

## **Alminnelige vilkår for avtale om fiber- og bredbåndsbaserte tjenester**

### **1. AVTALEN OG AVTALEINNGÅELEN**

**1.1** Disse alminnelige vilkår («Alminnelige vilkår») gjelder for tilknytning til bredbåndsnett, bruk og leveranse av de produkter og tjenester angitt i ordrebekreftelse (samlet kalt «Tjenesten»). Ordrebekreftelse, disse Alminnelige vilkår og relevante Spesielle vilkår utgjør samlet «Avtalen».

**1.2** Avtalens parter er Kunde og Leverandør som nærmere angitt i ordrebekreftelse. Inngåelse av Avtalen forutsetter at Kunden er en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. For gyldig avtaleinngåelse må Kunden være myndig og ha fylt 18 år.

**1.3** Kunden som inngår denne Avtalen er ansvarlig for all bruk av Tjenesten, herunder alle forbruk/kjøp. Dette gjelder uavhengig av hvorvidt Kunden selv, eller andre vedkommende har latt bruke Tjenesten, benytter Tjenesten. Kunden har rett til innsyn i aktivitet knyttet til Tjenesten, uavhengig av hvem som har benyttet Tjenesten.

Kunden plikter å informere eventuelt andre brukere av Tjenesten om dette.

**1.4** Dersom det er et krav for tilknytning til bredbåndsnett at Kunden mottar en grunntjeneste, skal det fremgå av ordrebekreftelsen hvilken Tjeneste dette er. **1.5** Det er en forutsetning for levering av Tjenesten at Kunden er tilknyttet Leverandørens bredbåndsnett enten direkte eller gjennom et borettslag eller eierseksjonssameier (Boligselskap).

### **2. AVTALEDOKUMENTER**

**2.1** Avtalen mellom partene består av ordrebekreftelse, Alminnelige vilkår samt Spesielle vilkår for den enkelte Tjenesten. Ved eventuell motstrid mellom Alminnelige Vilkår og Spesielle Vilkår, går Spesielle Vilkår foran.

**2.2** De til enhver tid gjeldende vilkår er også tilgjengelige på Leverandørens nettside.

**2.3** Avtale inngås ved at Kunden undertegner ordrebekreftelse eller aksepterer Avtalen elektronisk ved bestilling. Kjøp av tjenester utover det som er angitt i ordrebekreftelsen, kan inngås ved å inngi en tilleggsbestilling. Kunden vil ved bestilling av tilleggstjenester motta en ny ordrebekreftelse, samt de Spesielle vilkår for den aktuelle Tjenesten.

### **3. KREDITTVURDERING OG SIKKERHETSSTILLELSE**

**3.1** Leverandøren kan innhente kredittvurdering av Kunden, og forbeholder seg retten til å avise enhver bestilling eller kreve sikkerhetstillegg fra Kunden dersom Kunden ikke oppfyller Leverandørens krav til kredittverdighet. Ved vurdering av kredittverdighet, kan Leverandøren, foruten offentlig tilgjengelige opplysninger, benytte egne kundeopplysninger og kredittopplysningsbyråer.

**3.2** Dersom kredittvurderingen, etter Leverandørens mening, sannsynliggjør fare for betalingsmislighold, kan Leverandøren avvise bestillingen, eventuelt heve Avtalen eller kreve sikkerhetsstillelse, herunder forskuddsbetaling.

#### **4. ANGRERETT**

**4.1** Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted, gjelder lov om angrerett av 20. juni 2014 nr. 27. Kunden skal opplyses om angreretten og få angreskjemaet utlevert sammen med ordrebekreftelsen. Angrefristen utløper 14 dager regnet fra dagen etter avtalen er inngått, eller fra det tidspunkt Kunden har mottatt informasjon om angrerett. I fristen inkluderes alle kalenderdager. Dersom fristen ender på en lørdag, søndag eller helligdag forlenges fristen til nærmeste virkedag.

