



# GENERELLE VILKÅR

## for bedriftskunder

# Generelle vilkår for bedriftskunder

Oppdatert per 1. april 2020

## INNHOLD

Del A: Almennlige vilkår .....	3
1 Avtalen og avtaleinngåelsen.....	3
2 Levering av Tjenesten .....	3
3 Priser og betaling.....	3
4 Kredittvurdering .....	3
5 Kundens forpliktelser .....	3
6 Kjøp av utstyr.....	4
7 Personvern .....	4
8 Oppbevaring av SIM-kort og koder .....	4
9 Sperring .....	4
10 Mislighold fra Kundens side.....	4
11 Mislighold fra ice sin side.....	5
12 Force Majeure .....	5
13 Avtaleperiode og oppsigelse.....	5
14 Bindingstid.....	5
15 Endringer .....	6
16 Fellesfakturerte tjenester og nummeropplysning .....	6
17 Øvrige bestemmelser .....	6
Del B: Særlige vilkår .....	8
1 Mobilabonnement og mobilt bredbånd .....	8
2 Data Frihet.....	8
3 Bedriftsnett .....	9
4 Kostkontroll Total .....	9
5 Smart Tale / Microsoft Lync-integrasjon .....	9
6 Smart Celle og Femtoutstyr .....	10
7 Elektronisk ID på Mobil.....	10
8 Hemmelig nummer .....	11
9 Mobil Prioritet.....	11
Del C: Databehandlervilkår .....	12

# Del A: Alminnelige vilkår

## 1 Avtalen og avtaleinngåelsen

1.1 Disse generelle vilkår for bedriftskunder gjelder leveranse av telefonitjenester og andre tjenester fra Ice Communication Norge AS, org. nr. 912 672 808 («ice») til næringsdrivende («Kunden»). ice og Kunden er i fellesskap omtalt som «Partene» og enkeltvis som en «Part».

1.2 Avtalen mellom ice og Kunden består av et avtaledokument signert av Kunden («Bedriftsavtalen»), eventuelle kundespesifikke vilkår avtalt skriftlig i vedlegg til Bedriftsavtalen, de alminnelige vilkår i Del A i dette dokumentet, de særlige vilkår i Del B i dette dokumentet og databehandlingsvilkårene i Del C i dette dokumentet («Avtalen»). Bedriftsavtalen kan være et elektronisk dokument. I tilfelle motstrid mellom bestemmelser i de særlige vilkår i Del B og de alminnelige vilkår i Del A, skal de særlige vilkår i Del B ha forrang. Bedriftsavtalen og kundespesifikke vilkår avtalt skriftlig i vedlegg til Bedriftsavtalen skal ha forrang foran øvrige deler av Avtalen.

1.3 Avtalen gjelder for alle tjenester og produkter, inkludert programvare og applikasjoner, ice til enhver tid leverer til bedriftskunder («Tjenesten») og regulerer Kundens bruk av disse. Avtalen gjelder også for utstyr Kunden kjøper fra ice og utstyr som eies av ice, men disponeres av Kunden.

1.4 Avtalen er bindende mellom Partene fra det tidspunktet den er signert av begge Parter. Dersom Avtalen er inngått ved bestilling via [www.ice.no](http://www.ice.no) eller telefon, er Avtalen bindende fra det tidspunktet den er signert elektronisk av Kunden. Hvis en Kunde tar i bruk Tjenestene eller mottar støtte til utkjøp av abonnement med bindingstid fra en annen tilbyder uten at det inngås noen uttrykkelig muntlig eller skriftlig avtale, anses Kunden for å ha akseptert vilkårene i Avtalen. I slike tilfeller er Avtalen bindende mellom Partene fra det tidspunktet Kunden tar Tjenestene i bruk eller ice har utbetalt støtte til Kunden.

1.5 Med «Bruker» menes Kunden, eller en person som av Kunden er gitt tillatelse til å benytte Tjenesten. Kunden er ansvarlig for Brukernes bruk av Tjenesten og plikter å besørge at den enkelte Bruker overholder bestemmelsene i Avtalen. Med «Administrator» menes en representant for Kunden som er autorisert til å motta kommunikasjon fra ice og administrere Brukere og abonnement. ice forutsetter at Administrator har gyldig fullmakt fra Kunden.

1.6 Kunden skal ved inngåelse av Avtalen oppgi navn, postadresse, fakturaadresse og organisasjonsnummer. Det skal også registreres en Administrator og en eller flere kontaktperson(er) for Kunden og navn på eventuelle Brukere. For bruk av enkelte Tjenester er det i tillegg nødvendig å registrere Brukernes adresse, e-postadresse og fødselsdato eller fødselsnummer. ice forutsetter at opplysninger mottatt fra Kunden er korrekte. For å bli kunde hos ice er det nødvendig å ha norsk organisasjonsnummer og norsk fakturaadresse.

## 2 Levering av Tjenesten

2.1 ice skal levere de Tjenestene som Kunden til enhver tid har bestilt fra ice og som ice har akseptert å levere til Kunden. Tjenestene og vedlikeholdet av disse skal oppfylle de krav som følger av Avtalen og gjeldende regelverk.

2.2 ice er uten ansvar for begrensninger eller svikt i Tjenesten som skyldes geografiske forhold og forhold utenfor ice sin kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller svikt i Tjenesten som skyldes eksternt nett og utstyr, handlinger fra tredjeparter, ytre påvirkninger, offentligrettslige pålegg eller forbud og endringer i lovgivning.

2.3 ice forbeholder seg retten til å iverksette tiltak som medfører avbrudd, endringer, forstyrrelser i nettet og/eller øvrige forringelser av Tjenesten når slike tiltak etter ice sin vurdering er nødvendige, for eksempel av tekniske eller vedlikeholdsmessige årsaker eller ved overgang til ny teknologi. ice er uten ansvar for eventuelle kostnader, ulemper eller tap som slike tiltak påfører Kunden. ice vil etter beste evne varsle Kunden før slike tiltak iverksettes.

## 3 Priser og betaling

3.1 Med mindre annet er avtalt, skal Kunden betale de priser og gebyrer som fremgår av ice sin til hver tid gjeldende prisliste.

Denne er publisert på [www.ice.no](http://www.ice.no). Dersom Kunden har benyttet tjenester levert av andre tilbydere eller tjenesteleverandører, har ice rett til å fakturere Kunden for bruken av slike tjenester når dette er avtalt med tilbyderen eller tjenesteleverandøren.

3.2 Bruk av Tjenesten faktureres månedlig. Faste kostnader faktureres forskuddsvis og forbruk faktureres etterskuddsvis. ice fakturerer Kunden med 30 dagers frist for betaling, med mindre annet er skriftlig avtalt. Fakturert beløp skal være innbetalt til ice senest ved forfallsdato.

3.3 Kostnader for mobilabonnement påløper med virkning fra datoen for innportering av eksisterende telefonnummer til ice, alternativt ved aktivering av nytt telefonnummer. For øvrige Tjenester påløper kostnader med virkning fra tidspunktet for aktivering.

3.4 Dersom Kunden har innsigelser mot faktura utstedt av ice, må Kunden fremsette reklamasjon til ice ved henvendelse til ice Kundesenter på telefon 21 00 00 00 eller via [www.ice.no](http://www.ice.no). Reklamasjonen må være mottatt av ice innen forfallsdato, eller hvis dette ikke er mulig, innen 30 dager etter at Kunden oppdaget eller burde oppdaget forholdet som danner grunnlaget for reklamasjonen. Dersom Kunden ikke reklamerer innen fristen, mister Kunden rett til å gjøre innsigelsen mot fakturaen gjeldende. Dersom en faktura er bestridt av Kunden, kan Kunden ikke holde tilbake mer enn det omtvistede beløp. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen. Når tvisten er avklart skal eventuelt utestående beløp betales umiddelbart og Kunden skal i tillegg betale forsinkelsesrente av beløp som er urettmessig tilbakeholdt.

3.5 Dersom Kunden ved inngåelsen av Avtalen er, eller senere blir, medlem i en organisasjon eller lignende som har inngått avtale med ice som gir medlemmene rabatter og/eller andre særfordeler, bortfaller alle slike rabatter og særfordeler ved medlemskapets opphør. Etter opphøret skal Kunden betale de til enhver tid gjeldende priser.

3.6 Samtlige priser og beløp i Avtalen eller som for øvrig tilbys ice sine bedriftskunder er oppgitt eks. mva.

## 4 Kredittvurdering

4.1 ice kan ved inngåelse av Avtalen og så lenge Avtalen løper foreta kredittvurdering av Kunden, fastsette kredittgrenser for Kunden og kreve at Kunden stiller sikkerhet. ice forbeholder seg retten til å avstå fra å inngå avtale med Kunden, avslutte allerede inngått avtale eller avslå å levere Tjenesten, dersom kredittvurderingen indikerer manglende betalingsevne eller -vilje. Dette gjelder selv om ice har mottatt og godkjent Kundens bestilling.

4.2 ice har fastsatt en generell kredittgrense på NOK 4 000 per abonnement. Denne grensen vil håndheves av ice etter ice sitt eget skjønn basert på den enkelte kundes kredittverdighet, forbruksmønster og betalingshistorikk. ice har derfor rett til å justere Kundens kredittgrense, både over og under den generelle kredittgrensen.

