettet i sig selv visse begrænsninger eller forhindringer for levering. Det vil eksempelvis ikke være muligt for Norlys at levere en bredbåndsforbindelse via telefonstikket, hvis du i forvejen har en aktiv forbindelse- eller alarmforbindelse på samme linje, som Norlys skal levere på. Hastigheden på din forbindelse leveret via kabel-tv stik og 4G /5G net kan variere afhængig af antallet af samtidige brugere.

4. Brug af tilslutningen

Ved oprettelse af Norlys internet fremsender Norlys en trådløs router og andet nødvendigt udstyr, der er nødvendigt for, at du kan benytte forbindelsen.

Det fremsendte udstyr er Norlys' ejendom, og du er derfor ikke berettiget til at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) dette. Hvis udstyret ikke leveres tilbage til Norlys ved abonnementsophør, så forbeholder Norlys sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

Norlys udøver ingen kontrol med de data, der passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Norlys kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, du modtager via internettet, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkerte data eller lignende. Du er selv ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen, ikke krænker gældende lovgivning, Norlys eller tredjemand. Hvis Norlys skønner, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre internetbrugere, fx ved at downloade så meget, at det er til gene for andre internetbrugere, er Norlys berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.

Du bør som bruger af internettet være opmærksom på, at du ved åbning af materiale fra internettet eller åbning af programmer modtaget pr. e-mail løber en risiko for at inficere dit udstyr og software med virus, opkaldsprogrammer og lign. Norlys har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Har du Norlys 5G Internet, har Norlys en fair use policy på 1.000 GB pr. måned. Bruger du konsekvent og systematisk mere end dette, forbeholder Norlys sig retten til at lukke abonnementet med øjeblikkelig virkning. Overskrider du 3.000 GB indenfor en måned, vil din forbindelse blive begrænset til en hastighed på 6 Mbit/s indtil næste regningsperiode.

5. Fejlretning og ansvar

Hvis du oplever fejl eller driftsforstyrrelser på den leverede forbindelse, så kan du kontakte Norlys' kundeservice telefonisk eller via www.norlys.dk/kundeservice. Norlys vil påbegynde afhjælpning uden ugrundet ophold inden for normal arbejdstid efter modtagelse af fejlmelding.

Hvis du bestiller fejlretning, og fejlen kan henføres til fejl eller mangler i dit eget udstyr, herunder fx fejl i dit stik, overklippede og/eller fjernede kabler på matriklen mv, forbeholder Norlys sig retten til at fakturere dig ud fra gældende prisliste for teknikerens tid, kørsel og det eventuelle materialeforbrug, som har været benyttet til fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning. Dette gør sig også gældende, hvis du har anvendt tilslutningen på en sådan måde, at installationen har lidt skade.



Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Norlys fejlmeldingen til denne operatør.

Norlys påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at du har anvendt ulovligt udstyr, udstyr som ikke er leveret eller godkendt af Norlys, eller hvis du har foretaget indgreb i udstyr eller tilslutningen.

Hvis der er aftalt en tid til et teknikerbesøg, så er det dit ansvar, at teknikeren ved fejlsøgning og fejlafhjælpning får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal du ligeledes medvirke ved fejlsøgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installationsadressen. Norlys vil ved manglende overholdelse heraf, pålægge dig de omkostninger, som Norlys har haft til teknikerens forsøg på at fejlsøge og fejlafhjælpe.

Hvis der er aftalt en tid til teknikerbesøg, og teknikeren kører forgæves, så forbeholder Norlys sig retten til at fakturere i overensstemmelse med gældende prisliste for teknikerens tid og kørsel.

6. Betaling

Betaling for oprettelsesafgift og éngangsbetalinger relateret til oprettelse opkræves på den førstkommande regning efter indgåelse af aftale om Norlys Internet. På første regning opkræves ligeledes Norlys Internet abonnement for løbende første måned. Herefter vil abonnementsbetaling opkræves 1 måned forud i forhold til forbruget. Forbrugsbetaling samt øvrig betaling opkræves månedsvis bagud.

VI. Fortrydelsesformular

Fortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og sendes til Norlys Telco A/S hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Send denne formular til:

Post: Norlys, Ørestads Boulevard 45, 2300 København S
Vedrørende mobiltelefoni og mobilt bredbånd til privat.mobil@norlys.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet.