**4.2** Dersom angrerett gjøres gjeldende, må Kunden på en entydig måte opplyse Leverandøren om at Kunden velger å gå fra avtalen. Angreretten kan gjøres gjeldende ved å bruke standardisert angreskjema, men melding kan også gis på annen måte, eksempelvis per e-post eller brev. Leverandørens angreskjema følger vedlagt ved avtaleinngåelse eller ved ordrebekreftelse på varig medium. Angrefristen anses overholdt dersom Kunden har sendt slik melding før utløpet av angrefristen. Kunden har bevisbyrden for at angreretten er blitt gjort gjeldende i tide, og meldingen bør derfor sendes skriftlig.

**4.3** Dersom Kunden gis rett til bruk av Tjenesten før utløpet av angrefristen, og senere benytter angreretten må Kunden betale for den delen av Tjenesten som Kunden har kunnet ta i bruk, samt for medgåtte materialer, og eventuell returkostnad for mottatt Utstyr. Dette gjelder imidlertid kun dersom rett til bruk av Tjenesten før utløpet av angrefristen ble gitt etter uttrykkelig anmodning fra Kunden. Dersom slik uttrykkelig anmodning ikke ble gitt, skal Leverandøren tilbakeføre alle betalinger fra Kunden dersom Kunden benytter seg av angreretten. Dersom Kunden har forskuddsbetalt installasjonspris, eller har betalt for en del av Tjenesten som ikke er benyttet, skal disse beløpene tilbakeføres til Kunden.

#### **5. LEVERANDØRSKIFTE**

**5.1** Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på tjenester fra andre leverandører som skal avvikles ved tilknytning til Leverandøren, må Kunden selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er).

#### **6. FORUTSETNING FOR TILKNYTNING**

**6.1** Leverandøren tar forbehold om at Leverandørens bredbåndsnett er eller vil bli utbygd for tilknytning på Kundens adresse. Leverandøren vil kun iverksette utbygging til Kunden dersom det er økonomisk forsvarlig, noe som bl.a. avhenger av om det blir tilstrekkelig antall tilknytninger i Kundens nærområde. Utbyggingen forutsetter videre at det ikke oppstår uforutsette hindringer som medfører at bredbåndsnettet ikke kan leveres på Kundens adresse, herunder har Kunden ansvar for å innhente nødvendige tillatelser fra eventuell grunneier, huseier eller annen tredjemann.

**6.2** Hvis installasjon/tilknytning ikke har skjedd innen ni måneder etter avtaleinngåelsen, og dette skyldes forhold som Leverandøren er ansvarlig for, kan Kunden vederlagsfritt gå fra Avtalen ved skriftlig melding til Leverandøren. Leverandøren kan forlenge leveringsfristen ut over ni måneder etter avtaleinngåelse dersom manglende eller forsinket levering skyldes hindring utenfor Leverandørens kontroll. Dette innebærer at det ikke er adgang til vederlagsfritt å gå fra Avtalen i samsvar med første setning dersom feilen ligger utenfor Leverandørens kontroll.

**6.3** Leverandøren tar forbehold om endelig å definere hvor på Kundens eiendom trasé og fremføringsvei for kabelnettet skal anlegges.

## **7. RETT TIL GRUNN FOR KABELNETT**

**7.1** Såfremt det er nødvendig for å levere Tjenesten, har Leverandøren vederlagsfri og tidsubegrenset rett til framføring av røranlegg, kabler og utstyr på Kundens eiendom, inklusive bygg, fra tomtegrense og fram til og med hjemmesentralen, jf. art. 9.1.

**7.2** Dersom det er nødvendig med framføring over tredjemanns grunn, er det en forutsetning for gjennomføring av Avtalen at nødvendig tillatelse gis av tredjemann.