4.3 Kredittgrensen er et internt hjelpemiddel for ice og er for Kunden ingen garanti for at abonnementet sperres dersom forbruket overskrider kredittgrensen. Fakturaen fra ice kan derfor overstige den fastsatte kredittgrensen uten at Kunden kan rette noe krav mot ice.

4.4 Ved nådd kredittgrense kan ice kreve at Kunden uten opphold betaler det påløpte beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for det påløpte beløp. ice kan stenge abonnementet for bruk inntil betaling skjer eller sikkerhet er stilt. ice kan også kreve forskuddsbetaling fra Kunden dersom Kundens kredittverdighet eller betalingshistorikk tilsier dette.

## 5 Kundens forpliktelser

5.1 Kunden er ansvarlig for betaling for og all bruk av Tjenesten, herunder enhver bruk foretatt av Brukerne, tredjemenn og uvedkommende. Dette omfatter også alle bestillinger foretatt av Brukerne.

5.2 Kunden skal ikke videreselge eller videreformidle noen del av Tjenesten, herunder leie eller låne ut linjekapasitet til andre, verken gratis eller mot vederlag.

5.3 Kunden skal ikke anvende Tjenesten i strid med Avtalen, den til enhver tid gjeldende lovgivning, offentligrettslige vedtak,

rettsavgjørelser eller på en måte som krenker tredjeparts rettigheter, herunder opphavsrettigheter (f.eks. ved ulovlig fildeling eller bruk av web spiders). Kunden skal ikke benytte Tjenesten på en måte som medfører ansvar eller skade for ice eller en tredjepart, herunder skade på rykte og renommé.

5.4 Kunden skal ikke misbruke Tjenesten eller benytte Tjenesten på en måte som skaper forstyrrelser i kommunikasjonsnett eller ulemper for andre, for eksempel ved massekommunikasjon (herunder spam), gjennom å skape trusler mot sikkerhet og helse eller på en måte som beslaglegger unormalt mye kapasitet i nettet (f.eks. fildeling).

5.5 Kunden er ansvarlig for all informasjon som publiseres eller kommuniseres ved bruk av Tjenesten. Kunden skal ikke benytte Tjenesten til å publisere eller kommunisere informasjon som er i strid med gjeldende lovgivning, herunder informasjon som utgjør inngrep i tredjemanns rettigheter, oppmuntrer til kriminelle handlinger eller inneholder ulovlig materiale.

5.6 Kunden kan kun koble utstyr som er tillatt eller godkjent av ice til ice sitt nett. Utstyret må forøvrig oppfylle kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning. Kunden skal ikke uten ice sitt samtykke endre eller gjøre tilføyelser til utstyr levert av ice, herunder konfigurasjon.

5.7 Kunden plikter å oppgi korrekt og fullstendig kundeinformasjon og informasjon om Brukerne (jf. punkt 1.6) og melde fra til ice om alle endringer i slik informasjon uten ugrunnet opphold og senest innen 14 dager. Dersom ice ikke har korrekt adresse eller får forsendelser i retur, kan leveransen av Tjenesten stanses.

## 6 Kjøp av utstyr

6.1 Levering av Tjenesten kan forutsette at Kunden kjøper nødvendig utstyr godkjent av ice fra ice eller en ice-autorisert forhandler. De tekniske kravene som stilles til utstyr som spesifikt er tilpasset bruk av ice sine tjenester fremgår av produktspesifikasjonen til Tjenesten. Kundens utstyr skal skaffes og installeres for Kundens egen regning dersom annet ikke er avtalt mellom Partene. Avtale om abonnement er en forutsetning for kjøp av ice-spesifikt utstyr dersom ikke annet er avtalt.

6.2 Om Kunden har mottatt erstatningsutstyr fra ice, skal Kunden returnere tidligere levert utstyr til ice innen 14 dager dersom annet ikke er skriftlig avtalt. Kunden er i dette tilfelle økonomisk ansvarlig for utstyr inntil ice har mottatt dette.

## 7 Personvern

7.1 Partenes behandling av personopplysninger skal skje i henhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven og andre relevante lover og forskrifter.

7.2 ice er behandlingsansvarlig for Tjenester og handlinger der ice bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger om Kunden og Kundens ansatte og Brukere og hvilke midler som skal benyttes i behandlingen. ice er alltid behandlingsansvarlig for levering av elektroniske kommunikasjonstjenester (mobiltelefoni og mobilt bredbånd). Kunden er behandlingsansvarlig for opplysninger Kunden har innhentet om sine Brukere og overfører til ice i forbindelse med opprettelse av abonnement og hvor formålet med overføringen er å gjøre Tjenesten tilgjengelig for Brukerne. Utlevering av slik informasjon mellom Partene skal anses som en overføring av personopplysninger mellom behandlingsansvarlige og hver av Partene plikter å etterleve sine forpliktelser som behandlingsansvarlig etter gjeldende personvernlovgivning.

7.3 For enkelte Tjenester og/eller handlinger vil ice behandle personopplysninger på vegne av Kunden for spesifikke formål fastsatt av Kunden. I slike tilfeller vil Kunden anses som behandlingsansvarlig og ice anses som databehandler. Dersom Kunden er behandlingsansvarlig og ice er databehandler for personopplysninger som behandles i forbindelse med en Tjeneste, vil dette være angitt i Del B.

7.4 Der Kunden er behandlingsansvarlig for personopplysninger, vil Kunden selv være ansvarlig for at behandlingen skjer i henhold til den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven og andre relevante lover og forskrifter, herunder å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag for behandlingen. Kunden plikter videre å informere eventuelle Brukere som er gitt tilgang til Tjenesten om ice sin innsamling og

behandling av personopplysninger, samt at personopplysninger i enkelte tilfeller vil kunne bli utlevert fra ice til tredjepart. Kunden plikter også å gi Brukerne informasjon om at opplysninger om den samlede prisen på Brukernes bruk av Tjenesten og den samlede prisen på bestillinger foretatt av Brukeren (teletorgtjenester, strex mv.) vil utleveres fra ice til Administrator hos Kunden i forbindelse med fakturering for Tjenesten. I ice sin personvernerklæring finnes det utfyllende informasjon om hvilke personopplysninger ice behandler og hvordan ice behandler personopplysninger.

7.5 Så lenge Kunden er kunde hos ice, vil ice sende Kunden generell informasjon og tilbud på tilsvarende tjenester og produkter som ligger til grunn for kundeforholdet. Mer informasjon om Tjenestene finnes på [www.ice.no](http://www.ice.no). Kunden vil vanligvis motta slik informasjon månedlig via e-post, sms og/eller i ice sine digitale kanaler (eksempelvis i app og på web). For mer informasjon, herunder om muligheten til å reservere seg mot å motta markedsføring, vises det til personvernerklæringen.

## 8 Oppbevaring av SIM-kort og koder

8.1 Det er Kundens ansvar at alt utstyr og informasjon som gir tilgang til Tjenestene (herunder brukernavn, passord, SIM-kort, eSIM, PIN og PUK-koder og aktiveringskoder) oppbevares på forsvarlig måte og ikke benyttes av eller gjøres kjent for uvedkommende. Dersom Kunden har mistanke om at andre har fått tilgang til passord eller koder, skal Kunden umiddelbart endre disse. Å oppbevare koder sammen med utstyr som gir tilgang til Tjenesten, notere ned koder, koble ut bruken av koder eller forlate utstyr uten oppsyn etter at kode er tastet anses som grovt uaktsomt.

8.2 SIM-kort utstedt fra ice eller på vegne av ice er ice sin eiendom. Kunden er etter mottakelsen av SIM-kortet ansvarlig for tap eller skade på SIM-kortet. SIM-kort skal bare benyttes i utstyr som er godkjent av ice og som er i fungerende stand og ikke forringer SIM-kortet eller nettverket. Det er ikke tillatt å endre eller gjøre inngrep i SIM-kort. Bestemmelsene i dette punkt 8.2 gjelder tilsvarende for eSIM så langt de passer.

## 9 Sperring

9.1 Dersom SIM-kort eller annet utstyr eller informasjon som gir tilgang til Tjenestene (jf. punkt 8.1) kommer på avveie eller Kunden har mistanke om misbruk av Tjenesten, plikter Kunden straks å underrette ice kundesenter på telefon +47 21 00 00 00, som vil sperre abonnementet for misbruk. ice har ansvar for at sperremelding kan mottas. Kundens plikt til å betale månedsavgiften for abonnement og Tjenester påvirkes ikke av slik sperring. Kunden er selv ansvarlig for enhver bruk og misbruk av Tjenesten inntil sperremelding er gitt. Etter at sperremelding er gitt, er Kunden kun ansvarlig for misbruk dersom Kunden har muliggjort misbruket ved en grovt uaktsomt eller forsettlig handling. Kunden er ansvarlig for eventuelt misbruk av Tjenesten som kan tilbakeføres til Kunden, Bruker, Kundens ansatte eller andre tredjemenn. Misbruk av Tjenesten eller tap/tyveri av SIM-kort medfører ingen endringer i Avtalen.

