

Produktvilkår for Telefoni fra Norlys

Indhold

1. Generelt.....	2
2. Produkt	2
3. Forudsætninger	2
4. Abonnementet	2
5. Opkrævning og priser	3
6. Installation	3
7. Nummertildeling	3
8. Nummeroplysningsdata	4
9. Funktioner og faciliteter	4
10. Opsigelse og lukning	5
11. Erstatning ved for sen nummerportering	5

Produktvilkår for Telefoni fra Norlys

Gældende fra den 12. september 2023

1. Generelt

- 1.1 Disse produktvilkår for Telefoni fra Norlys gælder i tillæg til Norlys' Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys mellem dig og Norlys.
- 1.2 De definerede termer anvendt i Norlys' Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys finder tilsvarende anvendelse og har samme betydning i disse produktvilkår for Telefoni fra Norlys.
- 1.3 Abonnementsaftalen udgør sammen med disse produktvilkår for Telefoni fra Norlys den aftale, som er gældende mellem dig og Norlys. Disse produktvilkår for Telefoni fra Norlys har forrang ift. de øvrige dele af Abonnementsaftalen.

2. Produkt

- 2.1 Med Telefoni fra Norlys får du mulighed for at ringe via din internetforbindelse fra Norlys.

3. Forudsætninger

- 3.1 Det er en forudsætning for Telefoni fra Norlys, at du har internet fra Norlys.
- 3.2 Hvis internetforbindelsen og/eller kabelnet-forsyningen afbrydes af Norlys på grund af din misligholdelse eller opsigelse af aftalen, så afbrydes Telefoni fra Norlys samtidig.

4. Abonnementet

- 4.1 Norlys udbyder telefoni-abonnementerne 'Fri Tale', 'Fast Pris' eller 'Forbrug'. Med et abonnement på Fri Tale kan du ringe ubegrænset til danske fastnetnumre og danske mobilnumre. Udland, 70-numre, servicenumre og indholdstakserede tjenester (f.eks. 90-numre) samt internet og datanumre er ikke omfattet af dette, og de takseres altid efter pålydende i henhold til prislisten. Med et abonnement på Fast Pris kan du ringe ubegrænset til danske fastnetnumre. Opkald til mobilnumre, udland, 70-numre, servicenumre og indholdstakserede tjenester (f.eks. 90-numre) samt internet og datanumre er ikke omfattet af dette, og de takseres altid efter pålydende i henhold til prislisten. Med Forbrug, der er et forbrugsafregnet abonnement, afregnes du pr. foretaget opkald.
- 4.2 Dit internetabonnement er ikke inkluderet i prisen for abonnementet på Telefoni fra Norlys og faktureres særskilt på den samme regning.
- 4.3 I forbindelse med oprettelsen af abonnementet modtager du en personlig kode til brug ved spæringer og lignende. Det er dit ansvar at sikre, at adgangskoden opbevares på betryggende vis, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende.

- 4.4 For at imødegå misbrug og fejl forbeholder Norlys sig retten til at afbryde opkald, der overstiger en varighed på 180 minutter.
- 4.5 Internettelefoner virker ikke ved strømsvigt. Desuden virker telefonstik ikke, medmindre de tilknyttes den medfølgende adapter.

5. Opkrævning og priser

- 5.1 Abonnementet opkræves forud (1 eller 3 måneder). Dit forbrug afregnes bagud (1 eller 3 måneder). Norlys forbeholder sig dog retten til at foretage kortere interval, selvom du har kvartalsregning, hvis du fx har et ekstraordinært forbrug i forhold til gennemsnitskunden, eller hvis der er et ekstraordinært stort forbrug i forhold til tidligere.
- 5.2 Du bliver opkrævet en opkaldsafgift pr. foretaget opkald. Opkaldsafgiften bliver opkrævet ved både opnået og ikke opnået forbindelse til modtageren. Hvis du har abonnement på Fri Tale, opkræves der ikke for opkaldsafgift til danske fastnet- og mobilnumre. Hvis du har abonnement på Fast Pris, opkræves der ikke opkaldsafgift til danske fastnetnumre. Se dog punkt 4.1 ovenfor.
- 5.3 Forbrugstaksering bliver afregnet pr. påbegyndt minut.

