

Org.nr. 925 777 382.

Vilkårene er gjeldende fra 25.10.2021 for Privatkunder hos Release AS.

## Oversikt

1. Definisjoner
2. Avtalen
3. Leveranse og bruk av Tjenesten
4. Hastighet og bruk av mobildata
5. Om leie av fornyet, brukt mobiltelefon eller annet utstyr
6. Endringer i avtalen
7. Oppsigelse av avtalen
8. Fakturering og betaling
9. Kundens mislighold
10. Ansvar ved tap av SIM og utstyr
11. Ved feil og mangler på Tjenesten
12. Tvist og klageinstanser
13. Spesielt for Mobilt Bredbånd

## 1. Definisjoner

Følgende ord har en spesifikk betydning i avtalen.

«Avtalen» består av disse vilkår, av ordrebekreftelse/skriftlig kontrakt, Release sin personvernerklæring og eventuell databehandleravtale.

«Tjenesten» omfatter mobilabonnement med de til enhver tid tilgjengelige funksjoner, SIM-kort og leie av fornyede brukte mobiltelefoner, nettbrett eller annet utstyr.

«Release» er tilbyder og leverandør av Tjenesten.

«Kunden» er den privatperson som inngår avtale med Release.

«Bruker» er den eller de personer som Kunden lar benytte Tjenesten

## 2. Avtalen

### 2.1. Inngåelse

Avtalen inngås ved at Kunden bestiller abonnement, eventuell leietelefon eller mobilt bredbånd, samt aksepterer Release sin personvernerklæring og disse vilkårene.

Kunden kredittvurderes ut fra Release sine krav til økonomiske forhold, før bestillingen kan godkjennes. Release kan definere en maksimal kredittgrense per

Kunde, med det formål å sikre Kunden mot uforholdsmessig høye kostnader og redusere Release sin risiko for tap.

Det tillates inntil 6 abonnement per Kunde.

## **2.2. Opplysninger om Bruker**

Ved bestilling skal Bruker(e) av Tjenesten oppgis, dersom Bruker er en annen enn Kunden selv. Release er av sikkerhetsmessige årsaker pålagt å innhente og lagre denne dokumentasjonen, for å etterleve personvernrettslige krav til autentisering og identifisering av Bruker. Formålet er eksempelvis innhenting av GDPR-relaterte samtykker eller utlevering av detaljer rundt bruken av Tjenesten til politiet, domstoler og instanser som rettmessig kan kreve dette.

## **2.3. Avtalens varighet**

Avtalens varighet reguleres av hvilke tjenester som bestilles. Dette kommer tydelig fram i bestillingsløpet og på kontrakt.

Alle abonnement kan ha inntil 12 måneders avtaleperiode, dersom Kunden får en rabatt som betinger avtaleperiode eller Kunden leier en mobiltelefon/utstyr med abonnementet. Varighet på leie av mobiltelefon eller annet utstyr, kan ha inntil 36 måneders separat avtaleperiode.

Etter endt avtaleperiode løper Tjenesten og eventuelt leieforhold videre, fram til Kunden selv fornyer eller avslutter avtalen.

## **2.4. Angrerett**

14 dagers angrerett gjelder fra bestilling og mottatt ordrebekreftelse. Avtalen regnes som akseptert dersom Tjenesten tas i bruk innen fristens utløp.

# **3. Leveranse og bruk av Tjenesten**

## **3.1. Tjenestens innhold**

Tjenesten og produktet består av SIM-kort tilknyttet et telefonnummer, med tilgang til bestilte funksjoner for bruk i Norge. Kunden oppgir/velger mobilnummer ved bestilling. Ved høyst spesielle tilfeller kan Kunden av regulatorisk eller tekniske årsaker, måtte bli tildelt et annet nummer.

Tjenesten kan, der dette er bestilt, inkludere leie av fornyede bruktelefoner / nettbrett.

### **3.2. Priser**

Alle priser framkommer av kontrakt eller de til enhver tid gjeldende priser som oppgis på Release sine nettsider, [www.release.no](http://www.release.no).