9.2 Kunden kan kreve at ice sperrer Kundens abonnement eller Tjenester. Sperring skal skje innen utløpet av første virkedag etter at Kundens krav om sperring er mottatt av ice. Kunden skal så lenge abonnementet eller Tjenesten forblir sperret betale den avtalte fastpris for abonnementet eller Tjenesten og betale for påløpt bruk frem til sperremelding er gitt. I tillegg skal Kunden betale ice sitt til enhver tid gjeldende sperregebyr.

## 10 Mislighold fra Kundens side

10.1 **Betalingsmislighold.** Dersom Kunden ikke har betalt en faktura innen forfall, sender ice betalingsoppfordring og forhåndsvarsel om stenging av Tjenesten til Kunden. ice kan kreve purregebyr, forsinkelserente, samt dekning av eventuelle inndrivelseskostnader i henhold til gjeldende lovgivning.

10.2 **Stenging ved betalingsmislighold.** ice har rett til å iverksette stenging av tilgangen til Tjenesten uten ytterligere varsel 1 måned etter at forhåndsvarsel om stenging ble meddelt Kunden (jf. punkt 10.1), dersom betalingsmisligholdet vedvarer ut denne perioden. Dette gjelder både ved misligholdt faktura for Tjenesten og ved misligholdt faktura for kjøp av utstyr. Ved mislighold av betaling anses ethvert utestående krav som forfalt. Har Kunden felles regning for abonnement på ulike Tjenester, kan stengingen omfatte samtlige Tjenester.

**10.3 Stenging i øvrige tilfeller.** ice kan stenge eller begrense Kundens tilknytning til nettet eller tilgang til Tjenesten, herunder redusere hastigheten til Tjenesten for Kunden, dersom ice har grunn til å tro at Kunden misligholder sine forpliktelser etter Avtalen og misligholdet er av en slik betydning av det rettfærdiggjør stenging, herunder at Kunden eller en Bruker opptrer i strid med bestemmelsene i punkt 5.2 til 5.7.

**10.4** Før stenging etter punkt 10.3 skal Kunden varsles skriftlig og gis en frist for å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken til stengingen og fastsette en frist for retting av forholdet. Dersom det er nødvendig på grunn av hensyn til sikkerheten i nettet, ved mistanke om svindel, eller det for øvrig følger av gjeldende lovgivning, kan ice stenge uten slikt forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller varsles uten ugrunnet opphold etter stenging.

**10.5 Gjenåpning.** Abonnementet kan gjenåpnes når forholdet som har begrunnet stengingen er avhjulpet. Kunden belastes gebyr for gjenåpning i henhold til ice sin til enhver tid gjeldende prislister.

**10.6 Øvrige misligholdsbeføyelser.** Ved Kundens mislighold kan ice også gjøre gjeldende alminnelige kontraktsrettslige misligholdsbeføyelser, herunder heve Avtalen dersom Kundens mislighold er vesentlig. Før ice hever Avtalen, skal ice om mulig varsle Kunden skriftlig og fastsette en frist for å rette forholdet. Mislighold av Kundens forpliktelser i henhold til punkt 5.2 til 5.6 skal i alle tilfeller anses som vesentlig mislighold av Avtalen. Ved betalingsmislighold har ice rett til å heve Avtalen dersom vilkårene for stenging i henhold til punkt 10.2 er oppfylt.

**10.7** Dersom Kunden går konkurs, er insolvent, åpner akkord, innleder gjeldsforhandlinger, oppløses, avvikles eller ice for øvrig har grunn til å anta at Kunden ikke kan betale sine forpliktelser etter hvert som de forfaller, kan ice heve Avtalen med umiddelbar virkning.

**10.8** Ved heving av Avtalen har ice rett til å fakturere Kunden for påløpt bruk, samt faste gebyrer for inneværende måned. Forhåndsbetalte beløp tilbakebetales ikke. Dersom Kunden har bindingstid, kan ice ved heving som følge av forhold på Kundens side i tillegg fakturere Kunden for bruddgebyr.

## 11 Mislighold fra ice sin side

**11.1** Dersom Tjenesten ikke kan leveres eller utstyr kjøpt av ice ikke fungerer som avtalt og dette skyldes mislighold av Avtalen fra ice sin side, kan ice varsle Kunden om årsaken til misligholdet og om når forholdet vil bli avhjulpet. Ved slikt varsel fra ice og dersom ice senere ber om tilleggsfrist, anses misligholdet som akseptert av Kunden med den virkning at Kunden ikke kan gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser mot ice, med mindre Kunden fremsetter innsigelse innen 7 dager etter mottak av varselet.

**11.2** Kunden plikter å reklamere til ice innen rimelig tid og senest innen 30 dager etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget feil ved Tjenesten eller utstyr kjøpt av ice. Dersom reklamasjon ikke fremsettes innen fristen, bortfaller Kundens rett til å gjøre feilen gjeldende. Mangler ved utstyr kan senest gjøres gjeldende 2 år etter at Kunden overtok utstyret. ice skal ha rett til å rette feil etter mottatt reklamasjon fra Kunden.

**11.3** ice kan gi Kunden kompensasjon etter standardiserte satser dersom ice ikke leverer Tjenesten innen avtalt frist og dette skyldes forhold som ice er ansvarlig for i henhold til Avtalen. Det samme gjelder dersom Kunden ikke kan benytte Tjenesten og dette skyldes feil som ice har ansvaret for i henhold til Avtalen og som ikke er rettet innen rimelig tid etter at ice mottok reklamasjon fra Kunden.

**11.4** Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra ice sin side dersom misligholdet ikke er utbedret innen rimelig tid etter at ice mottok skriftlig varsel om heving fra Kunden. For at Kunden skal ha rett til å heve Avtalen i henhold til foregående setning, forutsettes det at Kunden har kontaktet ice skriftlig og varslet heving, samt at ice etter mottak av slikt varsel får telefonkontakt med Kunden slik at detaljene knyttet til retting avklares nærmere. For å muliggjøre retting, plikter Kunden å ringe ice kundesenter på forespørsel og ha det aktuelle utstyret tilgjengelig. Oppnås ikke slikt kontakt med Kunden i utbedringsperioden, har Kunden ikke rett til å heve Avtalen.

**11.5** Kunden kan kreve at ice dekker Kundens dokumenterte og påregnelige direkte økonomiske tap som følge av mislighold fra

ice sin side, såfremt årsaken til misligholdet er at ice har opptrådt uaktsomt. ice er under ingen omstendighet erstatningsansvarlig for Kundens konsekvenstap eller indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, tapt omsetning, tap som følge av driftsavbrudd, tap av goodwill, tap av data eller tapte forventede besparelser. ice er heller ikke erstatningsansvarlig for tap som påføres andre enn Kunden (tredjepart).

**11.6** ice har intet ansvar for feil med Tjenesten eller utstyr som skyldes Kunden, Brukerne eller tredjepart, for eksempel samarbeidende tjenesteleverandør. Kunden plikter å holde ice skadesløs for ethvert tap som påføres tredjepart som følge av Kundens eller Brukernes bruk av Tjenesten eller utstyr anskaffet fra ice.

**11.7** ice sitt samlede ansvar overfor Kunden (inkludert eventuell kompensasjon som nevnt i punkt 11.3) er uansett begrenset oppad til NOK 25.000 for hvert skadetilfelle eller hver kjede av skadetilfeller med samme årsak.

**11.8** Dersom Kunden har et krav mot ice som følge av mislighold fra ice sin side, har ice rett til å gjøre opp kravet helt eller delvis ved motregning gjennom kreditering av faktura.

## 12 Force Majeure

**12.1** Dersom oppfyllelsen av Avtalen fra en av Partenes side hindres eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor Partenes kontroll, herunder streik, lock-out og forhold som etter norsk rett anses som force majeure (f.eks. naturkatastrofer, offentligrettslige sanksjoner, terror, sabotasje, ulykker av vesentlig omfang mv.), suspenderes berørte deler av Partenes forpliktelser så lenge situasjonen varer.

## 13 Avtaleperiode og oppsigelse

**13.1** Avtalen løper fra det tidspunktet den er bindende mellom Partene (jf. punkt 1.4) og frem til den blir sagt opp eller hevet av en av Partene. Dersom det er avtalt en bestemt avtaletid, vil Avtalen etter utløpet av avtaletiden løpe videre inntil den blir sagt opp eller hevet av en av Partene. ice forbeholder seg retten til å justere prisene etter utløpet av avtalt avtaletid.

**13.2** Kunden kan når som helst si opp abonnement og Tjenester, med mindre annet er særskilt avtalt. Såfremt annet ikke er oppgitt i oppsigelsen, vil abonnementet eller Tjenesten opphøre med virkning fra dagen etter at oppsigelsen ble mottatt av ice. Forhåndsfakturerte beløp tilbakebetales eller krediteres ikke. Dersom det er avtalt bindingstid på noen av Kundens abonnement eller Tjenester, gjelder punkt 14. For mobilte bredbånd gjelder egne oppsigelsestider, jf. Del B punkt 1.13.

