

Vilkår for Bredbånd Fiber

Vilkårene gjelder fra 26. mars 2020 og erstatter tidligere vilkår

1. AVTALEFORHOLDET

Denne avtale (Avtalen) gjelder mellom bedriften som er registrert som Kunde/juridisk eier (Kunde) og Telenor Norge AS med organisasjonsnummer 976967631 (Telenor).

Avtalen regulerer Telenors leveranse av Bredbånd Bedrift Fiber (Tjenesten) og Kundens kjøp og bruk av Tjenesten. Tjenesten gir tilgang til Internett via fiberbasert bredbånd og er beskrevet i sin helhet i dokumentet Bredbånd Bedrift Fiber Tjenestebeskrivelse (tilgjengelig på forespørsel).

For øvrig gjelder Telenors til enhver tid gjeldende generelle forretningsvilkår, se www.telenor.no/bedrift/vilkår. I tilfelle motstrid går nærværende avtalevilkår foran Telenors generelle forretningsvilkår. Dersom partene har signert en særskilt bedriftskundeavtale, er disse vilkår å ansees som tillegg. De generelle vilkår i bedriftskundeavtalen har i så tilfelle forrang og Telenors generelle forretningsvilkår gjelder ikke.

2. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Telenors leveranse av Bredbånd Bedrift Fiber inneholder informasjon med personopplysninger. Denne informasjon omhandler merkantile og lokale kontaktpersoner, med informasjon om fullt navn, e-post adresse og telefonnummer. Som en del av leveranse og drift av tjenesten deler Telenor denne informasjonen med sine underleverandører.

3. FORBEHOLD OM LEVERANSE

Telenor tar forbehold om at Tjenesten ikke kan leveres som avtalt, dvs. også etter at Telenor har akseptert Kundens bestilling, i følgende tilfeller:

- Hvis de konkrete forholdene i nettet på leveringsadressen etter nærmere undersøkelser viser seg ikke å støtte bestilt Tjeneste, herunder ønsket kapasitet (båndbredde).
- Hvis etableringskostnaden for avtalt leveranse etter nærmere undersøkelser viser seg å bli vesentlig høyere enn antatt på tidspunktet for Telenor tilbud til Kunden

I ovenstående tilfeller forbeholder Telenor seg rett til å kansellere leveransen, alternativt endre tilbudte betingelser for leveransen, herunder priser, vilkår, kapasitet. Kunden står fritt til å akseptere eventuelt tilbudte nye betingelser.

Telenor skal uten ugrunnet opphold informere Kunden om uforutsette hindringer eller nødvendige endringer i leveransen av avtalt Tjeneste.

4. TELENORS ANSVAR I FORBINDELSE MED LEVERANSE, INSTALLASJON OG DRIFT

Telenor er ansvarlig for at leveransen av Tjenesten inkluderer:

- Rør og kabling frem til koblingsboks plassert innenfor grunnmur i bygg på leveringsadressen - Koblingsboks (inntaks-/tilknytningspunkt)
- Oppkobling av ruter på leveringsadressen. Ruter kobles opp ved koblingsboksen, med mindre kunden ønsker ruter plassert et annet sted og kundens internkabling ligger til rette for dette.
- Test av linjen

I forbindelse med installasjonen har Telenor fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, over og gjennom Kundens eiendom. Telenor skal informere Kunden om slike inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Hvis Kunden ønsker en annen linjeføring enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig for Telenor, kan Telenor kreve at Kunden dekker merkostnadene. Telenor plikter å informere Kunden om eventuelle krav til dekning av slike merkostnader.

Kunden får ingen godtgjøring for ulemper ved installasjoner som Telenor plasserer på Kundens eiendom for å levere Tjenesten.

Ved installasjon, montering og kabelføring utført av Telenor plikter Telenor å ta tilbørlig hensyn til Kundens eiendom og eiendeler for øvrig. Telenor plikter å erstatte skade utover det som er nødvendig for arbeidet, når skaden skyldes uaktsomhet fra Telenors side.

Telenor skal sende Kunden en ferdigmelding som bekrefter at punktene ovenfor er ferdig levert. Telenor anser leveransen som levert, når fiber er terminert innenfor byggets inntakspunkt,

koblingsboks er montert og ruter er koblet opp i Kundens lokale.

Kabling mellom koblingsboks/inntakspunkt og ruter (internkabling) er ikke inkludert i Telenors leveranse med mindre dette er særskilt avtalt, og må besørges av Kunden selv, se pkt 7. Kundens ansvar i forbindelse med leveranse, installasjon og drift.

Telenor er ansvarlig for at den funksjonalitet og kapasitet som er angitt i tilbudet, er tilgjengelig for Kunden i avtaleperioden.