6. Installation

- 6.1 Norlys udleverer modem/fiberboks med indbygget terminaladapter til dig, hvor du kan tilslutte en fastnettelefon. Du kan også vælge at få tilsluttet dine eksisterende fastnetstik mod beregning. Telefoni fra Norlys forudsætter, at du maksimalt har tre telefoner tilsluttet.

7. Nummertildeling

- 7.1 Du får et fastnettelefonnummer af Norlys.
- 7.2 Du kan også overføre fastnettelefonnumre fra andre teleudbydere til Norlys. Norlys vil portere/overføre et sådant nummer hurtigst muligt, men porteringen kan dog først foretages, når det er muligt i henhold til din abonnementsaftale med anden teleudbyder fx efter udløbet af en bindingsperiode eller et opsigelsesvarsel. Det betyder, at der må forventes en porteringstid på minimum 30 dage. Norlys kan opkræve et gebyr i henhold til prislisten for at portere et nummer fra en anden teleudbyder.
- 7.3 Du kan uden gebyr vælge at få hemmeligt nummer. Du kan anmode om at få ændret dit telefonnummer mod betaling af gebyr. Norlys har ret til at ændre dit nummer, uden at du kan kræve erstatning, hvis ændringen skyldes lovmæssige, væsentlige tekniske eller driftsmæssige forhold.
- 7.4 Nummerreservation for dig som privatkunde gælder i en måned for ét fastnetnummer pr. kunde. Reservationen bortfalder automatisk, medmindre du indgår abonnementsaftale om det reservede nummer.

8. Nummeroplysningsdata

- 8.1 Du har for hver forbindelse til tjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i Norlys' offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase. En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata). Du er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder. Du kan ved henvendelse til Norlys anmode om at få ændret dine nummeroplysningsdata. Norlys registrerer sådanne ændringer i Norlys nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter din henvendelse.
- 8.2 Du kan kræve hemmeligholdelse af alle eller dele af dine nummeroplysningsdata, som herefter ikke kan benyttes ved udbud af nummeroplysningstjenester og lignende. Du kan herunder vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabase med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge, at ingen af dine nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysningstjenester eller lignende (hemmelige kundedata og udeladt nummer).
- 8.3 Norlys er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabase, til alle, der ønsker dette, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysningstjeneste 118. Hemmelige numre vil ikke blive oplyst. Videregivelse af nummeroplysningsdata vil dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet eller teletjenester i signaleringsøjemed.
- 8.4 Norlys offentliggør og videregiver ikke andre nummeroplysningsdata end navn, stilling, adresse og telefonnummer, medmindre du udtrykkeligt har givet samtykke hertil.

9. Funktioner og faciliteter

- 9.1 Du kan i tillæg til abonnementet tilmelde dig disse services. Tilmelding kan ske ved henvendelse til kundeservice på 7011 4040 eller via selvbetjeningen på norlys.dk.

Status

Du kan få oplyst dit aktuelle samtaleforbrug på Mit Norlys på norlys.dk. Status opdateres minimum en gang i døgnet.

Saldomax

Saldomax giver dig mulighed for at sætte en øvre grænse for dit forbrug. Når grænsen nås, bliver der spærret for forbruget. Uanset spærringen, er det fortsat muligt at foretage opkald til 112. Saldomax er beskyttet af den kode, der sendes til dig ved oprettelsen af dit abonnement. Koden 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 eventuelt utilsigtet forbrug undgås. Saldomax er gratis. Forbrugsgrænsen beregnes på baggrund af dit samlede forbrug. Eventuelt abonnement, betaling for ekstra services m.v. regnes ikke med i forbrugsgrænsen. Når spærringen på Saldomax aktiveres, spærres der for udgående kald. Det gælder også for abonnementer, hvor du kan ringe ubegrænset. Tidsintervallet for de oplysninger, der ligger til grund for spærringen, opdateres med samme interval som ved tjenesten "Status" herover.

Spærring

Ved tilmelding til servicen Spærring kan du ved brug af den kode, du fik ved oprettelsen af dit abonnement, hindre brug af tjenesten. Du kan med koden både oprette og ophæve spærringen. Norlys tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Uanset spærringen, er det fortsat muligt at foretage opkald til 112. Servicen er gratis.

