

Generelle vilkår for YouTeam AS

Vilkårene er gjeldende fra 1.mars 2018

Generelt

YouTeam AS er en egen juridisk enhet med følgende opplysninger:

Organisasjonsnummer: 919 308 907

Postadresse: Postboks 3040, 2028 LILLESTRØM

E-postadresse: kundeservice@youteam.no

YouTeam leverer mobilabonnement med tilhørende tjenester. Oppdatert oversikt over mobilabonnement, tjenester og priser finnes til enhver tid tilgjengelig på www.youteam.no.

Disse generelle vilkårene omhandler tilgang til YouTeams mobilabonnement og tilknyttede tjenester. For enkelte tjenester gjelder egne vilkår i tillegg til disse generelle vilkårene, ved motsetninger er det de egne vilkårene som gjelder. YouTeams virksomhet reguleres av norske lover og regler, slik som ekomloven, og disse gjelder foran YouTeams generelle vilkår og tjenestespesifikke vilkår.

Avtaleparter

Avtaleparter er YouTeam AS (heretter kalt *YouTeam*) og privatpersoner som registrerer seg som juridisk ansvarlig for abonnement (heretter kalt *Kunden*) hos YouTeam. Bruker av abonnementet (heretter kalt *Bruker*) er Kunden, eller en person som Kunden har gitt tillatelse til å bruke abonnementet. Kunden plikter å gi Bruker tilgang til de generelle vilkårene som gjelder for YouTeam sine abonnement, men det er Kunden som er juridisk og økonomisk ansvarlig for all bruk av Tjenestene.

YouTeam samarbeider med organisasjoner og foreninger (heretter kalt *Mottaker*) som Kunden kan velge at skal motta et månedlig bidrag. Mottakeren er ikke part i avtaler mellom YouTeam og Kunden, men YouTeam er forpliktet til å utbetale bidraget månedlig til Mottaker. Størrelsen på bidraget avtales mellom YouTeam og Mottaker. Kunden kan når som helst endre Mottaker av det månedlig bidraget.

Avtaleinngåelse og avtaletid

Avtale om bruk av mobilabonnement (heretter kalt *Avtale*) anses å være inngått når YouTeam bekrefter bestilling av abonnement og/eller tjenester. Avtalen består av Kundens muntlig, skriftlige eller elektronisk bestilling, YouTeams ordrebekreftelse og YouTeams generelle vilkår.

Ved å ta i bruk YouTeam sitt mobilabonnement og tilhørende tjenester (heretter samlet kalt *Tjenester*) aksepterer Kunden disse generelle vilkårene, og eventuelle egne vilkår for tjenester, også uten egen muntlig eller skriftlig avtale.

Hvis kunden ønsker å videreføre sitt telefonnummer og overføre dette fra tidligere leverandør må YouTeam få fullmakt av Kunden til å innhente informasjon om Kunden, samt fullmakt til å overføre telefonnummeret til YouTeam. Kundens bestilling, enten via internett eller e-post med påfølgende SMS bekreftelse, anses som slik fullmakt til YouTeam. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle kostnader knyttet til avslutning av kundeforholdet hos tidligere leverandør.

Kunden plikter å oppgi korrekt navn, fødselsnummer (organisasjonsnummer for bedrifter) og gyldig e-postadresse ved bestilling. Hvis YouTeam mistenker svindel eller bedrageri vil dette bli anmeldt til Politiet.

Med mindre annet er spesifisert i egen avtale for den enkelte Tjeneste, har YouTeam ikke avtaletid eller bindingstid på sine abonnement eller tjenester. Avtalen løper derfor til den sies opp eller heves av en av partene.

Tilgang og bruk av tjenestene

Ved inngåelse av Avtalen får Kunden tilgang til de avtalte Tjenestene til de enhver tid gjeldende priser. Tjenestene og kvaliteten på tjenestene som leveres skal være i overensstemmelse med gjeldende lover og regler. Gjør Kunden endringer i bruk av Tjenestene har YouTeam rett til å endre faktureringen i overensstemmelse med Kundens endringer.

Kunden er ansvarlig for at SIM-kort fra YouTeam kun benyttes i mobiltelefoner, nettbrett og utstyr for mobilt bredbånd (heretter samlet kalt *Utstyr*) som er typegodkjent i henhold til gjeldende standarder og lovgivning. Ved misbruk kan YouTeam sperre SIM-kortet for bruk i mobilnettet.