### **3.3. Bruk i utenlandske nett**

Tjenesten gir også tilgang til bruk i utenlandske mobilnett hvor Release eller selskapets nettleverandør, har avtale med utenlandske operatører. Dette inkluderer satellittnett. Bruk av utenlandske nett og satellittnett er undergitt de bestemmelser, tilganger og dekning som er gjeldende for hvert land/den enkelte operatørs nett. Tilgjengelige destinasjoner er definert i Release sin prisliste for bruk i utlandet, [www.release.no](http://www.release.no).

### **3.4. Release sitt ansvar og varslingsplikt**

Release kan ikke garantere at bruk av Tjenesten skjer uten avbrudd, at alle anrop og meldinger når fram eller at datahastigheten er konstant.

Release forbeholder seg retten til å utføre nødvendig vedlikehold som kan medføre midlertidig stans i Tjenesten. Planlagte driftsavbrudd hos Release eller en leverandør skal fortrinnsvis legges til en tid på døgnet der det medfører mist konsekvenser for Kunden og Bruker, og vil varsles i rimelig tid på Release sine nettsider eller direkte til Kunden dersom omfanget tilsier det.

### **3.5. Kundens ansvar**

Kunden plikter å gjøre Bruker kjent med vilkårene og påse at all bruk av Tjenesten skjer i tråd med norsk lov.

Tjenesten ikke benyttes til spredning av innhold som kan være støtende eller diskriminerende for andre, eksempelvis i relasjon til religion, legning, etnisitet eller humanitære forhold. Tjenesten skal ei heller benyttes til massekommunikasjon eller maskingenerert trafikk ut over hva som kan regnes for normal bruk.

## **4. Hastighet og bruk av mobildata**

Bruker har tilgang til de høyest tilgjengelige opp og nedlastingshastighetene for mobildata, i mobilnettet. Opplevd og faktisk hastighet vil avvike fra teoretisk

hastighet, på bakgrunn av topografi, avstand til antenne, antall mobiltelefoner i samme område og tjenester i bruk blant disse. Enkelte datadrevne tjenester, f.eks. tale i 4G-nettet, prioriteres over annen datatrafikk og kan påvirke opplevd hastighet.

Når datamengde inkludert i et abonnement er oppbrukt, kan Release redusere datahastigheten eller midlertidig kutte tilgangen på mobildata, for å unngå overforbruk og uventede kostnader for Kunde. Eventuelle restriksjoner oppheves ved førstkomende månedsskifte. Bruker og Kunde kan kjøpe ekstra mobildata for å opprettholde maksimal hastighet og tilgang til tjenesten.

Eventuell ubenyttet mobildata ved månedsslutt, er tilgjengelig for bruk påfølgende måned. Merk at du maksimalt får med deg det samme volumet som ligger i abonnementet, inn i neste måned. Mobildata fra ekstra datapakker følger ikke med fra en måned til en annen.

## **5. Om leie av fornyet, brukt mobiltelefon eller annet utstyr**

### **5.1. Avtaleperiode**

Tjenesten kan inkludere leie av fornyede brukttelefoner/-nettbrett sammen med mobilabonnement. Ved leie av slikt utstyr, aksepterer Kunden en avtaleperiode på inntil 36 måneders leie. Utstyret er tilgjengelig for Kunden og Bruker også etter endt avtaleperiode, dersom Kunden ikke selv sier opp avtalen og kundeforholdet.

### **5.2. Leveranse og gjensidig ansvar**

Utleid utstyr er Releases eiendom og Release bærer ansvaret for at utstyret fungerer som det skal under hele kundeforholdet. Kunden plikter å sikre behandle utstyret med nødvendig omhu og benytte det med den beskyttelse som følger utstyret for å unngå unødvendig skade. Framleie er ikke tillatt.

Ved endt kundeforhold, skal utstyret returneres til Release for Kundens regning dersom ikke annet er avtalt.