**7.3** Leverandøren har rett til å koble andre kunder til kabelnettet som går over Kundens eiendom, såfremt dette kan skje uten vesentlig ulempe for kunden. Ved behov for graving på kundens eiendom for å koble til andre kunder, skal det inngås en egen avtale med kunden.

**7.4** Kunden bør gjøre seg kjent med kabelføring på egen tomt før eventuelle tiltak iverksettes. Kunden er ansvarlig for skader som han påfører Leverandørens kabler. Kunden skal straks informere Leverandøren om skader på Leverandørens kabler.

**7.5** Dersom Kundens behov gjør det påkrevd å flytte kabelnettet, har Kunden rett til å kreve at Leverandøren, eller den Leverandøren utpeker, skal foreta flytting/fjerning på Kundens regning. Det tas forbehold om at det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

**7.6** Leverandøren har for egen regning rett til å flytte anlegget dersom Leverandøren har behov for dette. Leverandøren skal gi Kunden skriftlig forhåndsvarsel og det skal tas rimelig hensyn til Kundens interesser.

**7.7** De ovennevnte rettigheter og plikter gjelder selv om levering av Tjenesten opphører, uansett årsak.

## **8. EGENINNSATS**

**8.1** Når Kunden i henhold til avtale med Leverandøren skal utføre egeninnsats som nedgraving av rør fram til grunnmur og/eller innendørs kabling fram til hjemmesentral, må dette utføres innen den frist som er angitt av Leverandøren. Kunden skal følge de anvisninger som er gitt av Leverandøren for graving og kabling.

**8.2** Dersom egeninnsatsen ikke er utført innen fristen, kan Leverandøren fakturere et tilleggsgebyr ved installasjon og eventuelt fradrag for egeninnsats faller bort. Fakturering av Tjenesten vil starte opp fra planlagt leveransedato selv om Kunden ikke har utført sin del av avtalen.

## **9. TILKNYTNINGSPUNKTET**

**9.1** Tilknytningspunktet er hjemmesentralen. Tilknytningspunktet markerer overgangen mellom Leverandørens anlegg (som inkluderer hjemmesentralen) og Kundens brukerutstyr, og angir grensene for partenes eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar. For utstyr som Kunden leier fra Leverandøren, beholder Leverandøren eiendomsretten samt drifts- og vedlikeholdsansvaret.

**9.2** Dersom ikke annet er opplyst, leveres Tjenesten gjennom et kablet ethernettgrensesnitt. Tjenestens kvalitet og tilgjengelighet kan ikke garanteres ved bruk av trådløst nettverk da lokale forhold og Kundens utstyr kan innvirke på dette.

## **10. GENERELT OM BRUK AV UTSTYRET**

**10.1** Utstyret som stilles til Kundens disposisjon etter denne Avtalen er Leverandørens eiendom med mindre annet er avtalt.

**10.2** Med mindre annet er avtalt monterer Leverandøren hjemmesentralen til Kunden. Kunden skal selv sørge for nødvendig strømforsyning og forestå all innvendig kabling fra hjemmesentral til Kundens brukerutstyr i samsvar med Leverandørens anvisninger.

**10.3** Ved eventuelle forstyrrelser på Leverandørens bredbåndsnett skal Kunden umiddelbart frakoble utstyr som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at eget utstyr kan benyttes sammen med Utstyret, og kan benyttes til å utnytte Tjenestene. Utstyret skal brukes i samsvar med Leverandørens spesifikasjoner og den bruksanvisning som følger Utstyret, med mindre Leverandøren har gitt avvikende instruksjoner.

**10.4** Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret eller Leverandørens bredbåndsnett eller installasjoner for øvrig. Dette omfatter også omprogrammering og andre endringer i Utstyrets konfigurasjon. Flytting og endring av fastmontert Utstyr skal kun utføres av Leverandøren etter bestilling fra Kunden. Pris for dette oppgis på forespørsel.