**13.3** Utportering av telefonnummer til en annen tilbyder anses som oppsigelse av abonnementet for det aktuelle telefonnummeret. Oppsigelse av en Tjeneste kan medføre at abonnement eller tilleggstjenester avsluttes uten ytterligere varsel.

**13.4** Oppsigelse av samtlige av Kundens abonnement og Tjenester medfører automatisk oppsigelse av Avtalen fra Kundens side (jf. likevel punkt 13.6). Kunden gjøres oppmerksom på at utportering eller oppsigelse av samtlige av Kundens abonnement ikke medfører automatisk oppsigelse av Avtalen i alle tilfeller, da enkelte Tjenester må sies opp separat i henhold til punkt 13.2.

**13.5** ice kan si opp Avtalen helt eller delvis med 30 dagers skriftlig varsel, regnet fra den 1. kalenderdagen i måneden etter at oppsigelsen ble sendt til Kunden. Kunden skal betale alle faste og variable priser og gebyrer frem til oppsigelsestiden er utløpt.

**13.6** Relevante bestemmelser i Avtalen gjelder frem til Kunden har betalt alle utestående beløp.

**13.7** Oppsigelse av Avtalen, Tjenesten eller et abonnement skal skje skriftlig, med mindre annet er fastsatt av ice.

## 14 Bindingstid

**14.1** For enkelte Tjenester og abonnement kan det være avtalt bindingstid. Bindingstid innebærer at Kunden har forpliktet seg til å kjøpe et abonnement eller Tjeneste i en nærmere angitt periode. Abonnementet eller Tjenesten avsluttes ikke automatisk ved utløp av bindingstiden.

**14.2** Dersom Kunden har inngått en avtale om bindingstid mot

rabatt («avtalebinding»), vil bindingstiden tilsvare avtaleperioden (minimum 24 måneder, med mindre annet er avtalt). Dersom Kunden etter oppstart av avtaleperioden bestiller nye abonnemeter, er det en forutsetning for å motta rabatten at det løper ny bindingstid med varighet tilsvarende avtaleperioden (dvs. som hovedregel 24 måneder) for slike nye abonnemeter, regnet fra datoen for innportering eller aktivering av telefonnummeret. ice har rett til å justere opp prisen til ordinær pris ved utløpet av bindingstiden. Rabatt på månedsavgift på Kundens abonnement kan ikke kombineres med utkjøpsbinding eller terminalbinding med mindre Partene har avtalt noe annet.

14.3 Dersom Kunden har inngått en avtale om bindingstid i kombinasjon med at ice har subsidiert hardware for Kunden («terminalbinding»), gjelder det en bindingstid på 24 måneder, beregnet fra tidspunktet for bestilling av hardware.

14.4 Dersom Kunden ved inngåelsen av Avtalen har abonnement med bindingstid hos en annen tilbyder, kan ice etter nærmere avtale påta seg å dekke bruddgebyr pålagt Kunden ved skifte av tilbyder, oppad begrenset til NOK 3 000 per abonnement («Utkjøpskostnad»). Dersom ice dekker Kundens Utkjøpskostnad, får Kunden med mindre annet er avtalt en bindingstid på 36 måneder for de abonnementene som støtten gjelder for («utkjøpsbinding»). Utkjøpskostnaden skal dokumenteres ved kopi av faktura og betalingsdokumentasjon før ice utbetaler beløpet til Kunden. Bindingstiden løper fra den datoen ice har bekreftet overfor Kunden at beløpet vil utbetales.

14.5 Ved brudd på bindingstiden har ice rett til å fakturere Kunden for et bruddgebyr som angitt i Del B. Som brudd på bindingstiden regnes bl.a. at følgende forhold inntre før bindingstiden for abonnementet eller Tjenesten er utløpt:

- Kunden sier opp Avtalen, abonnementet eller Tjenesten (uavhengig av årsaken til oppsigelsen);
- Avtalen, abonnementet eller Tjenesten avsluttes som følge av mislighold fra Kundens side (dvs. ved heving fra ice sin side);
- Kunden bytter abonnement fra et abonnement med bindingstid til et abonnement uten bindingstid.

14.6 ice belaster følgende bruddgebyrer ved brudd på bindingstiden for mobilabonnementer og mobilt bredbånd:

- Bindingstid avtalt i kombinasjon med rabatt på månedsavgiften («avtalebinding»): Inntil NOK 3 000 per mobilabonnement og inntil NOK 2 000 per abonnement på mobilt bredbånd.
- Bindingstid avtalt i kombinasjon med subsidiering av hardware («terminalbinding»): Bruddgebyret tilsvarende det subsidierte beløp og utgjør inntil NOK 2 400 per mobilabonnement og inntil NOK 1 000 per abonnement på mobilt bredbånd.
- Bindingstid avtalt i kombinasjon med at ice har dekket Kundens Utkjøpskostnad («utkjøpsbinding»): Inntil NOK 3 000 per mobilabonnement og inntil NOK 2 000 per abonnement på mobilt bredbånd.

Ved brudd på bindingstiden for tilleggstjenester kan det gjelde særskilte bruddgebyr, jf. Del B.

14.7 Dersom det er avtalt flere bindinger på samme abonnement eller Tjeneste, kan Kunden ved brudd på bindingstiden bli pålagt å betale bruddgebyr for brudd på hver binding.

14.8 Kunden skal gjennom hele bindingstiden opprettholde et aktivt ice abonnement på hvert telefonnummer som er omfattet av bindingstid og betale alle faste og variable priser for det aktuelle abonnementet. Endringer av abonnement i bindingstiden kan medføre bruddgebyr dersom Kunden endrer til et abonnement med lavere pris.

## 15 Endringer

15.1 ice kan endre Avtalen, Tjenesten, teknologien som ligger til grunn for Tjenesten, vilkårene for Tjenesten og priser for Tjenesten. ice kan også beslutte opphør av Tjenesten. De til enhver tid gjeldende priser og vilkår fremgår av [www.ice.no](http://www.ice.no).

15.2 Endringer som antas å ha vesentlig negativ betydning for Kunden vil bli varslet minst en måned før endringene trer i kraft.

Endringer som skyldes forhold utenfor ice sin kontroll (f.eks. endringer grunnet nye eller endrede offentlige krav eller avgifter) og endringer som ikke antas å ha vesentlig negativ betydning for Kunden kan gjennomføres med kortere varsel. Endringer vil bli varslet på egnet måte, f.eks. ved publisering på [www.ice.no](http://www.ice.no), faktura, i nyhetsbrev og lignende. Endringer som er til fordel for Kunden eller som er uten betydning for Kunden kan gjennomføres uten varsel.

15.3 Ved endringer som Kunden kan godtgjøre at utgjør et vesentlig mislighold fra ice sin side, kan Kunden heve berørte deler av Avtalen fra det tidspunktet endringen trer i kraft. Dersom Kunden fortsetter å betale for eller bruke Tjenesten etter at endringen trådte i kraft, anses Kunden for å ha akseptert endringen.

15.4 Kunden er innforstått med at oppgradering eller endring av Tjenesten, herunder overgang til en annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten, kan medføre at de tekniske kravene som stilles til Kundens utstyr forandres og at Kunden kan være nødt til å skifte ut eksisterende utstyr helt eller delvis med nytt utstyr som er godkjent av ice for at Kunden fremdeles skal kunne benytte Tjenesten. ice kan i så fall velge å tilby nytt utstyr til Kunden som Kunden kan måtte betale for. ice dekker ikke merkostnader forbundet med dette, herunder installasjonskostnader hos Kunden. ice tar ikke ansvar for utstyr som Kunden eventuelt anskaffer fra en annen leverandør. Det presiseres at nytt utstyr fra ice ikke nødvendigvis vil være utstyrt med tilsvarende funksjonalitet som det utstyret Kunden allerede har, og at også bedriftskunder vil kunne tilbys utstyr med en funksjonalitet som benyttes av ordinære forbrukere. Dersom Kunden disponerer utstyr som er eid av ice og dette utstyret skal skiftes ut, skal utstyret leveres tilbake til ice for Kundens egen regning og risiko med mindre ice bestemmer noe annet, for eksempel at ice i stedet vil fakturere Kunden for verdien av utstyret. Oppgradering eller endring av Tjenesten, herunder som følge av overgang til ny teknologi, skal ikke under noen omstendighet anses som mislighold av Avtalen fra ice sin side.

15.5 Dersom Kunden ikke betaler en fast månedsavgift, ikke har betalt noen form for avgift til ice i løpet av de siste 6 månedene, eller for øvrig etter ice sitt eget skjønn ikke er berettiget til å få oppgradert eller endret Tjenesten, vil ice stå fritt til å si opp Tjenesten. Som alternativ til oppsigelse, kan ice tilby oppgradering eller endring av Tjenesten til nye priser som Kunden da kan velge å akseptere eller ikke. Dersom Kunden ikke aksepterer ice sitt tilbud, skal et slikt tilbud fra ice anses som varsel om oppsigelse av Avtalen fra ice sin side (jf. punkt 13.5). For øvrig gjelder punkt 15.4 så langt det er relevant.