### **5.3. Service, tap og erstatning**

Dersom utstyret slutter å fungere eller trenger service i løpet av kundeforholdet, plikter Release å snarest mulig sørge skifte ut Kundens utstyr slik at Kunden blir minst mulig skadelidende. Et slikt ombytte skjer for Releases risiko og regning og Release skal så langt som mulig levere samme telefonmodell/type nettbrett til Kunden. Der dette ikke er mulig skal Release gi Kunden et tilsvarende eller oppgradert produkt.

I de tilfeller der Kunden eller Bruker selv er skyld i at utstyret slutter å fungere, trenger service eller går tapt, skjer bytte av utstyr for Kundens regning. Eksempler på slike tilfeller er slag og vannskader, samt tyveri/tap. Release kan kreve at kostnader for reparasjon eller nytt utstyr, dekkes av Kunde. Release skal da gjøre en vurdering av skadens omfang og beregne kostnad for reparasjon/erstatning. Utstyres verdi beregnes basert på utsalgspris med fratrukk av finansieringskostnad og betalt leie.

## **6. Endringer i Avtalen**

### **6.1. Ved endring hos Release eller i Tjenesten**

Endringer i Tjenesten eller Avtalen, herunder bortfall av funksjonalitet og prisendringer skal varsles skriftlig av Release, med minimum 30 dagers varsel der dette er mulig. Varsling skjer på Releases nettsider, samt direkte til Kunden dersom endringen er av vesentlig betydning for normal bruk av Tjenesten og/eller til Kundens klare ugunst.

Dersom endringen er av et slikt omfang at Tjenesten endres vesentlig, kan Kunden ha rett til å gå fra Avtalen uten ekstra kostnad.

### **6.2. Ved endringer hos Kunden**

Kunden plikter på sin side å varsle Release om endringer i abonnementsforholdet, herunder opplysninger gitt i Avtalen, for eksempel adresseendringer, endring av Brukere. Endringer og forhold som påvirker Kundens evne til å oppfylle sin del av Avtalen, skal meldes til Release så raskt som mulig.

## **7. Oppsigelse av avtalen**

Kunden står fritt til når som helst å si opp avtalen. Oppsigelse kan skje i form av skriftlig beskjed til Release eller ved utportering av Kundes telefonnummer. Ved skriftlig oppsigelse, bærer Kunden ansvaret for at oppsigelsen når fram til Release.

Oppsigelse innenfor avtaleperioden medfører utfakturering av gjenstående månedsavgifter på abonnementet og eventuelle gjenstående leieavdrag.

Kunden må ved oppsigelse returnere eventuelle mobiltelefon(er) og annet utstyr som omfattes av avtalen. Se avsnitt 5.2

## **8. Fakturering og betaling**

## **8.1. Om faktureringen**

Release fakturerer Kunden månedlig, med 14 dagers forfall dersom ikke annet er avtalt. Det er Kundens ansvar å påse at faktura mottas.

Faste avgifter faktureres forskuddsvis, sammen med forbruk og eventuelle engangsavgifter fra foregående måned. Det faktureres per hele kalendermåned, med unntak av oppstartsmånedens hvor avgiften justeres ut fra oppstartstidspunkt for Tjenesten.

Release kan i spesielle tilfeller, der avvik forekommer eller trafikk fra nettleverandører innrapporteres med forsinkelse, etterfakturere Kunden i inntil 6 måneder fra fakturadato.

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter i tråd med forsinkelsesrentelovens gjeldende sats.

## **8.2. Feil og innsigelser**

Ved feil på faktura eller innsigelser på fakturaens innhold, skal Kunden så langt det er mulig, melde fra til Release innen forfall på den aktuelle fakturen. Inntil situasjonen er avklart, skal ikke Release la det omtvistede beløpet gå videre til forfall. Uomtvistet beløp betales innen forfall, dersom ikke annet er avtalt.

## **9. Kundens mislighold**

Dersom Kunden vesentlig misligholder Avtalen kan Release varsle Kunden og videre stenge Tjenesten, dersom fristen i varselet ikke blir overholdt. Som vesentlig mislighold regnes blant annet manglende betaling innen oppgitt betalingsfrist eller ureglementert bruk av Tjenesten.

