

Generelle vilkår for Happybytes AS **Vilkårene er gjeldende per september 2022**

Generelt

Happybytes AS er en egen juridisk enhet med følgende opplysninger:

Organisasjonsnummer: 920 033 881
Postadresse: Happybytes kundesenter, Postboks 52, 2021 SKEDSMOKORSET
E-postadresse: kundeservice@happybytes.no

Happybytes leverer mobilabonnement (inkludert mobilt bredbånd) med tilhørende tjenester. Oppdatert oversikt over abonnement, tjenester og priser finnes til enhver tid tilgjengelig på selskapets nettsider www.happybytes.no.

Disse generelle vilkårene omhandler tilgang til Happybytes 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. Happybytes virksomhet reguleres av norske lover og regler, slik som ekomloven. Ved eventuell motstrid gjelder disse foran Happybytes generelle vilkår og tjenestespesifikke vilkår.

Avtaleparter

Avtaleparter er Happybytes AS (heretter kalt *Happybytes*) og privatpersoner som registrerer seg som juridisk ansvarlig for abonnement (heretter kalt *Kunden*) hos Happybytes. 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 Happybytes sine abonnement, men det er Kunden som er juridisk og økonomisk ansvarlig for all bruk av Tjenestene.

Avtaleinngåelse og avtaletid

Avtale om bruk av mobilabonnement (heretter kalt *Avtale*) anses å være inngått når Happybytes bekrefter bestilling av abonnement og/eller tjenester. Avtalen består av Kundens muntlige, skriftlige eller elektroniske bestilling, Happybytes ordrebekreftelse og Happybytes generelle vilkår. Tas Happybytes tjenester i bruk uten at egen avtale er inngått, anses Kunden å ha akseptert disse abonnementsvilkårene. Ved å ta i bruk Happybytes sine 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. Det er Kundens ansvar å sørge for at abonnementsvilkårene til enhver tid er kjent for Bruker. Hvis kunden ønsker å videreføre sitt telefonnummer og overføre dette fra tidligere leverandør må Happybytes få fullmakt av Kunden til å innhente informasjon om Kunden, samt fullmakt til å overføre telefonnummeret til Happybytes. Kundens bestilling, enten via internett eller e-post, anses som slik fullmakt til Happybytes. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle kostnader knyttet til avslutning av kundeforholdet hos tidligere leverandør.

Kunden plikter å oppgi korrekt navn, fødselsnummer og gyldig e-postadresse ved bestilling. Hvis Happybytes mistenker svindel eller bedrageri vil dette bli anmeldt til Politiet. Happybytes har ikke avtaletid eller bindingstid på sine mobilabonnement. 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 Happybytes rett til å endre faktureringen i overensstemmelse med Kundens endringer.

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

Happybytes er lovpålagt å levere ut Kundens navn, 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 Happybytes.

Happybytes mobilabonnement består av bruk av mobildata, samtaler, SMS, MMS og definerte tilleggstjenester til mobil- og fasttelefoner når kunden befinner seg i Norge. Bruk takseres etter de til enhver tid gjeldende priser oppgitt på selskapets nettsider. 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 enkelte av Happybytes sine mobilabonnementer, men forutsetter normal bruk for en reisende til disse landene. Kunden må over en fire måneders periode oppholde seg og bruke mobilen mer i Norge enn i et EU/EØS-land. Ved varslet brudd på dette har Happybytes rett til å si opp kundens Avtale.

Ringeminutter og meldinger (SMS/MMS) kan kun benyttes til privat bruk begrenset oppad til 10.000 min/meldinger per mnd. Bruk utover inkludert eller ved misbruk faktureres med kr 0,30 per min/melding i Norge og EU/EØS eller etter gjeldende prisliste ved bruk utenfor Norge og EU/EØS. Ringeminuttene, meldingene (SMS/MMS) og mobildata skal ikke være maskinskapte, for eksempel som en serie av identiske meldinger eller ved å sette SIM-kort ment for mobiltelefon i en ruter (unntak er dedikert data-SIM og SIM-kort tilhørende abonnementet «Bare Data»). De skal heller ikke benyttes til kommersiell virksomhet herunder markedsføring. Mobilt bredbånd fungerer ikke utenfor Norges grenser. For samtaler og meldinger til spesialnummer i Norge og utlandet og samtaler til utlandet (også til EU- og EØS-land) gjelder egne priser slik de til enhver tid fremkommer på selskapets nettsider www.happybytes.no. Happybytes forbeholder seg retten til å fakturere for all forbruk i henhold til gjeldende lover og regler.