## 16 Fellesfakturerte tjenester og nummeropplysning

16.1 Strex er en tjeneste som gjør Brukeren i stand til å betale for varer og tjenester ved å belaste mobilfakturaen, se [www.ice.no/produkt/strex](http://www.ice.no/produkt/strex). Kunden plikter å dekke samtlige kostnader som følge av varer/tjenester belastet mobilfakturaen gjennom Strex. Klage på en transaksjon bør rettes direkte til selger av varen/tjenesten eller til Strex. Klagen kan også rettes til ice. Ved henvendelser vedrørende kjøp som er belastet mobilfakturaen kan ice henvise Kunden til Strex.

16.2 Talebaserte tjenester som tilbys via spesialnummer (teletorgtjenester) faktureres etter egne takster oppgitt av leverandør av tjenesten. Kunden plikter å dekke samtlige kostnader som følge av at Bruker benytter seg av teletorgtjenester.

16.3 Administrator kan sperre eller begrense tilgang til fellesfakturerte tjenester (teletorgtjenester og Strex) via Min Bedrift eller ice kundesenter.

16.4 Den enkelte Bruker kan reservere seg mot utlevering av opplysninger til nummeropplysningstjeneste via Min Side eller ved å henvende seg til ice kundesenter på tlf. 21 00 00 00.

## 17 Øvrige bestemmelser

17.1 Risiko. Risikoen for maskinvare, infrastruktur og programmer ligger hos den part som har utstyret under sin kontroll.

17.2 Overdragelse. Kunden kan overdra Avtalen til andre med forutgående skriftlig samtykke fra ice. Før overdragelse skjer, må samtlige av Kundens forpliktelser under Avtalen være

oppgjort. ice har for øvrig rett til å kreve all relevant dokumentasjon om den nye kunden og den nye kunden skal påta seg alle forpliktelser som påligger Kunden under Avtalen før overdragelsen skjer. ice har rett til å overdra alle sine rettigheter og forpliktelser etter Avtalen, helt eller delvis, uten Kundens forutgående samtykke.

17.3 Klage. Klager fra Kunden skal rettes til ice kundesenter. Bedrifter med maksimum 10 årsverk kan klage på ice sin avgjørelse vedrørende faktura, manglende leveranse og kvalitet på den leverte Tjenesten til Brukeklagenemnda for elektronisk kommunikasjon («BKN»). Kunden kan først innsende klage til BKN når Kunden har fått avslag fra ice. Se BKNs hjemmeside [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no).

17.4 Tvister og lovvalg. Avtalen reguleres av norsk rett. Tvister mellom Kunden og ice skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan hver av Partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Partene vedtar Oslo tingrett som rett verneeting i første instans.

## Del B: Særlige vilkår

### 1 Mobilabonnement og mobilt bredbånd

Følgende særlige vilkår gjelder for abonnement på mobiltelefoni og mobilt bredbånd:

#### Dekning og hastighet

1.1 Oppdatert informasjon om dekning og hastighet er tilgjengelig på [www.ice.no/dekning](http://www.ice.no/dekning). Hastigheten som er oppgitt for mottak og sending av data er maksimalhastighet. Dekningskartet er basert på teoretiske beregninger. Kunden kan oppleve at hastighet og dekning avviker fra det som er opplyst. Eksempler på faktorer som kan påvirke opplevd hastighet og dekning er Kundens hardware (f.eks. mobiltelefon, nettbrett, modem, ruter), avstanden til basestasjon, om det brukes eksterntantenne, abonnementstype, dekningsteknologien der Kunden befinner seg (f.eks. 2G, 3G, 4G eller Wi-Fi), topografiske forhold, bebyggelse og antall samtidige brukere av basestasjonen. Innendørs påvirkes opplevd dekning og hastighet av hvilke materialer vegger, vinduer og dører er laget av, samt hvor i bygningen Brukeren befinner seg. Opplevd hastighet kan også variere avhengig av kapasiteten på den serveren det søkes informasjon fra. Kunden har ikke krav på noen form for kompensasjon/erstatning fra ice i forbindelse med at dekning og/eller hastighet for mottak/sending av data avviker fra det som er opplyst.

1.2 Informasjon om hvilken dekningsteknologi som ligger til grunn for Tjenesten fremgår av [www.ice.no/dekning](http://www.ice.no/dekning). Dersom Kundens hardware ikke støtter dekningsteknologien som ligger til grunn for Tjenesten, vil Kunden kunne oppleve svekket kvalitet på Tjenesten eller at Tjenesten ikke fungerer. Det er Kundens ansvar at hardware benyttet av Kunden og Brukere støtter dekningsteknologien som ligger til grunn for Tjenesten. Videre er det Kundens ansvar at Kunden og Brukere gjennomfører oppdateringer og benytter innstillinger som er nødvendige for at Tjenesten skal kunne leveres med best mulig kvalitet. Eventuell utskiftning av hardware er Kundens ansvar. ice har rett til å endre dekningsteknologien som ligger til grunn for Tjenesten uten at Kunden kan fremsette krav om erstatning eller kompensasjon mot ice. Endring av dekningsteknologi skal ikke under noen omstendighet anses som mislighold av Avtalen fra ice sin side.

#### Mobildata

1.3 ice kan stenge eller begrense overføringshastigheten for mobildata til maksimum 64 kbit/s for kunder som forbruker mer enn abonnementets inkluderte datakvote i løpet av en kalendermåned og forbruket ikke er muliggjort ved kjøp av ekstra datakvoter eller oppspart Rollover data. I tilfeller ved ekstremt overforbruk som ikke er muliggjort ved kjøp av datakvoter, vil overføringshastigheten kunne settes til 0 kbit/s. Forbruk regnes som summen av mottatt og sendt data. Kunden vil automatisk justeres opp til normal hastighet når neste kalendermåned starter. Ved behov for mer mobildata enn det som er inkludert i Kundens abonnement, tilbyr ice påfyllingstjenester.

1.4 ice forbeholder seg generell rett til å senke hastigheten i nettet for enkelte trafikktyper og i enkelte tidsrom uten varsel når total belastning i nettverket er stor. Dersom Kunden bruker uforholdsmessig mye mobildata i en måned og dette fører til at totalbelastningen i nettverket blir stor, kan ice uten varsel senke hastigheten i enkelte tidsrom med virkning for Kunden.

1.5 Enkelte mobilabonnement og tilleggstjenester kan ha som begrensning at den inkluderte datakvoten eller en andel av den inkluderte datakvoten kun kan benyttes i ice sitt eget dekningsområde, definert som ice+. Dersom Kunden kun har tilgjengelig mobildata som kun kan benyttes i ice sine dekningsområder, vil Kunden utenfor ice sine dekningsområder få redusert overføringshastigheten til maksimum 64 kbit/s. Dersom Kunden har behov for mer mobildata til bruk utenfor ice sine dekningsområder, tilbyr ice påfyllingstjenester. Begrensninger på abonnementet kan oppheves ved å endre abonnementet.

#### Data Rollover

1.6 For abonnement med Data Rollover vil en ubenyttet del av abonnementets inkluderte datakvote («Rollover data») ved utløpet av en kalendermåned bli videreført til neste

kalendermåned. Dersom Kunden har kjøpt ekstra datakvoter, vil også ubenyttet del av slike mobildata bli videreført til neste kalendermåned. Total mengde mobildata som overføres kan likevel ikke overstige abonnementets inkluderte datamengde. Rollover data har ingen utløpsdato. For abonnement uten Data Rollover vil ubenyttet del av abonnementets inkluderte datakvote slettes ved utløpet av kalendermåned.

#### Bruk i utlandet

1.7 Den inkluderte datakvoten for abonnement på mobilt bredbånd kan benyttes i Norge, Sverige og Danmark. Mobilt bredbånd kan ikke benyttes utenfor Skandinavia. Den inkluderte datakvoten for mobilabonnement kan benyttes i Norge, EU og EØS. Enkelte abonnement og tilleggstjenester kan ha som begrensning at kun en andel av den inkluderte datakvoten kan benyttes i EU og EØS (utenfor Norge).

1.8 Med mindre annet er opplyst, kan Brukeren med mobilabonnement fra ice ringe, sende SMS og MMS i Norge og EU/EØS uten at Kunden blir belastet kostnader utover fast månedsavgift. MMS kan kun sendes til og mottas av norske numre. Brukeren kan også motta samtaler i Norge og EU/EØS uten at Kunden belastes ekstra kostnader. Dersom Brukeren ringer eller sender SMS fra Norge til EU/EØS eller fra EU/EØS til resten av verden, gjelder egne priser. For Kunder som har behov for forutsigbarhet med hensyn til Brukerens forbruk av SMS og ringeminutter fra Norge til EU/EØS eller i utlandet tilbyr ice egne tjenester. Samtaler, SMS, MMS og databruk om bord på fly/båt, via satellitt og til spesialnummer faktureres etter egne takster.

1.9 Ice kan beslutte at bruk i øvrige land enn de som inngår i EU/EØS skal reguleres på tilsvarende måte som fastsatt i punkt 1.6 og 1.7. En oversikt over hvilke land som til enhver tid omfattes av vilkårene i punkt 1.6 og 1.7 fremgår av [www.ice.no](http://www.ice.no).