**10.5** Utstyret er kun tillatt brukt i Kundens husstand. Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort eller leie ut eller på annen måte disponere over hele eller deler av Utstyret, og har plikt til å påse at utenforstående brukere ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret til kommersielle eller lovstridige forhold.

**10.6** Kunden har med foranstående begrensninger rett til å installere servere til privat bruk, dersom de tekniske forutsetninger for dette er til stede.

**10.7** Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal Leverandøren varsles uten ugrunnet opphold.

**10.8** Kunden plikter å erstatte Utstyr som blir skadet, mistet, eller stjålet, begrenset oppad til kr 4 000,-.

**10.9** Leverandøren har rett til å skifte ut hele eller deler av Utstyret. Kunden plikter i et slikt tilfelle å innlevere gammelt og hente nytt Utstyr. Varsel om dette gis på egnet måte.

## **11. GENERELT OM BRUK AV TJENESTEN**

**11.1** Kunden har ikke rett til å benytte Tjenesten til kommersielle eller lovstridige forhold. Tjenesten kan ikke benyttes til å bruke, kopiere, spre eller på annen måte utnytte

informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Kunden må ved bruk av Tjenesten ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer, eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte. Vilkår for bruk av Tjenesten kan også følge av de enkelte Spesielle vilkår.

**11.2** Kunden skal oppbevare innloggings- og konfigureringsinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til opplysningene. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til innloggingsdata skal Kunden straks informere Leverandøren om dette, og få dataene endret. Leverandøren kan i slike tilfeller midlertidig stenge Tjenesten.

**11.3** Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer inntil Leverandøren har mottatt melding fra Kunden og gitt rimelig tid til å forhindre misbruket.

## **12. STENGING OG BRUKERRESTRIKSJONER**

**12.1** Leverandøren kan helt eller delvis stenge Kundens tilgang til Tjenesten umiddelbart og uten forutgående varsel dersom (i) offentlige myndigheter krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner (ii) i nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, eller ved alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester (iii) dersom Kunden opptre i strid med gjeldende offentligrettslige regler for Tjenesten, misbruker Utstyret eller har tilknyttet ikke godkjente tekniske innretninger til Utstyret (iv) ved vesentlig mislighold, jf. art. 20.2.

**12.2** Leverandøren har videre rett til å stenge Kundens tilgang til Tjenesten dersom Kunden ikke betaler sitt utestående innen forfallsdato, likevel slik at stenging tidligst kan iverksettes 30 dager etter at det er gitt betalingsoppfordring og varsel om stenging.

**12.3** Stenging på grunn av Kundens mislighold vil normalt omfatte samtlige av tjenestene som Leverandøren leverer til Kunden, med mindre Kunden gjør Leverandøren oppmerksom på at misligholdet knytter seg til leveranse av en bestemt tjeneste.

**12.4** Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av stenging.

**12.5** Dersom stengingen skyldes forhold på Kundens side, vil Kunden kunne få gjenåpnet abonnementet mot å betale et gebyr som følger av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Før gjenåpning må alle utestående forpliktelser være betalt.

**12.6** Dersom stengingen skyldes forhold på Kundens side, vil Kundens betalingsplikt for Tjenestene som utgangspunkt fortsette å løpe etter stenging (frem til Kunden sier opp/avbestiller Tjenesten, eller Leverandøren hever Avtalen; ved slik oppsigelse/avbestilling/heving vil Kundens betalingsplikt reguleres av punkt 13 og punkt 20).

**12.7** Leverandøren har ikke rett til å sperre Kundens mulighet for å ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

**12.8** I den utstrekning det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner har Leverandøren etter forutgående varsel rett til tilgang til Kundens bolig eller de lokaler hvor Utstyret er installert.

**12.9** Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenesten, feilmeldingstjenester og brukerstøtte vil være tilgjengelig på Leverandørens nettside.