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

Happybytes og deres samarbeidspartnere plikter å levere den til enhver tid gjeldende hastighet på mobildata som gjelder for abonnementet. Happybytes 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. Happybytes tar videre forbehold om prioriteringer som gjøres i mobilnett basert på regulatoriske, tekniske eller driftsmessige årsaker.

Våre abonnement har et standard varslingsnivå på databruk enten per dag eller per kalendermåned (samlet kalt Periode). Når bruken av mobildata i inneværende periode nærmer seg dette nivået vil kunden bli varslet om dette. Når det definerte nivået nås vil hastigheten på Kundens mobildata begrenses. Begrensningen i hastighet vil gjelde i inneværende periode eller til kunden selv øker datamengde på Min Side.

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 Happybytes. Eksempler på slike tjenester er nummeropplysning, kollektivbilletter og spill.

Happybytes 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. Happybytes 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. Happybytes vil, så langt det er mulig, gi varsel i god tid om slike endringer. Happybytes er ikke ansvarlig for tap, kostnader og eventuelle ulemper som Kunden kan bli påført ved slike endringer.

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

Hvis Kunden ønsker å endre på abonnement eller tjenestene kan dette gjøres i henhold til informasjon på nettsidene til Happybytes. Endringene skal tre i kraft så raskt som mulig, men senest innen neste månedsskifte. Eventuelt forskuddsbetalte månedsavgifter vil ikke bli tilbakebetalt ved endring eller oppsigelse av Tjenesten. Happybytes forbeholder seg retten til å sperre, helt eller delvis, Kundens tilgang til enkelte Tjenester dersom Kundens bruk av Tjenestene kan utgjøre en risiko for Happybytes.

Priser og fakturering

Kunden er ansvarlig for å betale for all bruk av Tjenestene som Happybytes leverer under Avtalen. Alle priser for abonnement, tjenester og gebyrer ligger tilgjengelig på Happybytes sine nettsider www.happybytes.no.

Happybytes følger norske lover og regler knyttet til merverdiavgift.

Happybytes fakturerer månedsavgift forskuddsvis og hver periodes forbruk etterskuddsvis. Happybytes kan kreve at kunden betaler et a-konto beløp for å dekke løpende forbruk. Betalingsfrist fremgår av faktura. Faktura sendes ut elektronisk per e-post med mindre annet er avtalt. Ved utsendelse av faktura per post kan Happybytes belaste fakturagebyr. Kunden er selv ansvarlig for mottak av faktura på e-post, og skal sørge for at e-post ikke havner i spam/søppelpostfilter og annet. Innbetaling skjer til Happybytes klientkonto hos selskapets fakturapartner eRate AS.

For nye Kunder vil første faktura bestå av månedsavgift, påløpt forbruk og eventuelle tilleggstjenester. 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 Happybytes via chat som er tilgjengelig på www.happybytes.no eller på e-post til faktura@happybytes.no. Så lenge klagen er til behandling hos Happybytes 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 Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon på www.brukerklagenemnda.no. Klage på innholdstjenester kan gjøres direkte til leverandøren av tjenesten eller til Happybytes. 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.

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

Happybytes forbeholder seg retten til å gjennomføre kredittvurdering av Kunder. Dette gjøres ved å innhente opplysninger fra kredittopplysningselskaper. Kunde vil i så tilfelle motta gjenpartsbrief elektronisk eller per post. Happybytes kan avslå bestilling av abonnement uten å oppgi grunn. Happybytes har en generell kredittgrense på 1 500,- for godkjente Kunder. Happybytes 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.

Happybytes 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. Utvidelse av gjeldende kredittgrense kan i noen tilfelles gjøres gjennom direkte avtale mellom kunden og Happybytes.

Strex betalingstjeneste

Med Strex betaling levert som fellesfakturert tjeneste forstås forhåndsbetalt og etterskuddsbetalt tjeneste som tilbys gjennom den felles operatøride mobilbetalingsløsningen kalt Strex. Strex gjør deg i stand til å kjøpe varer og tjenester ved å belaste din mobilfaktura. Ved å logge seg inn på <https://www.strex.no> kan kunden til enhver tid få full oversikt over alle kjøp som er belastet mobilfaktura.