YouTeam er lovpålagt å levere ut Kundens navn, fødselsdato, adresse og telefonnummer til katalog- og nummeropplysningsvirksomheter, med mindre Kunden har reservert seg mot slik utlevering. Kunden kan kostnadsfritt reservere seg mot slik utlevering hos YouTeam.

YouTeams mobilabonnement som består av fri bruk inkluderer ubegrenset bruk av samtaler, SMS og MMS til lokale mobil- og fasttelefoner (unntatt spesialnummer) når man befinner seg i Norge. Bruk av samtaler, SMS og MMS til lokale mobil- og fasttelefoner (unntatt spesialnummer) når man befinner seg i EU-landene og i EØS-landene er inkludert i abonnementet, men forutsetter normal bruk for en reisende til disse landene. Det samme gjelder for bruk av mengden mobildata som er inkludert i abonnementet. YouTeam forbeholder seg retten til å fakturere for eventuell overforbruk i henhold til gjeldende lover og regler.

Samtaler og SMS- og MMS-meldinger kan ikke være maskinskapte, f.eks bestå av en rekke like meldinger sendt til ulike mottakere.

For samtaler og meldinger til spesialnummer i Norge og i utlandet, bruk på skip, ferger og fly, samt til og i utlandet gjelder egne priser slik de til enhver tid fremkommer på YouTeam sine nettsider www.youteam.no. Kunden plikter å sette seg inn i prisene for tjenestene som skal benyttes og landene Kunden skal reise til.

For bruk i utlandet har Kunden tilgang til utenlandske mobiloperatører som YouTeam og deres samarbeidspartnere har avtale med. Ved bruk av utenlandske mobilnett er det de til enhver tid lokale vilkår, lover og regler som gjelder. YouTeam er ikke ansvarlig for kvaliteten og prisene til utenlandske mobiloperatører som de eller deres samarbeidspartnere ikke har avtale med.

YouTeam og deres samarbeidspartnere plikter å levere den til enhver tid gjeldende hastighet på mobildata som gjelder for abonnementet. YouTeam tar forbehold om elementer som begrenser hastigheten slik som avstand til mobilmasten, hindringer mellom mobiltelefon og mobilmasten, antall brukere på mobilmasten, type mobiltelefon, samt vær og vind. YouTeam tar videre forbehold om prioriteringer som gjøres i mobilnettet basert på regulatoriske, tekniske eller driftsmessige årsaker.

Hvis den inkluderte datamengden i Kundens månedlige abonnement blir oppbrukt vil hastigheten på Kundens mobildata begrenses (strupes). Begrensningen i hastighet vil gjelde ut inneværende måned eller til Kunden kjøper ny datapakke.

Kunden kan kostnadsfritt sperre abonnementet helt eller delvis for innholdstjenester, også omtalt som fellesfakturerte tjenester. Kunden kan også sette sperre på et gitt beløp per måned. Innholdstjenester er tjenester som Kunden kjøper av tredjepartsleverandører, og som betales gjennom fakturaen fra YouTeam. Eksempler på slike tjenester er nummeropplysning, kollektivbilletter og spill.

YouTeam og deres samarbeidspartnere forbeholder seg retten til utføre vedlikehold eller annet som kan påvirke leveransen av Tjenesten. Dette kan skyldes sikkerhetsmessig, tekniske, driftsmessige og/eller regulatoriske årsaker. YouTeam er ikke ansvarlig for eventuelle brudd eller forstyrrelser i levering av Tjenesten ved slike hendelser. Ved planlagte brudd av lengre varighet skal Kundens varsles i god tid.

Kunden kan, i spesielle tilfeller og av regulatoriske, tekniske eller driftsmessige årsaker, bli tildelt et nytt telefonnummer, få nytt SIM-kort eller få nytt brukernavn og/eller passord. YouTeam vil, så langt det er mulig, gi varsel i god tid om slike endringer. YouTeam er ikke ansvarlig for tap, kostnader og eventuelle ulemper som Kunden kan bli påført ved slike endringer.

Kunden er ansvarlig for å informere YouTeam om endringer knyttet til Avtalen slik som ny adresse, herunder bostedsadresse, e-postadresse og fakturaadresse. Slike endringer skal meldes til YouTeam senest innen 10 dager etter at de ble utført.

Hvis Kunden ønsker å endre på abonnement eller tjenestene kan dette gjøres iht. informasjon på nettsidene til YouTeam. Endringene skal tre i kraft så raskt som mulig, men senest innen neste månedsskifte. Forskuddsbetalte månedsavgifter vil ikke bli tilbakebetalt ved endring eller oppsigelse av Tjenesten.