### **13. AVTALEPERIODE OG AVBESTILLING, AVBRUDD OG OPPSIGELSE**

**13.1** Dersom Kunden velger å avbestille Avtalen etter utløpet av angrefristen, men før installasjon og tilknytning kan foretas, faktureres Kunden avbestillingsgebyr som nærmere angitt i ordrebekreftelsen.

**13.2** Kunden kan ikke avbestille grunntjenesten uten at dette anses som en avbestilling av Avtalen mellom Kunden og Leverandøren.

**13.3** Eventuell bindingstid for de aktuelle Tjenestene fremgår av ordrebekreftelsen, hvor det også skal fremgå tidspunkt for bindingstidens oppstart og utløp. Dersom Kunden velger å avbestille Tjenesten i bindingstiden faktureres Kunden et avbruddsgebyr som tilsvarer en forholdsmessig andel av den økonomiske fordel som Kunden har hatt som følge av avtalen om bindingstid. Dersom Kunden ikke har meddelt Leverandøren at levering av Tjenesten ikke ønskes forlenget senest 1 måned før bindingstidens utløp, forlenges leveransen av Tjenesten automatisk inntil den sies opp av en av partene med 1 måneds skriftlig varsel. Dette gjelder med mindre særskilt er angitt i de Spesielle vilkårene for den aktuelle Tjenesten.

**13.4** Levering av Tjenester uten bindingstid kan til enhver tid sies opp av en av partene med 1 måneds skriftlig varsel regnet fra utløpet av den måned oppsigelsen ble mottatt i, med mindre annet er angitt i bestillingen eller de Spesielle vilkår for den enkelte tilleggstjeneste.

**13.5** Ved oppsigelse av Avtalen plikter Kunden etter nærmere avtale med Leverandøren å returnere Utstyret i den stand han mottok det. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenesten gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt. Hjemmesentralen inngår ikke i Utstyret som skal tilbakeleveres.

**13.6** Dersom Kunden er tilknyttet Leverandørens bredbåndsnett gjennom et Boligselskap og denne avtalen opphører, vil Kundens individuelle avtaler opphøre samtidig.

### **14. ENDRING AV TJENESTENE**

**14.1** Leverandøren har rett til å gjøre endringer i Tjenesten. For endringer som er til ugunst for Kunden, har Kunden krav på varsel senest 1 måned før endringene trer i kraft.

**14.2** Innholdsmessige endringer i Tjenesten og i Tjenestens tekniske spesifikasjoner som er til ugunst for Kunden i avtale med bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

**14.3** Innholdsmessige endringer i Tjenesten og i Tjenestens tekniske spesifikasjoner på Tjenester uten bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

**14.4** Dersom det etter punkt 14.2 og 14.3 ikke er mulig for Leverandøren å gi varsel 1 måned før endringen trer i kraft, skal varsel sendes Kunden så snart som mulig. Kunden har i slike tilfeller rett til å avslutte Avtalen innen 1 måned fra da varselet ble sendt. Dersom hele eller

deler av denne fristen faller etter endringen har trådt i kraft, har Kunden likevel rett til å avslutte Avtalen med virkning fra ikrafttredelsestidspunktet.

**14.5** Dersom Kunden fortsetter å bruke Tjenesten etter at endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

**14.6** Oppdateringer, oppgraderinger og programrettelser som er nødvendig for drift av Tjenesten, regnes ikke som endringer etter dette punkt.

**14.7** Dersom endringen kun gjelder en del av Tjenesten, gjelder Kundens rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt etter 14.2, 14.3 og 14.4 kun den berørte del av Tjenesten.

## **15. PRIS OG ENDRING AV PRIS**

**15.1** Kunden skal betale de engangskostnader, månedsbeløp, variable- og bruksavhengige kostnader som er angitt ved bestilling.

**15.2** Leverandøren har rett til å gjøre endringer i pris. Kunden har krav på varsel senest 1 måned før endringene trer i kraft.