Telenor har ansvaret for drift og administrasjon av Tjenestene, og plikter å samarbeide med Kunden for å sikre avtalt kvalitet.

5. SÆRSKILTE FORBEHOLD OM HASTIGHET

Tekniske forhold i nettet kan medføre at det ikke er mulig å levere den maksimale hastigheten som tjenesten er forutsatt å skulle ha. For å sikre at kunden får en stabil og pålitelig bredbåndstjeneste, forbeholder derfor Telenor seg retten til å redusere hastigheten, innenfor hastighetsintervallet for tjenesten som kunden har bestilt.

Dersom det ikke er mulig å levere innenfor dette hastighetsintervallet, men det er mulig å levere en tjeneste med et lavere hastighetsintervall, vil kunden få tilbud om dette.

Overføringshastigheten videre ut på Internett, er utenfor Telenors kontroll, og det må påregnes lavere hastighet. Telenor har ikke ansvar for lavere hastighet grunnet forhold utenfor Telenors kontroll (for eksempel besøkt nettsted eller tjenesteleverandørs server, minste overføringskapasitet på veien fra kunden til ekstern server eller antall samtidige brukere mot samme server).

6. TRAFIKKSTYRING OG INTERNETT

Telenor bruker trafikkstyring som verktøy for å sikre god kvalitet på tjenestene. Dette gjelder håndtering av trafikk i så vel normale perioder som i perioder med unormal stor belastning i nettet.

I fastnettet prioriteres internettrafikk etter tilgjengelig kapasitet og i henhold til hva som anses som akseptabel forsinkelse eller forstyrrelse for den aktuelle tjenesten. Bredbåndstelefoner (IP-telefoner), IP-TV (lineære

kanaler) og bedriftsprodukter med definerte kvalitetskrav prioriteres i nettet. Kunder som abonnerer på slike tjenester med optimert kvalitet kan oppleve at dette påvirker tilgjengelig kapasitet for annen internettrafikk.

Telenor bruker også trafikkstyring for sikkerhetsformål. I tillegg kan tilgang til enkelte nettstedet blokkeres etter pålegg fra offentlige myndigheter.

7. KUNDENS ANSVAR I FORBINDELSE MED LEVERANSE, INSTALLASJON OG DRIFT

Kunden skal sikre Telenor fri adkomst frem til og inne i bygg på avtalt leveringsadresse for installasjon, vedlikehold og feilretting. Hvor det er aktuelt, er det Kundens ansvar å sikre at eier av bygget/tomten for avtalt leveringsadresse samtykker i at Telenor vederlagsfritt kan etablere fiber på adressen.

Kunden må sørge for at følgende er på plass på avtalt leveringsadresse før Telenors installasjon:

- Fremføring og levering av kraft (220V), der dette er nødvendig.
- Egnet rom for koblingsboks med 2 strømkontakter
- Internkabling i bygget (mellom koblingsboks og ruter i Kundens lokale) må møte Telenors krav til internkabling som beskrevet i egen guide

Kunden kan kreve kompensasjon etter standardiserte satser dersom Telenor ikke leverer Tjenesten eller tilknyttede ytelser innen den frist som er avtalt med Kunden. Det samme gjelder om montør ikke møter til avtalt tid og Telenor ikke kan godtgjøre at dette skyldes årsaker eller begivenheter utenfor Telenors kontroll.

Kunden er ansvarlig for vedlikehold og feilretting på eget, internt nett og på utstyr tilknyttet eget nett. Hvis Kunden ønsker at Telenor skal utføre vedlikehold og feilretting på slikt utstyr, må det betales særskilt for dette.

Kunden er ansvarlig for installasjon, oppkobling og konfigurering av eget utstyr. Kunden er ansvarlig for utstyret som han, eller noen han svarer for, kobler til Telenors nett eller på annen måte benytter ved bruk av Telenors tjenester. Utstyret skal være av en slik art og brukes på slik måte at

det verken er til skade eller urimelig ulempe for Telenor, Telenors nett eller Telenors øvrige Kunder.

Kunden bærer risikoen og har ansvaret for at utstyr som er eiet av Telenor og er installert i forbindelse med Avtalen ikke blir påført fysisk skade, eller at uvedkommende kan kople seg inn på utstyret, ødelegge eller tappe informasjon. Telenors utstyr må ikke overdras, lånes bort, sammenføres eller sammenblandes med annen eiendom, eller på annen måte anbringes slik at Telenors eiendomsrett kan gå tapt. Kunden kan bli erstatningspliktig for tap eller skade på Telenors utstyr mens dette er i hans varetekt

8. ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Hver av avtalepartene er ansvarlig for de underleverandører parten måtte engasjere i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen.