1.10 Kundens bruk av kommunikasjonsnett i utlandet er underlagt de lover og vilkår som gjelder for den aktuelle tilbyderens nett. Ved bruk av Tjenesten utenfor Norge, vil ice innkreve betaling på vegne av den utenlandske tilbyderen. Kunden er ansvarlig for alle kostnader ved bruk av Tjenesten også utenfor Norge. ice gjør Kunden oppmerksom på at spesielt mobildatabruk utenfor EU/EØS kan ha vesentlig høyere priser enn i Norge. ice oppfordrer alle Kunder til å sjekke oppdaterte priser på [www.ice.no](http://www.ice.no). ice oppfordrer også Kunden til å endre innstillingene for automatiske oppdateringer / nedlastinger på utstyr som er koblet opp mot kommunikasjonsnettet (telefoner, nettbrett mv.) før en utenlandsreise.

1.11 Mobilabonnement og abonnement på mobilt bredbånd skal primært brukes av Kunden i Norge. I Norge skal Brukeren ikke låse telefonen eller ruter til andre nett enn ice+ over lenger tid. Dersom Brukeren oppholder seg i EU/EØS (utenfor Norge) eller låser telefonen til andre nett enn ice+ over lenger tid, forbeholder ice seg retten til å si opp abonnementet eller tilby Kunden et nytt abonnement på andre vilkår.

#### Nummerportering

1.12 Brukeren kan beholde eget telefonnummer ved skifte av tilbyder. Med mindre annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for å gjøre opp med tidligere teleoperatør.

#### Oppsigelse av abonnementer på mobilt bredbånd

1.13 Abonnementer på mobilt bredbånd kan sies opp med én måneds forutgående skriftlig varsel, regnet fra den første kalenderdagen i måneden etter at oppsigelsen ble mottatt av ice. Med mindre annet er oppgitt i oppsigelsen, vil leveransen av tjenesten opphøre med virkning fra utløpet av oppsigelsestiden. Kunden skal betale alle faste og variable priser og gebyrer frem til oppsigelsestiden er utløpt. Dersom det er avtalt bindingstid, gjelder Del A punkt 14.

#### Salg av rutere

1.14 Rutere som selges av ice selges «som de er». Mangel foreligger derfor bare i de tilfellene som er nevnt i kjøpsloven § 19.

## 2 Data Frihet

Følgende særlige vilkår gjelder for alle Kunder med Data Frihet (tilleggstjeneste til mobilabonnement).



2.1 Data Frihet inkluderer 1 000 GB mobildata i ice sine egne dekningsområder, definert som ice+. Maksimal overføringshastighet for mobildata ved bruk av tjenesten utgjør 10 Mbit/s

2.2 Data Frihet kan kun aktiveres på Brukerens hoved-SIM og kan kun kombineres med mobilabonnement med mer enn 6 GB mobildata inkludert. De eldre abonnementene FRI og Base kan ikke kombineres med Data Frihet.

2.3 Data Frihet kan kun benyttes til personlig bruk. Dersom det etter ice sin vurdering er sannsynlig at Kunden benytter tjenesten utover normal personlig bruk, kan ice stenge tilgangen eller redusere overføringshastigheten for mobildata for kunden.

### 3 Bedriftsnett

Disse særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tjenesten Bedriftsnett:

3.1 Bedriftsnett er en sentralbordløsning som tilbys ice sine bedriftskunder og som hjelper bedriften med å holde oversikt over og håndtere innkommende anrop.

3.2 Kunden er behandlingsansvarlig i henhold til personvernlovgivningen for data som behandles i sentralbordløsningen. ice sin tilgjengeliggjøring og annen behandling av personopplysninger i sentralbordløsningen vil skje som databehandler for Kunden.

3.3 Med mindre annet er skriftlig avtalt, gjelder databehandlervilkårene inntatt i Del C når ice behandler personopplysninger på vegne av Kunden. ice skal behandle følgende personopplysninger på vegne av Kunden med mindre annet er skriftlig avtalt: Personopplysninger i kontaktlisten (navn, telefonnummer, avdelingstilhørighet, e-postadresse), informasjon om ansattes status, kalender/fravær, evt. personopplysninger i kommentarer til notater om innringer på kjøg og SMS som sendes fra sentralbordet. Formålet med behandlingen av personopplysningene avhenger av Kundens valg og tilpasninger og ice kan behandle personopplysninger om Kundens ansatte og evt. eksterne kontaktpersoner for flere ulike formål, herunder nettbasert mobil sentralbordløsning og intern samhandling i bedriften og med bedriftens eksterne kontaktpersoner. Personopplysningene lagres innenfor ice sin brannmur og gjøres tilgjengelig for Kunden via brukergrensesnittet i løsningen. Underleverandører har tilgang til systemene hos ice via VPN-forbindelse mellom ice og underleverandørs brannmur. Både innhold og ende-til-ende kommunikasjon krypteres. Personopplysningene behandles i EU/EØS.

3.4 ice sine forhandlere gis adgang til å sette opp Bedriftsnett for Kunden, og kan således gis administrasjonsrettigheter for tjenesten.

3.5 For at ice skal kunne levere Bedriftsnett må brukere være tilknyttet enten mobilnett, Wi-Fi eller kablet internett. Kunden har selv ansvar for at Wi-Fi deknningen og kapasitet på kablet internett er tilfredsstillende for bruk av Tjenesten dersom Brukere befinner seg i et område uten tilfredsstillende mobildekning.

### 4 Kostkontroll Total

Disse særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tjenesten Kostkontroll Total:

4.1 Kostkontroll Total er en tjeneste som muliggjør automatisert kostnadsdeling mellom bedriften og den ansatte.

4.2 Kunden er behandlingsansvarlig i henhold til personvernlovgivningen for data som behandles i Kostkontroll Total. ice sin tilgjengeliggjøring og annen behandling av personopplysninger i Kostkontroll Total vil skje som databehandler for Kunden.

4.3 Med mindre annet er skriftlig avtalt, gjelder databehandlervilkårene inntatt i Del C når ice behandler personopplysninger på vegne av Kunden. ice skal behandle følgende personopplysninger på vegne av Kunden med mindre annet er skriftlig avtalt: Personopplysninger om Bruker (navn, telefonnummer, avdelingstilhørighet, e-postadresse), fakturaopplysninger om Brukers bruk av mobilabonnement, herunder samtaleopplysninger, opplysninger om bruk av mobildata, samt kjøp av innholds- og/eller tilleggstjenester angitt

med tidspunkt, volum, sted (land/soner) og navn på leverandør, samt personopplysninger i søknader om kostnadsdekning fra Bruker. Formålet med behandlingen av personopplysningene er at ice skal kunne levere Kostkontroll Total til Kunden, herunder foreta prosessering av fakturadata, levere kontrollfunksjon for overforbruk av mobiltjenester, levere rapportering av aggregerte forbruksdata og de nødvendige integrasjonene som trengs mellom ice og Kunden. Opplysninger overføres fra ice sin fakturadatabase og kundedatabase til underleverandørers systemer for videre behandling (analyse, sammenstilling, statistikk, presentasjon mm.) og lagring. Det brukes kryptering både av innhold og ende-til-ende kommunikasjonsmedium. Ferdig behandlede opplysninger overføres fra underleverandør til Kunden og dennes brukere via passordbeskyttet innlogging. Personopplysningene behandles i EU/EØS.

4.4 ice har som mål at Kostkontroll Total skal være tilgjengelig for Kunden 24 timer i døgnet. Feil ved tjenesten meldes til ice Kundesenter på telefon 21 00 00 00. ice er ansvarlig for å videreformidle feilmeldingen til samarbeidende tjenesteleverandør. Responstid avhenger av feilens alvorlighetsgrad. Ved feil oppstått utenfor ordinær kontortid (kl. 08.00 til 16.00 på virkedager) vil feilretting påbegynnes tidligst neste virkedag.

### 5 Smart Tale / Microsoft Lync-integrasjon

Følgende særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tjenesten Smart Tale eller Microsoft Lync integrasjon (tilleggstjeneste til ice Bedriftsnett).

#### Ansvar for Kundens utstyr

5.1 Kunden er selv ansvarlig for Kundens eget utstyr (ruter, modem, ZIP-klient, sentralbordløsning m.m.), strømtilførsel, bredbåndstilknytning, og for at bredbåndstilknytningen har tilstrekkelig kapasitet. Tjenesten(e) er en «best effort»-tjeneste. ice innestår derfor ikke for samtalekvalitet, brudd på samtalen, mislykkede anrop mv. og tilsvarende mangler ved kvaliteten på tjenesten. Kunden plikter å sikre at tredjepartsutstyr er sikret mot misbruk, gjennom endring av enhetens standard brukernavn/passord og at enheten bruker en kryptert forbindelse og er plassert bak brannmur. Bistand fra ice kundesenter til forhold som Kunden er ansvarlig for faktureres etter ice sin til enhver tid gjeldende prisliste.

#### Krav til abonnement

5.2 For å kunne benytte tjenesten må Kunden ha et abonnement med ice Bedriftsnett-funksjonalitet. Listen over tilgjengelige abonnementer er til enhver tid tilgjengelig på [www.ice.no](http://www.ice.no).