**15.3** Prisendringer som er til ugunst for Kunden i avtale med bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

Prisendringer som følge av endring i konsumprisindeks eller som følge av økte offentlige skatter og avgifter gir imidlertid ikke rett til å avslutte avtalen vederlagsfritt.

**15.4** Prisendringer på Tjenester uten bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft. Prisendringer som følge av endring i konsumprisindeks eller som følge av økte offentlige skatter og avgifter gir imidlertid ikke rett til å avslutte avtalen vederlagsfritt.

**15.5** Dersom det etter punkt 15.2, 15.3 og 15.4 ikke er mulig for Leverandøren å gi varsel 1 måned før endringen trer i kraft, skal varsel sendes Kunden så tidlig som mulig. Kunden har i slike tilfeller rett til å avslutte Avtalen innen 1 måned fra da varselet ble sendt. Dersom hele eller deler av denne fristen faller etter endringen har trådt i kraft, har Kunden likevel rett til å avslutte Avtalen med virkning fra ikrafttredelsestidspunktet.

**15.6** Dersom Leverandøren reduserer sine priser for Tjenesten i markedet i løpet av bindingstiden, vil endringene automatisk gjøres gjeldende for allerede inngåtte avtaler fra og med den første termin etter bindingstidens utløp.

**15.7** Dersom Kunden fortsetter å bruke Tjenesten etter at prisendring har trådt i kraft, anses Kunden for å ha akseptert prisendringen.

**15.8** Dersom prisendringen kun gjelder en del av Tjenesten, gjelder Kundens rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt etter 15.3, 15.4 og 15.5 kun den berørte del av Tjenesten.

## **16. ENDRING I AVTALEN**

**16.1** Leverandørens rett til å foreta endringer i Tjenesten er regulert i punkt 14, mens Leverandørens rett til å foreta endringer i prisen for Tjenesten er regulert i punkt 15. For øvrige endringer gjelder dette punkt.

**16.2** Leverandøren har rett til å gjøre endringer i Avtalens vilkår. Kunden har krav på varsel senest 1 måned før endringene trer i kraft.

**16.3** Vilkårsendring som er til ugunst for Kunden for Tjenester med bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

**16.4** Vilkårsendringer for Tjenester uten bindingstid gir Kunden rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

**16.5** Dersom det etter punkt 16.2, 16.3 og 16.4 ikke er mulig for Leverandøren å gi varsel 1 måned før endringen trer i kraft, skal varsel sendes Kunden så tidlig som mulig. Kunden har i slike tilfeller rett til å avslutte Avtalen innen 1 måned fra da varselet ble sendt. Dersom hele eller deler av denne fristen faller etter endringen har trådt i kraft, har Kunden likevel rett til å avslutte Avtalen med virkning fra ikrafttredelsestidspunktet.

**16.6** Dersom Kunden fortsetter å bruke Tjenesten etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

**16.7** Dersom vilkårsendringen kun gjelder en del av Tjenesten, gjelder Kundens rett til å avslutte Avtalen vederlagsfritt etter 16.3, 16.4 og 16.5 kun den berørte del av Tjenesten.

## **17. FAKTURERING OG BETALING**

**17.1** Etableringsavgift faktureres ved påbegynt leveranse. Annen fakturering påbegynnes umiddelbart etter installasjonen, og omfatter bruk av Tjenesten fra den dag Tjenesten tidligst kunne blitt tatt i bruk. Fakturagebyr kan tilkomme. For øvrig følger fakturering og betaling Leverandørens til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår.

**17.2** Dersom faktura ikke er betalt ved forfall, påløper forsinkelsesrente i henhold til lov om rente ved forsinket betaling, samt purregebyr og omkostninger etter inkassolovgivningen.

**17.3** Dersom Kunden mener at det er feil ved utsendt faktura, må det fremsettes klage til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

## **18. MANGLER OG REKLAMASJON**

**18.1** Kunden må melde feil til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Kunden sin rett til å påberope seg feilen.