9. FUNKSJONSTEST

Når Tjenesten er ferdigmeldt fra Telenors side, kan Kunden foreta en funksjonstest for å bekrefte at Tjenesten virker i henhold til Avtalen, og at avtalte krav til funksjonalitet oppnås.

Dersom det er forhold som gjør at Kunden ikke vil godkjenne at Tjenesten er etablert i samsvar med Avtalen, må skriftlig varsel sendes Telenor. Hvis slikt varsel ikke sendes innen tre arbeidsdager etter Kundens mottak av ferdigmelding, anses Tjenesten for godkjent etablert. Dersom de påpekte forhold er uvesentlige for Kundens bruk av Tjenesten, skal Tjenesten likevel anses som godkjent etablert.

10. PRISER

For Tjenesten skal Kunden betale prisene som fremgår av det aksepterte tilbudet. Prisene er eksklusive skatter og offentlige avgifter.

11. FEILMELDING OG REKLAMASJON

Feil eller mangler ved Tjenesten som Kunden måtte oppdage og som skyldes forhold som ligger innenfor Telenors ansvarsområde, skal uten ugrunnet opphold meddeles Telenor.

Før Kunden melder feil til Telenor, må Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr.

Hvis Kunden melder om feil som ligger utenfor Telenors ansvarsområde, og Kunden burde ha

forstått dette, kan Telenor kreve dekket de omkostninger som er forbundet med Telenors feilsøking.

Kunden mister sin rett til å gjøre en feil eller mangel gjeldende, dersom han eller hun ikke gir Telenor melding om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den.

Telenor skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil eller mangel ved tjenesten, iverksette tiltak for å rette feilen eller mangelen. Kunden skal sørge for at Telenor får adgang for å kunne utføre feilretting.

Hvis Kunden ikke kan benytte tjenesten på grunn av feil eller mangel i nettet eller ved Tjenesten og Telenor ikke kan godtgjøre at feilen skyldes forhold eller begivenheter utenfor Telenors kontroll, kan Kunden kreve kompensasjon etter standardiserte satser. Dette vil normalt gis ved at Kunden blir godskrevet en forholdsmessig del av faste løpende priser for Tjenesten.

Dersom Kunden gis medhold i en reklamasjonssak, skal Telenor refundere direkte og nødvendige merkostnader Kunden er påført. Kravet skal sannsynliggjøres.

12. VIDERESALG OG UTVIDET BENYTTELSE

Kunden har ikke rett til å videreselge/leie ut Tjenesten eller kapasitet som omfattes av denne Avtale uten Telenors skriftlige samtykke, ei heller la uvedkommende benytte Kundens tilgang eller på annen måte benytte Tjenesten på områder ikke omfattet av Avtalen.

13. REKLAME

Ingen av partene skal benytte opplysninger som fremkommer av Avtalen, til reklameformål eller på annen måte gi offentligheten informasjon om kontrakten ut over å oppgi leveransen som generell referanse uten den annen parts uttrykkelige godkjennelse.

14. ENDRINGER I NETT OG TJENESTER MM.

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot liv eller helse, miljø eller nettsikkerhet, har Telenor rett til å gjennomføre nødvendige tiltak som begrenser bruken av tjenestene.

Telenor har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i

nett eller tjenesten(e) hvis det anses som nødvendig av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker eller som følge av offentlige vedtak eller andre regulatoriske forhold. Telenor er uten ansvar for kostnader, tap eller ulemper som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

Telenor har rett til å endre Tjenesten. Som endring regnes også opphør av Tjenesten. Ved opphør av Tjenesten vil Kunden tilbys en annen tjeneste som så vidt mulig tilfredsstiller tilsvarende behov som den eksisterende tjenesten. Dette gjelder også ved Kundens flytting til adresse der infrastrukturen ikke ligger til rette for å tilby samme Tjeneste som Kunden hadde på den tidligere adressen. Om Kunden ikke ønsker den tilbudte nye tjenesten, anses avtaleforholdet som oppsagt.

Telenor skal varsle berørte Kunder om eventuelle tiltak.

15. ERSTATNING VED TAP ELLER SKADE

Telenor er ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Telenors side. Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som en følge av mangelen.

Telenor er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Telenors side. Som indirekte tap regnes blant annet tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning, tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt, tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt samt tap som følge av ødelagte eller forringede data.

Telenors samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 50 000,- for hvert tilfelle, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Telenors side. Telenor er ikke ansvarlig for tap eller skade som oppstår som følge av Kundens installasjon og bruk av programvare eller Kundens tilknytning av eget utstyr til Telenors nett. Tilsvarende gjelder om Kundens bruk av utstyr og programvare ikke er tilpasset Telenors tjenester.

16. KUNDENS MISLIGHOLD

Ved betalingsmislighold vil Telenor sende varsel i samsvar med gjeldende lovgivning og belaste Kunden med purregebyr samt forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling.