YouTeam forbeholder seg retten til å sperre, helt eller delvis, Kundens tilgang til enkelte Tjenester dersom Kundens bruk av Tjenestene kan utgjøre en risiko for YouTeam.

Priser og fakturering

Kunden er ansvarlig for å betale for all bruk av Tjenestene som YouTeam leverer under Avtalen. Alle priser for abonnement, tjenester og gebyrer ligger tilgjengelig på YouTeam sine nettsider www.youteam.no. YouTeam følger norske lover og regler knyttet til merverdiavgift.

YouTeam fakturerer hver måned fast abonnementsavgift forskuddsvis og forbruk utover det som er inkludert i abonnementet etterskuddsvis. Betalingsfrist fremgår av faktura. Faktura sendes ut elektronisk per e-post med mindre annet er avtalt. Ved utsendelse av faktura per post kan YouTeam belaste fakturagebyr. Kunden er selv ansvarlig for mottak av faktura på e-post, og skal sørge for at e-post ikke havner i spamfilter og annet.

For nye Kunder vil første faktura bestå av

- månedsavgift den første måned (delt på antall dager som er igjen etter aktivering)
- forskuddsbetaling av månedsavgift for påfølgende måned (første hele måned)
- etterskuddsbetaling av forbruk som ikke er inkludert (fra første måned)

Hvis faktura ikke blir betalt innen betalingsfristen vil det belastes forsinkelsesrente etter lov om rente ved forsinket betaling (forsinkelsesrenteloven). Det kan også kreves gebyr for utsendelse av betalingsvarsel dersom fakturaen ikke er betalt innen betalingsfristen.

Eventuell klage på fakturaen må gjøres så raskt som mulig, og senest innen betalingsfristen. Klage sendes til YouTeam via kontaktskjema som er tilgjengelig på www.youteam.no eller til kundeservice@youteam.no. Så lenge klagen er til behandling hos YouTeam forfaller ikke det omtvistede beløpet til betaling. Beløp som ikke er omtvistet forfaller derimot til betaling iht. betalingsfristen på faktura.

Ved uenighet kan Kunde, begrenset til forbrukere og bedrifter opptil 10 årsverk, klage til Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon på www.brukerklagenemnda.no. Klage på innholdstjenester kan gjøres direkte til leverandøren av tjenesten eller til YouTeam.

Betalingsvarsel og inkassovarsel anses som varsel om stengning. Dersom betaling ikke skjer innen ny frist, kan abonnementet bli stengt. Dersom levering av Tjenesten stenges på grunn av manglende betaling kan det påløpe et gebyr ved gjenåpning.

YouTeam forbeholder seg retten til inndrive kravet iht. gjeldende lovgivning selv om Tjenesten stenges og Avtalen heves.

YouTeam forbeholder seg retten til å gjennomføre kredittvurdering av Kunder. Dette gjøres ved å innhente opplysninger fra kredittopplysningsselskaper. Kunde vil i så tilfelle motta gjenpartsbrief elektronisk eller per post (gjelder når Kunde er forbruker).

YouTeam kan avslå bestilling av abonnement uten å oppgi grunn.

YouTeam har en generell kredittgrense på 2 500,- for godkjente Kunder. YouTeam kan sperre abonnementet hvis ubetalt bruk av Tjenestene overstiger dette beløpet. Det er likevel ikke garantert at Tjenestene blir sperret, og Kunden er ansvarlig også for bruk som overstiger beløpet.

YouTeam forbeholder seg retten til å begrense innvilget kredittgrense, herunder sperre eller begrense tilgangen til Tjenester, for å redusere selskapets risiko knyttet til etterskuddsbetalt forbruk og tjenester.

Reklamasjon

Kunden og/eller Brukeren plikter til å meddele YouTeam om eventuelle feil eller mangler i leveransen av avtalte Tjenester innen rimelig tid etter at Kunden eller Brukeren oppdaget, eller burde oppdage, feilen eller mangelen. Reklamasjon skal sendes til YouTeam via kontaktskjema på www.youteam.no eller til kundeservice@youteam.no.

Hvis Kunde ikke kan benytte Tjenesten på grunn av forsinkelse, feil eller mangel kan Kunden kreve kompensasjon såfremt YouTeam ikke kan redegjøre for at forsinkelsen, feilen eller mangelen skyldes forhold utenfor deres kontroll. Kompensasjon består i at kunden blir godskrevet en forholdsmessig andel av prisen for Tjenesten det gjelder.