Specificeret regning

Specifikationen af din regning kan du se på Mit Norlys på norlys.dk. Den viser forbruget for hver enkelt samtale samt oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed og pris.

Standsnings af viderestilling fra 3. mand

Dette er en service, hvor Norlys efter anmodning fra dig standser en konkret automatisk viderestilling. Servicen er gratis.

Skjult nummer

Du har mulighed for at forhindre visning af dit nummer ved opkald. Valget kan enten foretages pr. opkald eller permanent, og du kan også fravælge visning af nummer på modtagne opkald. Ved kunder med hemmeligt eller udeladt nummer etablerer Norlys permanent blokering for nummervisning. Opkald til 112 blokeres dog ikke. Servicen er gratis.

Forhindring af visning af tilsluttet nummer

Du har mulighed for at forhindre den kaldende abonnent i at få vist et tilsluttet nummer. Servicen er gratis.

Takstoplysning

Prisoplysninger kan du få på norlys.dk/telefoni eller ved at ringe til Norlys på 7011 4040.

9.2 Norlys tilbyder følgende tjenester:

Vis nummer

Du kan med nummervisning se, hvem der ringer til dig. Vis nummer kræver et display i din telefon eller en nummervisner.

Viderestilling

Du har mulighed for at viderestille dine opkald til et nummer efter eget valg, og du kan selv indstille, om viderestillingen skal ske ved manglende svar, ved optaget eller generelt. Når du viderestiller dine opkald til et andet nummer, betaler du for viderestillingen. Det vil sige, at den, der ringer til dit Norlys-nummer, betaler for opkaldet til Norlys-nummeret, imens du betaler for viderestillingen fra dit Norlys-nummer og til det nummer, som du har valgt at viderestille til. Prisen for dette varierer, afhængig af om du viderestiller til et fastnet- eller mobilnummer i Danmark eller udlandet, samt hvilket abonnement du har hos Norlys.

Telefonsvarer

Med telefonsvarer er det muligt at lægge en besked til dig, hvis du ikke tager telefonen. Du kan aflytte din telefonsvarer fra din telefon, eller du kan ringe til den fra andre telefonnumre. Det er muligt at indtale en personlige velkomsthilsen og få en sms eller e-mail, når der er nye beskeder på telefonsvareren. Telefonsvareren kan gemme op til 100 beskeder. Hver besked kan højst vare tre minutter. Dine beskeder slettes automatisk efter seks måneder. Tillægstjenesterne i punkt 9.2 er samlet i en tillægspakke, som er inkluderet i abonnementerne Forbrug og Fri Tale.

10. Opsigelse og lukning

- 10.1 Opsiger du dit internetabonnement hos Norlys, er det samtidig en opsigelse af telefoni-abonnementet. På enkelte anlæg vil opsigelse af kabel-tv-abonnementet betragtes som samtidig opsigelse af Telefoni fra Norlys. På samme måde betragtes det som opsigelse, hvis du udporterer/overfører dit fastnetnummer fra Norlys til en anden teleudbyder. Hvis der udporteres i opsigelsesperioden, faktureres du indtil udløbet af denne.
- 10.2 Særligt for tillægstjenester m.v. gælder det, at disse automatisk opsiges sammen med opsigelsen af Telefoni fra Norlys.
- 10.3 Hvis dine forbindelser til Telefoni fra Norlys er afbrudt som følge af væsentlig misligholdelse, kan Norlys opsige abonnementsaftalen ekstraordinært med 14 dages varsel. Ophører abonnementet på grund af opsigelse eller misligholdelse, opgør Norlys mellemværendet og foretager refusion eller opkræver differencen. Refusion foretages kun, hvis beløbet overstiger 25 kroner. Bemærk, at du i alle tilfælde hæfter for abonnement og anden fast betaling i opsigelsesperioden.

11. Erstatning ved for sen nummerportering

- 11.1 I tilfælde af forsinket eller misbrug af udbyderskift foretaget af Norlys eller på Norlys' vegne, forsinket eller misbrug af portering/overførelse af nummer foretaget af Norlys eller på Norlys' vegne, eller i tilfælde, hvor du pga. fejl i porteringen er uden telefonforbindelse i mere end 24 timer, er du berettiget til en kompensation, forudsat at du hurtigst muligt efter, at porteringen forskriftsmæssigt skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav om dette til Norlys.