Ved henvendelser til Happybytes vedrørende kjøp som er belastet mobilfaktura kan Happybytes henvise til Strex og til informasjonen som finnes på <https://www.strex.no>. Kunden kan sperre for all tilgang til Strex betalinger via MinSide eller ved å henvende seg til Happybytes Kundeservice. En klage på en Strex betalingstransaksjon bør rettes direkte til selger av tjeneste/vare eller til Strex for rask behandling. Klagen kan også rettes til Happybytes. Ved tvist kan Kunden bringe klagen inn for Brukerklagenemnda så fremt forholdet omfattes av ordningen.

Reklamasjon

Kunden og/eller Brukeren plikter til å meddele Happybytes 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 Happybytes via chat på www.happybytes.no eller per epost til kundeservice@happybytes.no.

Hvis Kunde ikke kan benytte Tjenesten på grunn av forsinkelse, feil eller mangel kan Kunden kreve kompensasjon såfremt Happybytes 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 Happybytes 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. Happybytes anbefaler at Kunden endrer PIN-koden som følger med SIM-kortet til en egen personlig kode. Happybytes 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 sperre for bruk umiddelbart, og senest innen 24 timer for hindre misbruk av Tjenestene. Sperring gjøres på «mine sider» (<https://min.happybytes.no>) eller i appen Min Happybytes. Happybytes plikter på sin side å sperre Kunden sine Tjenester umiddelbart ved mottak av slik melding. Kunden er ansvarlig for bruk av Tjenestene frem til melding om sperring er mottatt av Happybytes. 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 Happybytes om tap av SIM-kort, sikkerhetskoder og/eller Utstyr. Da er ansvaret til Kunden ubegrenset. Hvis Happybytes mistenker svindel, bedrageri eller andre straffbare forhold vil dette bli anmeldt til Politiet.

Happybytes gjør oppmerksom på at sperring av Tjenestene ikke medfører oppsigelse, og at abonnement løper selv om Tjenestene er sperret.

Angrerett

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

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

Happybytes ansvar

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

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

Retten til erstatning bortfaller hvis Kunden ikke har informert Happybytes innen rimelig tid etter at mangelen ble, eller burde blitt, oppdaget. Happybytes 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 Happybytes med umiddelbar virkning si opp Avtalen og stoppe levering av Tjenestene.

Happybytes skal varsle Kunden om dette iht. gjeldende lover og regler. Varselet skal inneholde informasjon om hva Happybytes 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 Happybytes. Kunden har ansvar for eget tap og for tap som eventuelt påføres Happybytes 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 Happybytes avtale- eller bindingstid. Kunden kan si opp Tjenestene med umiddelbar virkning. Oppsigelse skal være skriftlig fra registrert epostadresse og må gjøres av juridisk eier av abonnementet. Eventuelt 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.

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

Happybytes kan gjøre endringer i priser, vilkår og tjenester, herunder avvikle tjenester. Tjenester og priser er til enhver tid tilgjengelig på Happybytes nettsider www.happybytes.no og Kunden oppfordres til å holde seg informert om tjenester og priser. Happybytes 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 varslingsfrist. Kunden har rett til å si opp Avtalen fra det tidspunkt endringer trer i kraft.

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

Taushetsplikt

I henhold til Lov om elektronisk kommunikasjon (Ekomloven) §2-9 har Happybytes 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

Happybytes behandler personopplysninger etter de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter. Personopplysninger benyttes av Happybytes for å håndtere Kundens kundeforhold og til å gi Kunden den tjenesten som er avtalt. Videre bruker Happybytes personopplysninger til fakturering, bestillinger, ordrehåndtering, og i alle andre sammenhenger der Happybytes 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 Happybytes seg retten til lagre detaljer knyttet til abonnementet for forbruket inntil kravet er gjort opp eller rettslig avgjort.

For utfyllende informasjon om Happybytes håndtering av personopplysninger henvises det til www.happybytes.no/personvern

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

Markedsføring

For kunder som eksplisitt har godtatt dette, bruker Happybytes 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 tredjepart i forbindelse med bestilling av lokaliseringstjenester eller andre tjenester ved å ta kontakt med Happybytes via chat på www.happybytes.no eller per epost på kundeservice@happybytes.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 Happybytes 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.