#### Bindingstid og bruddgebyr

5.3 Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid for Smart Tale, gjelder det en bindingstid på 12 måneder regnet fra datoen for aktivering av tjenesten. Ved brudd på bindingstiden (jf. punkt 14 i Del A) skal kunden betale et bruddgebyr pålydende kr 299,- per Bruker.

#### Nødanrop

5.4 ice tilbyr opprinnelsesmarkering for ordinær mobiltelefoni. Dette innebærer at nødetatene kan spore hvor et anrop blir foretatt fra og/eller hvor Kundens mobiltelefon befinner seg. Dersom kunden foretar nødanrop via tjenesten Smart Tale, er det ikke alltid teknisk mulig å gi nødetatene korrekte opplysninger om nødanropets geografiske opprinnelse. Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) har på bakgrunn av dette gitt ice dispensasjon fra kravet til opprinnelsesmarkering. ice sikrer likevel alltid at den registrerte bostedsadressen der hvor dette er registrert på bruker samt en merking av anropet som «potensiell nomadisk bredbåndstelefontoni», formidles til nødetatene ved nødsamtale.

#### Begrensninger i tjenesten

5.5 ice forbeholder seg retten til å begrense tjenesten og/eller sperre for samtaler til enkelte land. Ved utgående anrop via Smart Tale/Lync vil kundens nummer vises hos mottaker til tross for at kunden har aktivert hemmelig nummer på sitt mobilabonnement.

#### Samtaleopptak

5.6 Smart Tale har funksjonalitet som gjør det mulig for Bruker å

ta opptak av samtaler via iOS, Android, PC og Mac. Funksjonen spiller inn både innkommende og utgående lyd og filen lagres lokalt på enheten appen kjører på. Kunder som benytter seg av denne funksjonaliteten har selv ansvar for å informere innkommende innringer om at samtalen blir tatt opp, samt å overholde alle lover og regler vedrørende samtaleopptak. Ice har ikke noe ansvar for lagring av samtaleopptaket eller for Kundens bruk av funksjonen, herunder Kundens informasjon til innringer. Appen lar Bruker avgjøre om alle samtaler skal spilles inn automatisk eller om Bruker skal slå på opptak manuelt når samtalen er besvart.

## 6 Smart Celle og Femtoutstyr

Disse særlige vilkår gjelder for Kunder som kjøper tjenesten Smart Celle og leier utstyr («Femtoenhet») levert av ice:

### Kundens bruk av Femtoenheten

6.1 Femtoenheten eies av ice og Kunden leier Femtoenheten som en del av tjenesten Smart Celle. Femtoenheten skal tilbakeleveres av Kunden til ice uten opphold etter at Kundens abonnement på Smart Celle opphører. Kunden skal kun benytte utstyret i samsvar med bruksanvisninger/instruksjoner og skal umiddelbart kontakte ice ved tap eller skade på utstyret. Kunden er ansvarlig for tap av og skader på utstyr i leieperioden frem til tilbakelevering ved utløp av avtaleperioden. Reparasjoner skal kun foretas av ice eller den ice utpeker. ice er ikke ansvarlig for feil eller mangler ved Femtoenheten som skyldes ytre påvirkning, herunder svikt eller feil ved strømforsyning, lynnedslag eller andre forhold utenfor ice sin kontroll. Kostnader og risiko knyttet til transport av utstyret til reparasjon eller innbytte er Kundens ansvar, med mindre reparasjon dekkes av garantiansvaret. Reparasjon eller bytte av utstyr med feil belastes Kunden dersom andre enn ice eller noen ice er ansvarlig for, har forårsaket feilen. Femtoenheten kan bare benyttes av Kunden eller Kundens ansatte og Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette eller på annen måte overdra eller låne ut Femtoenheten.

6.2 Kunden er kjent med at tale- og datatrafikk fra Femtoenheten vil gå via Kundens egen bredbåndstilknytning og Kunden er selv ansvarlig for Kundens eget utstyr (ruter, modem m.m.) strømtilførsel, bredbåndstilknytning i fastnettet og at bredbåndstilknytningen har tilstrekkelig kapasitet. Bistand fra ice kundesenter til forhold som Kunden er ansvarlig for faktureres etter ice sin til enhver tid gjeldende prisliste.

6.3 Kunden plikter å rette seg etter ice sine instruksjoner når det gjelder plassering og bruk av Femtoenheten. Det utgjør et vesentlig mislighold av Avtalen dersom Kunden bruker Femtoenheten i strid med produktbeskrivelsen som fulgte med Femtoenheten.

Dersom en Femtoenhet ikke er tilbakelevert til ice innen 14 dager etter Avtalens opphør belastes et gebyr på NOK 2500 pr G3 Femtoenhet og NOK 5000 pr G5/G7 Femtoenhet, uavhengig av hva grunnen til Avtalens opphør er, herunder ved heving pga. ices mislighold.

### Bindingstid og bruddgebyr

6.4 Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid med ice, jf. punkt 3 i Del A, gjelder tilsvarende bindingstid også for tjenesten Smart Celle og/eller leien av Femtoenheten. Dersom Kunden sier opp tjenesten Smart Celle i bindingstiden skal Kunden betale (uavhengig av størrelsen på ice sine utlegg og lengden på Kundens gjenværende bindingstid) NOK 3000 i bruddgebyr pr tjeneste Smart Celle eller pr Femtoenhet. Ved heving av Avtalen som følge av mislighold fra ice sin side belastes ikke bruddgebyr for tjenesten Full Dekning eller Femtoenheten.

### Opprinnelsesmarkering

6.5 ice tilbyr opprinnelsesmarkering for at nødetatene skal kunne spore hvor et anrop fra Kunden til nødetatene blir foretatt fra og/eller hvor Kundens mobiltelefon befinner seg. Nødanrop som utføres via Femtoenheten rutes til den nødsentral som er nærmest den adresse Kunden har oppgitt at Femtoenheten befinner seg på, med mindre posisjonering av terminalen er mulig på annen måte. Kunden må selv sørge for å melde fra om adresseendring.

6.6 ice har intet ansvar for at sporingen lar seg gjennomføre fra

Femtoenheten og posisjoneringsdata knyttet til terminalen vil normalt ikke kunne gis og vil under enhver omstendighet kunne være unøyaktig.

6.7 At terminalen normalt ikke kan spores vil også kunne medføre begrensninger i tjenester eller for software som benyttes, for eksempel vil applikasjoner som forutsetter lokasjonsdata for telefonen ikke kunne benyttes.

### Interferens

6.8 Kunden er kjent med at Femtoenheten kan påvirke tredjeparts bruk av radio- og teleterminalutstyr (f.eks. ved at det skapes interferens).

6.9 ice har rett til å pålegge Kunden å endre plassering av Femtoenheten, eller konfigurasjon av denne, for å unngå interferens eller for å avhjelpe tekniske problemer som måtte oppstå. I den grad det er nødvendig skal Kunden gi ice tilgang til sine lokaler.

6.10 ice skal ha rett til å opplyse Kundens navn og plassering av Femtoenhet m.m. til samarbeidspartnere, for å unngå tekniske problemer, gjennomføre testing, retting av feil m.m.

6.11 Dersom Kunden får melding av tredjepart om at det er oppstått interferens eller andre tekniske problemer plikter Kunden å varsle ice umiddelbart.

### Stenging

6.12 Stenging. ice har rett til å stenge Kundens tilgang til Femtoenheten, midlertidig eller permanent, dersom Femtoenheten skaper eller antas å skape tekniske problemer, herunder interferens m.m. for radio- eller teleterminalutstyr. Dersom det er praktisk mulig skal ice varsle Kunden før stenging finner sted, og uansett snarest mulig etter at stengning har funnet sted.

6.13 Dersom ice stenger Kundens tilgang i mer enn 12 arbeidstimer (dvs mellom 08 og 16 på arbeidsdager) suspenderes Kundens betalingsplikt for abonnementsvederlag for Smart Celle i stengningsperioden. ice vil forsøke å gjenopprette Kundens tilgang, men dersom tjenesten er stengt i mer enn 30 dager og ice ikke har gitt Kunden alternativt dekning i eget nett eller ved hjelp av roaming i tredjeparts nett, har Kunden rett til å si opp tjenesten Smart Celle. ice kan si opp tjenesten Smart Celle med umiddelbar virkning dersom Kundens Femtoenhet fører til tekniske problemer, herunder interferens m.m. for andres radio- eller teleterminalutstyr. Dersom tjenesten Smart Celle sies opp av ice eller Kunden iht. dette punkt, har Kunden intet krav mot ice annet enn det som følger av dette punkt. Utover det som følger av disse særlige vilkår har ice intet ansvar knyttet til stenging eller eventuell oppsigelse av tjenesten Smart Celle.

## 7 Elektronisk ID på Mobil

Disse særlige vilkår gjelder for alle Kunder som bestiller tjenesten Elektronisk ID på Mobil, f.eks. BankID (tilleggstjeneste til mobilabonnement):

7.1 Elektronisk ID på Mobil er en personlig elektronisk legitimasjon for sikker identifikasjon og signering på nett. Avtale om bruk av Elektronisk ID på Mobil inngås direkte med ID-utsteder på utsteders vilkår og takster. For BankID må Kunden kontakte egen bank. For mer informasjon, se [www.bankid.no](http://www.bankid.no) eller den aktuelle banks nettsider.