Hvis Kunden ikke har betalt innen angitt betalingsfrist, kan Telenor stenge for videre bruk av Telenors tjenester. Ved mislighold av betaling kan ethvert utestående krav anses som forfalt.

Hvis Kunden har felles faktura for levering av flere tjenester og ikke betaler utestående krav, vil stenging normalt omfatte samtlige Kundeforhold, med mindre Kunden gjør Telenor oppmerksom på at manglende betaling knytter seg til leveranse av en bestemt tjeneste.

Kunden manglende oppfyllelse av sitt ansvar etter pkt.5 vil av Telenor kunne anses som mislighold og danne grunnlag for at Telenor hever Avtalen og kansellerer leveransen.

Telenor kan også stenge for bruk av Tjenesten dersom Kunden;

1. ikke har gitt nødvendig og korrekt Kundeinformasjon, jf. pkt. 1,
2. utsetter Telenors infrastruktur eller tjenester for skade eller forstyrrelser,
3. ikke oppfyller et evt. krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av Telenor,
4. opptrer i strid med gjeldende lovgivning eller offentligrettslige regler for elektroniske kommunikasjonstjenester, eller
5. på annen måte grovt misligholder avtalen eller grovt misbruker tjenester eller utstyr.

Før Telenor iverksetter stenging etter punkt 1 -5 i avsnittet over, skal Kunden, om mulig, varsles skriftlig, gis anledning til å uttale seg om forholdet og rette opp årsaken til stenging. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

Hvis fristen oversittes, forholdet ikke rettes opp eller det gjentas, ansees Kundeforholdet som opphørt. Hvis det kreves av hensyn til sikkerheten eller funksjonaliteten i nettet, viktige samfunnshensyn eller hensynet til tredjemanns vern, kan Telenor koble ned Kundens forbindelse til nettet uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks informeres om nedkoblingen.

Telenor gjenopptar levering av tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen, er rettet. Kunden blir belastet med den til enhver tid gjeldende pris for gjenåpning.

17. AVTALEPERIODE, OPPSIGELSE OG HEVING

Avtalen er bindende fra tidspunkt for avtaleinngåelse.

Kunden kan fritt si opp avtalen med en måneds varsel med virkning fra den første i den påfølgende måneden, med mindre Kunden har inngått avtale om bindingstid.

Bindingstiden begynner å løpe når Tjenesten er levert i henhold til punkt 4 og faktureringen starter.

Ved kansellering av Avtalen etter at Telenor har påbegynt arbeid med installasjon, men før Tjenesten er levert, vil Kunden bli fakturert i henhold til avtalte priser for hele bindingsperioden.

Ved Kundens oppsigelse av Avtalen etter leveranse, men før bindingstidens utløp, vil Kunden bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjenværende del av bindingstiden (månedsavgift x antall gjenværende måneder). Dette gjelder dog ikke hvis oppsigelsen skjer som følge av force majeure, eller i forbindelse med at Kunden benytter sin tidsbegrensede hevingsrett ved vesentlige pris- eller vilkårsendringer til Kundens ugunst.

Partene kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra motpartens side. Før avtalen heves, skal dette varsles skriftlig. Varselet skal opplyse om grunnlaget for heving og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

Kundens melding om flytting fra avtalt leveranseadresse for Tjenesten vil av Telenor anses som en oppsigelse av Avtalen. Kundens oppgradering eller endring av avtalt Tjeneste vil kunne medføre økte kostander for Kunden i form av f.eks. byttegebyr, nytt utstyr eller høyere månedspris. Telenor gjør oppmerksom på at det ikke i alle tilfeller vil være mulig å imøtekomme en ønsket oppgradering av kapasitet.

18. INNLEVERING AV UTSTYR

Ved opphør av Avtalen, eventuelt ved overgang til ny leverandør, eller installasjon av nytt utstyr, plikter Kunden å levere tilbake utplassert utstyr til Telenor. Kunden vil motta returlapp med adresse til bruk for forsendelsen. Telenor forbeholder seg rett til å fakturere Kunden for utstyr som ikke returneres.

19. SAFEZONE

SafeZone er en betalbar tilleggstjeneste som sperrer domener som er merket som skadelige. Tjenesten er tilgjengelig som tilleggstjeneste for Fiber og Trådløst Bredbånd.

Ved avtaleinngåelse må utstyr tilkoblet aksessen skrus av og på for å fullføre aktiveringen. For kunder som benytter egen brannmur, følger det med bestillingsbekreftelsen en oppskrift på hvordan man må endre DNS-innstillingene for å få tjenesten aktivert.

20. TVISTER

Tvister mellom Kunden og Telenor skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Asker og Bærum tingrett er verneting.