Vedrørende kablet internet, bredbåndstelefon og fastnettelefon til bredbaandprivat@norlys.dk med ordet "Fortrydelse" i emnefeltet.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende levering af følgende:

(Beskriv det, du ønsker at fortryde købet af):

Bestilt den (dato):

Din adresse:

Dit kundenummer:

Dit telefonnummer:

Din underskrift:



VII. Mobil- og Tablet Forsikring

Forsikringsbetingelser gældende fra juli 2025

Det forsikrede

Mobil- & Tablet Forsikring dækker mobiltelefon eller tablet købt hos Norlys sammen med et gyldigt Norlys-abonnement. Abonnement og forsikring skal være gyldig på skadestidspunktet.

Dækning

Det forsikrede er dækket mod pludselig og uventet skade opstået som følge af en udefrakommende begivenhed. Skaden skal være knyttet til et skadestidspunkt.

Erstatning

Forsikringen dækker udgiften til reparation af det forsikrede. Hvis reparation ikke er mulig, erstattes den beskadigede enhed med en tilsvarende enhed uden hensyn til farver og specielle udgaver. Hvis det ikke er muligt at levere en tilsvarende enhed, erstattes så vidt muligt med en enhed af samme mærke og så vidt muligt med tilsvarende tekniske specifikationer.

Selvrisiko

For hver dækningsberettiget skade skal der betales en selvrisiko som følger:

Pris inkl. Moms	Selvrisiko
Kr. 0 – 4000	Kr. 299
Kr. 4001 – 8000	Kr. 499
Kr. 8001 – 13000	Kr. 699

Selvrisikobeløbet vil blive opkrævet Sikrede.

1. Sikrede

Den person, hvis navn fremgår af certifikatet/købsaftalen og som har et aktivt Norlys abonnement og aktiv Norlys forsikring samt kan dokumentere køb af telefonen.

2. Forsikringsgiver

Forsikringsgiver er Gjensidige Forsikring, A. C. Meyers Vænge 9, DK-2450 København SV, CVR-nr. 33259247. Dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge, ORG-nr. 995568217.

3. Geografisk omfang

Forsikringen dækker skade på det forsikrede i hele verden. Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark, hvis Sikrede er i udlandet på tidspunktet, hvor begivenhederne, som forårsager skaden, finder sted.

4. Dækningsperiode

Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, som fremgår af certifikatet/købsaftalen. Forsikringen fortsætter indtil den opsiges, jvf. Pkt. 6.

5. Forsikringspræmie

Præmien fremgår af certifikatet/købsaftalen og skal betales hver måned til Norlys.

6. Opsigelse

Forsikringen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage. Opsigelsen skal ske ved henvendelse til Norlys.

Forsikringsgivers opsigelse

Forsikringsgiver kan på ethvert tidspunkt opsiges forsikringen ved at sende sikrede et skriftligt varsel på 30 dage til udløbet af en måned. Hvis præmien ikke betales rettidigt, er Forsikringsgiver berettiget til at opsiges forsikringen i overensstemmelse med reglerne i forsikringsaftalelovens §§12-17.

7. Anmeldelse af skade

Et krav skal hurtigst muligt anmeldes på www.norlys.dk/forsikring. Forældelsesfrist iht. gældende lovgivning.

Sikrede skal kunne fremlægge dokumentation for købet af det forsikrede samt kunne fremlægge det forsikrede som krævet af Forsikringsgiver.

Kun reparatører, der er godkendt af Forsikringsgiver, må udføre reparationer på det forsikrede. Hvis skaden ikke er dækket af forsikringen, vil omkostninger i forbindelse med undersøgelse af det forsikrede opkræves Sikrede.

8. Undtagelser

Følgende er ikke dækket af denne forsikring:

- Ekstraudstyr – fx men ikke begrænset til oplader, genopladelige batterier og høretelefoner.
- Elektrisk eller mekanisk fejl i det forsikrede (funktionsfejl).

- Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikation på det forsikrede, eller brug heraf i strid med producentens instruktioner.
- Tab af data, fejl i simkort, andre følgeskader forårsaget af det forsikrede, eller fejl af kosmetisk karakter.
- Skade som følge af brand.
- Tyveri og bortkomst af enhver art, herunder glemte eller forlagte produkter.
- Enhver skade opstået som følge af at det forsikrede har været glemt eller forlagt.
- Erstatning for mistet brug af det forsikrede i forbindelse med en skade, eller for evt. ventetid i forbindelse med reparation.
- Skader og fejl opstået som følge af virus, eller som er software relateret.
- Kosmetisk skade fx ridser og buler, som ikke påvirker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad.
- Skade som følge af normal slitage.
- Skade som følge af fortsæt eller grov uagtsomhed.

9 Generelle betingelser

9.1 Lovgivning

Drift af forsikringsvirksomhed er underlagt to sæt lovgivning. Den ene opstiller regler for aftalen, mens den anden opstiller de regler som forsikringsvirksomheden har. Gjensidige er et norsk selskab, som er under tilsyn fra det norske finanstilsyn efter reglerne i "Lov om finansforetak og finanskoncern". Gjensidige skal følge den danske forsikringsaftalelov og de samme forbrugerretlige beskyttelsesregler som danske forsikringsselskaber.

Dansk lovgivning gælder for forsikringsaftalen. Tvister vedrørende forsikringsaftalen afgøres efter dansk ret ved dansk domstol.

9.2 Garantifond

Gjensidige har tilsluttet sig den danske garantiordning "Garantifonden for skadesforsikringsselskaber". Garantifonden træder til, hvis du som privat forbruger har dine forsikringer i et konkursramt forsikringsselskab, og hvis du har selskabet som modpart i en forsikringssag. Det betyder, at hvis dit eget eller din modparts forsikringsselskab går konkurs, så er du sikret via garantifonden. Den sørger for, at du alligevel får udbetalt den erstatning, du er berettiget til.

9.3 Terrorforsikringsordning

Den 1. juli 2019 er en ny terrorforsikringsordning trådt i kraft. Loven indfører en erstatningsordning,

der ligesom den tidligere ordning omfatter såkaldte NBCR-terrorskader på fast ejendom, løsøre, motor-køretøjer, jernbanekøretøjer og skibe. NBCR-terror er terror, hvor der er anvendt nukleare, biologiske, kemiske eller radiologiske våben. Erstatninger under loven betales fremover af staten efter fælles vilkår, som fastsættes i en bekendtgørelse, der udstedes af erhvervsministeren. For at få erstatning skal de skadede genstande være forsikret mod brand. Skader under loven skal anmeldes til det forsikringsselskab, som har de skadede genstande brand-forsikret. Selskabet behandler skaderne og foranlægger udbetaling af erstatning fra staten.

9.4 Krav til håndtering

Der skal tages alle rimelige forholdsregler til at beskytte det forsikrede mod skader. Uagtsom håndtering af det forsikrede kan resultere i justering af eller afvisning af forsikringsdækning.

9.5 Behandling af persondata

Forsikringsgiver og Norlys behandler persondata, som er relevante og nødvendige for tegning og administration af nærværende skadesforsikring i overensstemmelse med Persondatalovens regler. Sikrede kan til enhver tid kontakte Forsikringsgiver for at få indsigt i eller kræve rettelser af upræcise persondata.

9.6 Regres

Er der tegnet forsikring mod samme risiko i et andet selskab, og har dette selskab taget forbehold om, at dækningen falder bort eller indskrænkes, hvis forsikring tillige er tegnet i andet selskab, gælder samme forbehold for nærværende forsikring. Denne bestemmelse vedrører kun opgørelsen mellem selskaberne.

9.7 Dækning i andet selskab

I det omfang, der er tegnet speciel forsikring for en interesse, der i øvrigt måtte være omfattet af denne forsikring, bortfalder dækningen for denne interesse.

Er det fastsat i anden forsikringsaftale, som dækker samme interesse, at ansvaret falder bort eller indskrænkes, hvis forsikring er eller bliver tegnet andet steds, gælder nærværende forsikring med samme forbehold.

9.8 Fortrydelsesfrist

Iht. Forsikringsaftalelovens §34 kan indgåelse af denne aftale fortrydes. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes fra den dag Sikrede har fået forsikringsbetingelserne i hænde. Fortrydelsesfristen løber dog tidligst fra det tidspunkt Sikrede på

skrift har fået nærværende oplysning om fortrydelsesretten. Hvis du fx har modtaget forsikringsbetingelserne mandag den 1., har du frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en lørdag, en søndag, helligdag kan fortrydelse gives den følgende hverdag.