## **19. FEILRETTING**

**19.1** Feil som ikke er alvorlige og bare angår én kunde vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden på virkedager. Leverandøren er bare ansvarlig for feil på Utstyret og den del av Tjenesten som er levert av Leverandøren. Intern kabling i hjemmet (fra hjemmesentral til brukerutstyr) er Kundens ansvar.

**19.2** Kunden skal undersøke om feil skyldes egen kabling eller om det ligger i Utstyret som Leverandøren har levert. Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for kostnader Leverandøren måtte ha i forbindelse med feilretting hvor feilen viser seg å ligge på Kundens eget utstyr eller egen kabling.



## **20. PRISAVSLAG**

**20.1** Ved mangler ved Tjenesten kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag for den berørte del av Tjenesten. Dette gjelder ikke dersom mangelen rettes uten opphold.

**20.2** Prisavslag gis ikke dersom feilen skyldes Kundens eget utstyr eller kabling, eller feil på Leverandørens bredbåndsnett eller Utstyret som har sin årsak i at Kunden har benyttet Utstyret eller Tjenesten i strid med vilkårene i Avtalen.

## **21. HEVING**

**21.1** Dersom en av partene vesentlig misligholder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som den annen part svarer for, kan den annen part heve Avtalen med umiddelbar virkning uten foregående varsel.

**21.2** Som vesentlig mislighold fra Kundens side regnes blant annet at Kunden ikke betaler utestående faktura innen 30 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra Leverandøren, at Kunden gjør endringer på Utstyret, at Kunden krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Kunden misbruker bredbåndsnettet eller Tjenesten.

**21.3** Dersom Leverandøren hever Avtalen på grunn av Kundens betalingsmislighold, plikter Kunden straks å innfri samtlige forpliktelser overfor Leverandøren. Videre plikter Kunden å betale det tap Leverandøren har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av Utstyret. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenesten gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt. Hjemmesentralen inngår ikke i Utstyret som skal tilbakeleveres.

## **22. ERSTATNING**

**22.1** Leverandøren er ikke erstatningspliktig for Kundens tap dersom det foreligger en hindring utenfor Leverandørens kontroll og som Leverandøren ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Leverandørens erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvarer er begrenset oppad til den årlige sum Kunden betaler for levering av Tjenesten på skadetidspunktet.

**22.2** Ansvarsbegrensningen gjelder ikke dersom Leverandøren har forårsaket skaden ved grovt uaktsom eller forsettlig opptreden.

**22.3** Kundens indirekte tap kan ikke kreves erstattet med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsettlig opptreden fra Leverandørens side. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tap som følge av at Kunden mister eller får skade på data, tap ved at data blir feilsendt av Leverandøren, tap ved at Kunden blir avskåret fra å bruke Tjenesten, tapt fortjeneste, avsavnstap og følgetap.

**22.4** Kunden er erstatningsansvarlig for det tap Leverandøren blir påført som følge av Kundens mislighold. Ansvarer er begrenset oppad til den årlige sum Kunden skal betale for levering av Tjenesten på skadetidspunktet.

**22.5** Ansvarsbegrensningen gjelder ikke dersom Kunden har forårsaket skaden ved grovt uaktsom eller forsettlig opptreden.

**22.6** Leverandørens erstatningsansvar omfatter ikke tap i forbrukerens næringsvirksomhet.

## **23. KUNDENS TAPSBEGRENSNINGSPLIKT OG MEDVIRKNINGSANSVAR**

**23.1** Kunden skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom Kunden har medvirket til skaden, eller unnlatt å begrense skaden eller tapet, skal Leverandørens ansvar settes ned eller falle bort. Det samme gjelder dersom Kunden ikke i rimelig utstrekning har latt være å fjerne eller minske risikoen for skade. Eksempelvis må Kunden beskytte Utstyret mot lynnedslag ved å benytte overspenningsvern, samt frakoble Utstyr når det er fare for tordenvær.