Ved sperring påløper faste avgifter for Tjenesten så fremt en oppsigelse ikke foreligger. Kunden bærer selv ansvaret for eget tap og for eventuell tap som påføres Release som følge av vesentlig mislighold. Tjenesten kan gjenåpnes mot et åpningsgebyr, når forholdene som lå til grunn for sperringen, er fjernet.

I ytterste konsekvens kan Kundens mislighold medføre oppsigelse av Avtalen. Kunden plikter å betale alle påløpte kostnader fram til oppsigelse i tillegg til eventuelle avgifter i forbindelse med avtalebrudd.

## **10. Ansvar ved tap av SIM og utstyr**

SIM-kortet er beskyttet med personlige PIN- og PUK-koder. Det er Kunde og Brukers ansvar å holde kodene ukjent for uvedkommende, for å redusere fare for misbruk ved tap og tyveri.

Ved tap av SIM-kort og/eller utstyr, skal tapet meldes Release så raskt som mulig, for sperring av SIM og eventuelt utstyr. Kunden er ansvarlig for å dekke eventuelt forbruk fram til tapet er meldt Release, oppad begrenset til kr 5000 per SIM-kort. Kunden bærer også ansvar for å erstatte eventuelt tap av utstyr tilhørende Release (Se avsnitt 5.3).

## **11. Ved feil og mangler på Tjenesten**

### **11.1. Varsling og feilretting**

Ved feil eller mangler må Kunden melde fra om dette, til Release. Dersom feilen eller mangelen skyldes forhold hos Release, skal Release rette opp feilen / mangelen, så raskt som mulig. Kunden har rett til kostnadsfri support i normal drift.

Ved feil på utstyret skal nytt utstyr leveres til Kunde, mot at det defekte returneres (se avsnitt 5.2).

### **11.2. Erstatningsansvar**

Kunden kan søke erstatning for perioder hvor Tjenesten har vært begrenset eller utilgjengelig pga. forhold innenfor Release sin kontroll. Erstatning beregnes normalt til å gjelde fastavgifter for perioden fra Release ble gjort kjent med forholdene og fram til forholdene ble rettet. Indirekte tap, for eksempel tapt inntekt, redusert produksjon eller manglende leveranser mot tredjepart, erstattes ikke. Ei heller kompenseres medgått arbeidstid hos Kunde.

Release sitt erstatningsansvar er oppad begrenset til kr 10.000.

Kunde mister sin rett til å kreve erstatning og refusjon for feilen / mangelen, dersom Kunden ikke melder fra til Release innen rimelig tid etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

Release er ikke ansvarlig for situasjoner som oppstår pga. offentlige reguleringer eller i forbindelse med krig, brann, strømbrudd eller annen force majeure.

## **12. Tvist og klageinstanser**

Eventuelle klager på Tjenesten og/eller fakturering av denne, skal rettes til Release sitt kundesenter hvor saken skal forsøkes løst. Målet er enighet mellom Kunde og Release.

Der enighet ikke oppnås, kan Kunde på bakgrunn av endelig skriftlig avslag fra Release, melde saken inn for Brukerklagenemda ([www.brukerklagenemda.no](http://www.brukerklagenemda.no))

Ved forhold som omfattes av EKOM-loven, kan Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet ([www.nkom.no](http://www.nkom.no)) kontaktes.

Dersom en tvist ikke lar seg løse gjennom forhandlinger kan tvisten bringes inn for de alminnelige domstoler. Verneting fastsettes som Vestfold tingrett.

## **13. Spesielt for Mobilt Bredbånd**

### **13.1. Tjenestens innhold**

Tjenesten Mobilt Bredbånd inkluderer et SIM-kort for bruk av mobildata. Kortet kan ikke benyttes til tale, SMS eller MMS. Sammen med mobilt bredbånd, kan Kunden kjøpe eller leie ruter til bruk for mobilt bredbånd.

Eventuell avtaleperiode defineres på [release.no](http://release.no) og i kontrakt.

### **13.2. Bruk i utlandet**

Mobilt Bredbånd kan ikke benyttes i utlandet.

### **13.3 Databruk**

Ubenyttet data følger ikke med over til neste måned, for mobilt bredbånd.