Hvis aftalen skal fortrydes, skal sikrede inden fortrydelsesfristens udløb underrette den Norlys butik, hvor enheden er købt.

9.9 Krig og uroligheder

Forsikringen dækker ikke skade på person eller ting eller tab som skyldes:

- Krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder i Danmark.

Krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør eller borgerlige uroligheder i udlandet som forsikrede rejser ind i, eller tager ophold i - hvis ikke andet er aftalt skriftligt.

- Deltagelse i krig.

På person og rejseforsikringer dækker Gjensidige dog skade på person, ting eller tab som skyldes krig, krigslignende handlinger eller uroligheder i udlandet som opstår i indtil 6 uger fra Udenrigsministeriet fraråder indrejse, når forsikrede allerede befinder sig i området frarådet gælder.

9.10 Skade ved terrorhandling

Ved terrorhandling er Gjensidige samlede erstatningsansvar overfor alle kunder og andre kravstillere begrænset op til 1 milliard DKK pr. skadehændelse. Alle skader som indtræffer indenfor et tidsrum på 48 timer, regnes som samme hændelse. Overstiges fastsat grænse pr. hændelse, vil erstatningen reduceres forholdsmæssigt.

For følgende objekter/interesser dækkes skader ikke, hvis disse er direkte eller indirekte relateret til en terrorhandling:

- Dæmninger, tunneler, broer, lufthavne, togstationer, kraftværker, bygninger med flere end 25 etager.
- Objekter/interesser udenfor Norden.

Ovenstående begrænsninger gælder ikke for rejseforsikring eller personforsikringer - eller for personskade som indgår i Færdselsloven eller lov om Arbejdsskadeforsikring.

Med terrorhandling forstås en retsstridig, skadevoldende handling rettet mod offentligheden, herunder en voldshandling eller farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser - og som forstås at være udført i den hensigt at udøve indflydelse på politiske, religiøse eller andre ideologiske organer eller for at fremkalde frygt.

9.11 Farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser m.m.

For personskade under Færdselsloven og lov om Arbejdsskadeforsikring samt på rejse- og personforsikringer dækker Gjensidige skade eller tab som følge af farlig spredning af biologiske eller kemiske substanser, skade eller tab forårsaget af raketter, atomvåben eller radioaktiv stråling.

For rejse- og personforsikringer gælder følgende begrænsning:

Ved skade eller tab forårsaget af atomvåben eller radioaktiv stråling, er samlet erstatningsansvar overfor alle kunder og kravstillere begrænset til 500 millioner DKK pr. skadehændelse. Alle skader som skyldes samme hændelse eller som har sin årsag i en sammenhængende kæde af hændelser, regnes som én skadehændelse.

For øvrige forsikringer dækkes sådanne skader/ eller tab ikke.

9.12 Jordskælv og vulkanudbrud

Gjensidige dækker tab eller skade som direkte eller indirekte er forårsaget af eller står i sammenhæng med jordskælv eller vulkanudbrud for:

- Personforsikringer med undtagelse af ulykkes-skade som følge af jordskælv i Danmark.
- Rejseforsikringer.
- Personskade under Færdselsloven.
- Personskade under lov om Arbejdsskadeforsikring.

For øvrige forsikringer dækkes tab eller skade, samt forøgelse af tab eller skade, ved jordskælv og vulkanudbrud ikke. 5 Classified: General Business

9.13 Internationale sanktioner

Enhver erstatningspligt og andre forpligtelser overfor den forsikrede eller andre under denne forsikring, bortfalder i det omfang opfyldelsen af sådanne forpligtelser, efter selskabets vurdering, vil kunne udsætte selskabet for sanktioner, restriktioner, forbud eller anden rets følge, som følge af resolutioner eller anden beslutning vedtaget af de Forenede Nationer eller sanktioner, lovgivning eller andre rets følger udstedt af EU, Storbritannien eller USA.

Se mere om internationale sanktioner på Erhvervsstyrelsens og Udenrigsministeriets hjemmeside.