## **24. FLYTTING**

**24.1** Dersom Kunden flytter til ny adresse hvor det er teknisk og økonomisk mulig for Leverandøren å levere Tjenesten, kan Kunden fortsette Avtalen på sin nye adresse. Den løpende forpliktelse til å betale for Tjenesten løper selv om Tjenesten i en fase etter flytting ikke er klar for levering, hvis dette skyldes forhold på Kundens side. Leverandøren kan kreve dekning av ekstrakostnader som er nødvendige for å kunne videreføre Avtalen på ny lokasjon.

**24.2** Dersom Kunden vil si opp Avtalen på grunn av flytting, gjelder standard oppsigelsestid regulert i punkt 13, med mindre Kunden er i bindingstid. Dersom Kunden er i bindingstid og ønsker å si opp avtalen grunnet flytting, gjelder de alminnelige regler for oppsigelse under bindingstiden regulert i punkt 13.

**24.3** Kunden må betale det til enhver tid gjeldende gebyr for flytting.

## **25. OVERDRAGELSE**

**25.1** Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen til tredjepart, herunder husstandsmedlem, uten Leverandørens forutgående skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved overdragelse påløper et administrasjonsgebyr og etableringsavgift. Dette gjelder ikke ved overdragelse til husstandsmedlem ved dødsfall, og til ektefelle/samboer ved samlivsbrudd når ektefelle/samboer har disponert Tjenesten i minst ett år.

**25.2** Før enhver overdragelse kan gjennomføres må Kundens økonomiske mellomværende med Leverandøren være gjort opp.

**25.3** Ny kunde anses å ha godtatt Avtalens vilkår når Tjenesten er tatt i bruk.

**25.4** Leverandøren har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen. Ved slik overdragelse har Kunden rett på minst 1 måneds varsel. Dersom Kunden motsetter seg overdragelsen, har Kunden rett til å bringe Avtalen vederlagsfritt til opphør fra det tidspunkt endringen trer i kraft. Dersom Kunden fortsetter å bruke Tjenesten etter at varslet overdragelse er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt overdragelsen.

## **26. PERSONVERN OG TAUSHETSPLIKT**

**26.1** Informasjon om hvordan Leverandøren behandler personopplysninger, hvilke personopplysninger som behandles, formålet med behandlingen, Kundens personvern og innsynsrett, og annen informasjon relatert til personvern, er tilgjengelig i personvernerklæringen som du finner på Leverandørens nettside.

**26.2** Leverandøren plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger Leverandøren har fått om Kunden og Kundens bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger

samtykke fra Kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving mv. hvor det er saklig grunn.

## **27. KOMMUNIKASJON**

**27.1** Kunden plikter å gi Leverandøren sin adresse, e-postadresse og mobiltelefonnummer, og aksepterer at Leverandøren benytter disse til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenesten og/eller Utstyret omfattet av Avtalen. Leverandøren kan velge å varsle Kunden i SMS, e-post eller annen post.

**27.2** Dersom Kunden har fått opprettet en e-postadresse gjennom Avtalen med Leverandøren, kan Leverandøren sende varsler til denne e-postadressen dersom Leverandøren mangler annen relevant kontaktinformasjon til Kunden.

**27.3** På bakgrunn av abonnementet på tjenester Kunden har med Leverandøren, vil Leverandøren behandle Kundens personopplysninger for å kommunisere elektronisk med Kunden angående produkter Kunden abonnerer på. Kunden kan frabe seg markedsføringshenvendelser ved å kontakte Leverandøren

## **28. TVISTER**

**28.1** Tvister vedrørende Avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Dersom partene ikke kommer til enighet, kan saken bringes inn for de alminnelige domstoler. Tvister relatert til internett, tv og telefoni kan Kunden velge å bringe inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon. Det vises til [www.brukerklagenemnda.no/](http://www.brukerklagenemnda.no/).