Tap og misbruk

SIM-kort fra YouTeam er sikret med PIN-kode. Kunden er ansvarlig for at denne og andre sikkerhetskoder oppbevares på et forsvarlig sted, og at de ikke gjøres kjent for uvedkommende. YouTeam anbefaler at Kunden endrer PIN-koden som følger med SIM-kortet til en egen personlig kode. YouTeam anbefaler at Kunden alltid har PIN-kode låsen aktivert på sitt Utstyr. Videre bør Kunden alltid bruke egen kodelås (kode, Face ID, Touch ID og lignende) på Utstyret. Kunden er ansvarlig for forsvarlig sikkerhet knyttet til SIM-kortet og Utstyret.

Hvis Kunden mister eller blir frastjålet SIM-kort, koder og/eller Utstyr plikter Kunden å informere YouTeam om dette umiddelbart, og senest innen 24 timer for hindre misbruk av Tjenestene. Kunden melder fra til YouTeam via deres kontaktpunkter som finnes på

www.youteam.no. YouTeam plikter på sin side å sperre Kunden sine Tjenester umiddelbart ved mottak av slik informasjon, og deretter sende bekreftelse på sperring til Kunden.

Kunden er ansvarlig for bruk av Tjenestene frem til melding om sperring er mottatt av YouTeam. Ansvaret er begrenset til 3 000,- med mindre Kunden har opptrådt uaktsomt. Da begrenses ansvaret til 10 000,-. Slike begrensninger opphører hvis Kunden har opptrådt grovt uaktsomt, utvist forsett eller har unnlatt å melde fra til YouTeam om tap av SIM-kort, sikkerhetskoder og/eller Utstyr. Da er ansvaret til Kunden ubegrenset. Hvis YouTeam mistenker svindel, bedrageri eller andre straffbare forhold vil dette bli anmeldt til Politiet.

YouTeam gjør oppmerksom på at sperring av Tjenestene ikke medfører oppsigelse, og at det vil påløpe abonnementsavgift selv om Tjenestene er sperret.

Angrerett

Kunden har rett til å angre på kjøpet og heve Avtalen innen 14 dager etter at YouTeam har bekreftet bestillingen og informert om angreretten. Kunden plikter å gi beskjed til YouTeam dersom angreretten skal benyttes. Dette gjøres ved hjelp av angrerettskjema som medfølger ordrebekreftelsen eller som finnes på YouTeam sin nettsider www.youteam.no. Kunden er ansvarlig for at angreretten er formidlet til YouTeam innen fristen.

Kunden er ansvarlig, juridisk og økonomisk, for all bruk av Tjenestene før angreretten ble underrettet YouTeam og YouTeam fikk stoppet leveransen av Tjenestene.

YouTeams ansvar

YouTeam er ansvarlig for å levere de avtalte Tjenestene til den tid og med den kvalitet Kunde bør forvente og som fremgår av gjeldende lovgivning. YouTeam er ansvarlig for direkte tap Kunden måtte ha ved mangler ved Tjenesten begrenset oppad til 10 000,- per skadetilfelle med mindre YouTeam har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Slikt erstatningsansvar gjelder likevel ikke hvis YouTeam kan redegjøre for at mangelen skyldes forhold utenfor deres kontroll.

YouTeam har ikke ansvar for indirekte tap eller skade med mindre YouTeam har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Retten til erstatning bortfaller hvis Kunden ikke har informert YouTeam innen rimelig tid etter at mangelen ble, eller burde blitt, oppdaget. YouTeam og deres samarbeidspartnere har rett til å sørge for at mangelen utbedres innen rimelig tid.

Kundens mislighold

Ved vesentlig mislighold og mistanke om misbruk fra Kundens side kan YouTeam med umiddelbar virkning si opp Avtalen og stoppe levering av Tjenestene. YouTeam skal

varsle Kunden om dette iht. gjeldende lover og regler. Varselet skal inneholde informasjon om hva YouTeam anser som misligholdt og/eller misbrukt, samt en frist til Kunden for å eventuelt rette opp forholdet. Ved mislighold anses ethvert utestående krav som forfalt.

Det gjøres oppmerksom på at Kundens mislighold av Avtalen kan få konsekvenser for samtlige abonnement og tjenester Kunden har hos YouTeam. Kunden har ansvar for eget tap og for tap som eventuelt påføres YouTeam når slikt tap skyldes Kundens mislighold av Avtalen.