9.14 Sådan behandler vi dine personlige oplysninger Som kunde i Gjensidige (selskabet), dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge har du krav på information om, hvordan selskabet behandler dine kundeoplysninger.

For at forsikre dig har vi brug for dine personoplysninger. Du kan læse mere om vores behandling af personoplysninger i vores privatlivspolitik på gjensidige.dk/privatlivspolitik.

Her finder du oplysninger om, hvordan vi indsamler og bruger dine personoplysninger, dine rettigheder og hvordan du kan gøre brug af dem.

Indsigtsret

Ved at henvende dig til Gjensidige, har du mulighed for efter gældende regler at få indsigt i, hvilke oplysninger det pågældende selskab har registreret om dig. Ønsker du oplysningerne på skrift, kan Gjensidige opkræve et gebyr.

Du kan tillige få oplyst, hvilke typer af oplysninger, der kan videregives med dit samtykke, til hvilket formål videregivelsen kan ske samt hvem, der kan modtage oplysningerne på baggrund af dit samtykke.

9.15 Hvis du er utilfreds med os

Hvis du er utilfreds med vores skadebehandling, afgørelser, policeudstedelse, præmieopkrævning eller andet, så prøv i første omgang at kontakte den person eller den afdeling, der har behandlet din sag. Kan vi løse sagen på den måde, vil det være nemmest og hurtigst for både dig og os.

Klageansvarlig enhed

Er du – efter at have drøftet problemet med os – fortsat ikke enig, kan du klage til vores klageansvarlige enhed på e-mail eller brev. Du kan skrive til: klage@gjensidige.dk

eller

Gjensidige Forsikring
Att.: Den klageansvarlige enhed
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV

Ankenævnet for Forsikring

Er du herefter fortsat ikke tilfreds med vores afgørelse, har du mulighed for at klage til Ankenævnet for Forsikring. Du skal klage online via ankenævnets hjemmeside, www.ankeforsikring.dk, og samtidig betale et gebyr til ankenævnet for behandling af din sag.

Norlys Forsikring

Dokument med oplysninger om forsikringsprodukt

Gjensidige

Selskab: Gjensidige Forsikring,
dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge

Produkt: PO65

Med dette produktark får du et overblik over dækningerne på vores forsikring. Produktarket er ikke en fuldstændig beskrivelse af hvad og hvordan forsikringen dækker, og det tager ikke hensyn til dine individuelle behov og ønsker. Det er din police og dertilhørende forsikringsbetingelser, som udgør den endelige aftale med os. På www.norlys.dk kan du altid se forsikringsbetingelserne på forsikringen.

Hvilken form for forsikring er der tale om?



Hvad dækker den?

- ✓ Mobiltelefon eller tablet købt hos Norlys

Hvilke skader er dækket

- ✓ Fysiske skader der påvirker telefonens funktionalitet



Hvad dækker den ikke?

- ✗ Skade forårsaget af uautoriseret indgreb, modifikationer på det forsikrede, eller brug heraf i strid med producentens instruktioner
- ✗ Tyveri og bortkomst af enhver art
- ✗ Enhver skade opstået som følge af at et produkt har været glemt eller forlagt
- ✗ Skade som følge af brand
- ✗ Skader og fejl opstået som følge af virus eller som er software relateret



Er der nogen begrænsninger i dækningen?

- ! Ekstra udstyr - Eksempelvis oplader, genopladeligt batteri og høretelefoner
- ! Kosmetisk skade, som ikke påvirker det forsikredes funktionalitet eller dets anvendelse i væsentlig grad.
- ! Elektrisk eller mekanisk fejl
- ! Tab af data



Hvor er jeg dækket?

- ✓ Forsikringen dækker skader på det forsikrede opstået i hele verden
- ✓ Reparation arrangeres ved hjemkomst til Danmark



Hvilke forpligtelser har jeg?

Enhver skade skal anmeldes til Gjensidige hurtigst muligt



Hvornår og hvordan betaler jeg?

Præmien opkræves hver måned af Norlys



Hvornår starter og slutter dækningen?

Forsikringen træder i kraft for dato af køb af forsikringen, forsikringen løber indtil den opsiges



Hvordan opsiger jeg aftalen?

Forsikringen kan opsiges på ethvert tidspunkt med et varsel på 30 dage.
Opsigelsen skal ske ved henvendelse til Norlys