7.2 Sikkerhetsopplysningene tilknyttet Tjenesten er lagret på SIM-kortet. Det er Kundens ansvar at alle sikkerhetskoder, inkludert PIN-koder, håndteres på forsvarlig måte i samsvar med punkt 8 i del A.

7.3 Kunden skal ta direkte kontakt med utsteder dersom det oppstår problemer med bruk av Elektronisk ID på Mobil. Dersom problemene knytter seg til bruk av BankID, skal Kunden kontakte banken som har utstedt BankID.

7.4 BankID følger SIM-kortet, og ikke mobiltelefonen. Dette innebærer at dersom Kunden bytter SIM-kort må Kunden registrere BankID på mobilen på nytt.

7.5 For mer informasjon om priser knyttet til bruk av Elektronisk ID på Mobil, se [www.ice.no](http://www.ice.no) og den aktuelle utsteders nettside.

## 8 Hemmelig nummer

Disse særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tjenesten Hemmelig nummer (tilleggstjeneste til mobilabonnement):

8.1 ice kan etter anmodning og mot at Kunden betaler særskilt gebyr iht. ice sin til enhver tid gjeldende prisliste tilby Kunden hemmelig nummer. Tjenesten innebærer at Brukerens nummer ikke vises til mottaker ved utgående samtaler eller blir oppført i telefonkatalogen eller oppgis til nummeropplysningstjenester. Ved bestilling av hemmelig nummer vil ice sørge for å holde nummeret hemmelig med de begrensninger som følger av den til enhver tid gjeldende lovgivning eller andre tekniske forhold. ice kan likevel ikke garantere at nummeret vil forbli hemmeligholdt dersom Kunden utviser uaktsomhet. Telefonens innstillinger kan overstyre nummervisningen. Hemmelig nummer kan ikke kombineres med Smart Tale.

8.2 Dersom Kunden ønsker å bestille tjenesten Hemmelig nummer, må Kunden opplyse om dette før innportering eller aktivering av det aktuelle telefonnummeret. I motsatt fall vil telefonnummeret rapporteres inn til nummeropplysningstjenestene.

## 9 Mobil Prioritet

Følgende særlige vilkår gjelder for alle Kunder som kjøper tjenesten Mobil Prioritet (tilleggstjeneste til mobilabonnement):

9.1 Mobil Prioritet tilbys bare Kunder i virksomheter som er forhåndsgodkjent for prioritetsabonnement av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM). Kunden er pliktig å varsle ice dersom virksomheten ikke lenger oppfyller kriteriene for prioritet eller virksomhetens godkjenning faller bort av andre grunner. ice har rett til å si opp tjenesten uten forutgående varsel dersom virksomhetens godkjenning faller bort.

9.2 Mobil Prioritet gir Kunden tilgang til nasjonal gjesting/roaming i 2G og 3G mobilnettet til andre mobiltilbydere i Norge som har plikt til å tilby prioritetsabonnement, og prioritet i 2G og 3G nettet for utgående taleanrop i situasjoner ved trafikkmetning i mobilnettet.

9.3 Kunden gjøres oppmerksom på at dersom Kunden har 4G tale aktivert på mobiltelefonen, vil Kunden ikke få prioritet dersom Kunden er koblet til 4G-nettet.

9.4 Ved nasjonal gjesting vil standard taleanrop, SMS og mobildata fungere, men ice kan ikke garantere støtte for alle sperringer og andre mobiltjenester.

9.5 Nasjonal gjesting skal kun benyttes i krise- eller beredskapssituasjoner. Å låse terminalen til annet nett anses som misbruk av tjenesten. ice forbeholder seg retten til å fakturere kunden for slik bruk etter gjeldende satser for løpende prising. Ved misbruk av tjenesten eller pålegg fra myndighetene kan ice si opp tjenesten.

9.6 Nasjonal gjesting i andre mobilnett tilbys kun på SIM-kort godkjent for formålet. I særskilte tilfeller må Kunden aktivere funksjonen manuelt ved å velge mobilnett på brukerens håndsett. Prioritet gis ikke ved tilkobling til en Femtoenhet eller samtaler via tjenestene Smart Tale eller Microsoft Lync. ice kan heller ikke garantere at andre tilleggstjenester vil fungere sammen med Mobil Prioritet.

9.7 ice er pålagt å følge særskilte retningslinjer gitt av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (NKOM) ved håndtering av prioritets-tjenesten, herunder strengere krav til sikkerhet. Kunden er innforstått med at det gjelder særskilte åpningstider ved henvendelser til ice angående Mobil Prioritet (kundeservice og teknisk brukerstøtte).

# Del C: Databehandlervilkår

## 1 Virkeområde

1.1 Disse databehandlervilkårene gjelder når ice som databehandler (i Del C omtalt som «Databehandler») behandler personopplysninger på vegne av Kunden som behandlingsansvarlig (i Del C omtalt som «Behandlingsansvarlig»).

1.2 Databehandler skal bare behandle personopplysninger så lenge Kunden kjøper en Tjeneste fra ice og det er angitt i Del B at Tjenesten innebærer at ice vil behandle personopplysninger på vegne av Kunden. Databehandler skal for den enkelte Tjeneste bare behandle de personopplysninger som er angitt i Del B for de formål som er angitt i Del B. Databehandlervilkårene gjelder så lenge databehandleroppdraget varer.

## 2 Behandling av personopplysninger

2.1 Databehandler skal behandle personopplysninger på den måte som for den enkelte Tjeneste er angitt i Del B. Behandlingen skal skje i samsvar med den til enhver tid gjeldende personopplysningsloven, forskrifter, eventuelle vedtak fra offentlige myndigheter samt de Alminnelige vilkår i del A og de Særlige vilkår i Del B. Dette gjelder med mindre annet pålegges av EU- eller nasjonale regler som Databehandler er underlagt. I slike tilfeller skal Databehandler informere Behandlingsansvarlig så langt det er mulig før behandlingen iverksettes.

2.2 Databehandler skal for den enkelte Tjeneste utelukkende behandle personopplysninger i de geografiske områder som er angitt i Del B, for å oppfylle det angitte formålet for den enkelte Tjenesten som er angitt i Del B.

## 3 Sikkerhet

3.1 Databehandler plikter å implementere tekniske og organisatoriske tiltak for å sørge for et tilstrekkelig sikkerhetsnivå hensyntatt behandlingen og den risiko som er involvert. Databehandler plikter videre å bistå Behandlingsansvarlig i å ivareta Behandlingsansvarlig sitt ansvar for vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøfting hensyntatt behandlingens art og den informasjonen som er tilgjengelig for Databehandler.

3.2 Databehandler plikter å sikre at det kun er personer som har behov for tilgang til personopplysningene for å gjennomføre Databehandlers forpliktelser etter Avtalen som har adgang til personopplysningene, og at de aktuelle personene har taushetsplikt om personopplysninger som de får tilgang til i forbindelse med levering av Tjenesten i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. Dette gjelder også etter leveransens opphør.

3.3 Ved brudd på personopplysningssikkerheten skal Databehandler underrette Behandlingsansvarlig skriftlig og uten grunnnet opphold.

## 4 Brukernes rettigheter

4.1 Databehandler plikter sett i forhold til behandlingens art og i den grad det er mulig, å bistå Behandlingsansvarlig med å oppfylle plikten Behandlingsansvarlig har til å svare på og følge opp anmodninger som den registrerte (Bruker) inngir med hensyn til å utøve sine rettigheter etter Personopplysningsloven.

## 5 Sletting

5.1 Databehandler skal slette eller returnere dokumenter og data som inneholder personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig i forbindelse med Tjenesten når Tjenesten er avsluttet eller Behandlingsansvarlig skriftlig anmoder om det. Kostnader knyttet til sletting og tilbakelevering dekkes av Behandlingsansvarlig.

## 6 Underleverandører

6.1 Databehandler skal sikre at det foreligger databehandleravtale med eventuelle underleverandører og at den gjenspeiler vilkårene her. Opplysninger om hvilke underleverandører Databehandler benytter for den enkelte Tjeneste gis på forespørsel fra Kunden.

6.2 Databehandler skal informere Behandlingsansvarlig dersom

underleverandør erstattes eller det tilføyes en ny underleverandør. Informasjon gis før slik endring iverksettes, slik at Behandlingsansvarlig har mulighet til å gjøre innsigelser mot endringen. Databehandler har fullt ansvar overfor Behandlingsansvarlig for at underleverandøren oppfyller sine forpliktelser.

## 7 Sikkerhetsrevisjoner

7.1 Databehandler skal legge til rette for at sikkerhetsrevisjoner kan gjennomføres ved å gjøre tilgjengelig for Behandlingsansvarlig informasjon som med rimelighet er nødvendig for å dokumentere etterlevelse av disse databehandlervilkår. Behandlingsansvarlig kan benytte ekstern revisor for gjennomføring av sikkerhetsrevisjon. Kostandene knyttet til revisjon dekkes av Behandlingsansvarlig.