Oppsigelse og endringer

Med mindre annet er spesifisert i egen avtale for den enkelte Tjeneste, har ikke YouTeam avtale- eller bindingstid. Kunden kan si opp Tjenestene med umiddelbar virkning. Forskuddsbetalte månedsavgifter vil ikke bli tilbakebetalt ved oppsigelse av Tjenesten.

Overføring/portering av telefonnummer til ny leverandør er å anse som oppsigelse av Avtalen. Utportering skal skje så fort Kunden ønsker, og Avtalen opphører ved overføring/utportering til ny leverandør. Kunden er ansvarlig for alle fakturerte og ikke fakturerte kostnader iht. Avtalen selv om telefonnummeret er overført til ny leverandør.

YouTeam kan, ved mislighold, heve avtalen med umiddelbar virkning. Ved mislighold anses ethvert utestående krav, fakturert og ikke fakturert, som forfalt. Kunde er ansvarlig, også etter avtalens opphør, for alt forbruk av Tjenester som er gjort før Avtalens opphør.

YouTeam kan, med saklig grunn, si opp avtalen med 30 dagers varsel.

YouTeam kan gjøre endringer i priser, vilkår og tjenester, herunder avvikle tjenester. Tjenester og priser er til enhver tid tilgjengelig på YouTeams nettsider www.youteam.no og Kunden oppfordres til å holde seg informert om tjenester og priser. YouTeam skal varsle Kunden om vesentlige endringer senest en måned før endringen trer i kraft. Endringer i pris som er til Kundens fordel vil bli iverksatt umiddelbart uten varsling. Kunden har rett til å si opp Avtalen fra det tidspunkt endringer trer i kraft.

YouTeam kan overdra Avtalen til et annet selskap så lenge Kunden etter overdragelsen ikke gis dårligere vilkår enn hva som følger av Kundens Avtale med YouTeam.

Taushetsplikt

I henhold til Lov om elektronisk kommunikasjon (Ekomloven) §2-9 har YouTeam og deres ansatte taushetsplikt når det gjelder Kundens bruk av elektronisk kommunikasjon og innholdet av kommunikasjonen. Taushetsplikten er ikke til hinder for at det gis opplysninger til påtalemyndigheten eller politiet om avtalebasert hemmelig

telefonnummer eller andre abonnementsopplysninger, samt elektronisk kommunikasjonsadresse.

Personopplysninger

YouTeam behandler personopplysninger etter de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter. Personopplysninger benyttes av YouTeam for å håndtere Kundens kundeforhold og til å gi Kunden den tjenesten som er avtalt. Videre bruker YouTeam personopplysninger til fakturering, bestillinger, ordrehåndtering, og i alle andre sammenhenger der Youteam må vite hvem Kunden er. Slike opplysninger blir registrert og lagret iht. gjeldende lovgivning om datalagring.

Hvis en faktura ikke blir betalt eller det oppstår rettslig tvist, forbeholder YouTeam seg retten til lagre detaljer knyttet til abonnementet for forbruket inntil kravet er gjort opp eller rettslig avgjort.

For utfyllende informasjon om YouTeams håndtering av personopplysninger henvises det til <https://youteam.no/personvern-og-informasjonskapsler/>

Hvis Kunden bestiller tjenester fra tredjepartsleverandører som forutsetter utlevering av lokasjonsdata eller andre relevante data, kan YouTeam utlevere slike data da det anses å være en bestilling fra Kunde.

Markedsføring

For kunder som eksplisitt har godtatt dette, bruker YouTeam innsamlet data for å gi relevante og tilpassede markedsføringstilbud. Personopplysningsloven med tilhørende konsesjoner og markedsføringslovens § 15 regulerer nærmere bruk av kundeopplysninger til dette formålet.

Kunden kan reservere seg mot slik markedsføring og utlevering til tredjemann i forbindelse med bestilling av lokaliseringstjenester eller andre tjenester ved å ta kontakt med YouTeams på www.youteam.no eller kundeservice@youteam.no.

Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet, slettet eller utlevert, jf. personopplysningsloven §18, § 27 og § 28.

Tvister

Tvister mellom Kunde og YouTeam skal søkes løst i minnelighet gjennom forhandlinger.

Blir partene ikke enige gjennom forhandlinger kan Kunden (forbruker og bedrifter opptil 10 årsverk) bringe saken inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon, www.brukerklagenemnda.no.

Hver av partene kan også bringe tvisten inn for ordinær norsk domstol.
