

# Spesielle vilkår for bredbånd

Vilkårene gjelder fra 19.12.2024 og erstatter tidligere vilkår.

## 1. AVTALEFORHOLDET

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

Vilkårene regulerer Telenors leveranse av Bredbånd Fiber og/eller Trådløst Bredbånd Bedrift (Tjenesten) og Kundens kjøp og bruk av Tjenesten. Tjenesten gir tilgang til Internett via fiber- eller mobilbasert bredbånd og er beskrevet i sin helhet i dokumentet Bredbånd Tjenestebeskrivelse (tilgjengelig på forespørsel).

For øvrig gjelder Telenors til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår for bedrifter (Bedriftsvilkår), se [www.telenor.no/bedrift/vilkår](http://www.telenor.no/bedrift/vilkår). I tilfelle motstrid går disse spesielle vilkår foran Bedriftsvilkår. Dersom partene har signert en særskilt bedriftskundeavtale, er disse vilkår å anse som tillegg. De generelle vilkår i bedriftskundeavtalen har i så tilfelle forrang og Telenors Bedriftsvilkår gjelder ikke.

## 2. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Telenors leveranse av Tjenesten inneholder informasjon med personopplysninger. Denne informasjon omhandler merkantile og lokale kontaktpersoner, med informasjon om fullt navn, epost 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 og 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.

Trådløse ruter og videre kabling til utstyr i Kundens lokaler er ikke inkludert i leveransen, med mindre dette er særskilt avtalt.

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

Telenor er ansvarlig for at leveransen av Tjenesten inkluderer:

- 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.
- For Bredbånd Fiber: Rør og kabling frem til koblingsboks plassert innenfor grunnmur i bygg på leveringsadressen.
- For Trådløst Bredbånd Bedrift: Montering av antenne utendørs (forutsatt ingen fasaderestriksjoner), kabling til koblingsboks.

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

## 5. SÆRSKILTE FORBEHOLD OM HASTIGHET

Fiberaksesser leveres med symmetrisk hastighet.

For Trådløst Bredbånd Bedrift aksesser, foretar

Telenor en deknings- og kapasitetssjekk på den aktuelle adressen før tilbud om Trådløst Bredbånd Bedrift gis, for å sikre at aksessen kan leveres med ønsket hastighet. Hastigheten kan være asymmetrisk, og vil kunne variere noe avhengig av for eksempel hvor mange brukere som er på mobilnettet samtidig eller værforhold.

## 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.

I mobilnettet styres og prioriteres trafikk basert på tilgjengelig kapasitet, teknologi og frekvensressurser, og hva som er akseptabel forsinkelse eller forstyrrelse for den konkrete trafikk.

Taletrafikk prioriteres over datatrafikk i mobilnettet.

Telenor bruker også trafikkstyring for sikkerhetsformål. I tillegg kan tilgang til enkelte nettsteder 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 avbygget/tomten for avtalt leveringsadresse samtykker i at Telenor vederlagsfritt kan etablere Tjenesten 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.
- Egnede 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 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 dette avtales særskilt.

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. 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.

## 11. 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 godkjenning.

## 12. ENDRINGER I NETT OG TJENESTER MM.

For å sikre kundens tjenestetilbud, kan Telenor på kundeutstyr som er levert av Telenor, oppbevare og gjøre endringer av konfigurasjonsinnstillinger og andre relevante parametere samt foreta oppgradering av programvaren. Normalt vil oppgradering av programvaren og endring av konfigurasjonsinnstillinger ikke merkes av kunden. Hvis en oppgradering fører til at utstyret ikke fungerer normalt, skal Telenor rette feilen.

### 13. KUNDENS MISLIGHOLD

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.

Kundens manglende oppfyllelse av sitt ansvar etter pkt. 7 vil av Telenor kunne anses som mislighold og danne grunnlag for at Telenor hever avtalen og kansellerer leveransen.

Hvis fristen overskrides, 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.

### 14. AVTALEPERIODE, OPPSIGELSE OG HEVING

Avtale om bredbånd er bindende fra tidspunkt for avtaleinngåelse. Kunden kan fritt si opp avtalen med en måneds varsel med virkning fra den første dagen 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.

#### Særskilt for Bredbånd Fiber:

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 (månedsgift 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.

#### Særskilt for Trådløst Bredbånd Bedrift:

Ved kansellering av Avtalen før leveranse eller ved oppsigelse før bindingstidens utløp, vil Kunden bli belastet et gebyr for avbrutt leveranse/brudd på bindingstiden. Gebyret vil være i henhold til det som er avtalt ved bestilling.

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 oppgradering eller endring av avtalt Tjeneste vil kunne medføre økte kostnader 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.

### 15. 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.

### 16. TRÅDLØST BREDBÅND BEDRIFT

Tjenesten Trådløst Bredbånd Bedrift leveres via Telenors mobilnett. Ved bestilling av Trådløst Bredbånd Bedrift vil Kunden motta en antenne som vil være kundens eiendom. Antennen monteres på bygningens yttervegg av montøren.

Tjenesten skal aktiveres og benyttes på den installasjonsadressen som er avtalt med Telenor. Det trådløse bredbåndsabonnementet vil kun fungere sammen med medfølgende antenne som er forbeholdt tjenesten Trådløst Bredbånd Bedrift fra Telenor.

Avsluttes det løpende abonnementet på Trådløst Bredbånd Bedrift, løper nedbetalingsavtalen på utstyret videre inntil utstyret er nedbetalt. Dersom kunden misligholder nedbetalingsavtalen, vil Telenor fakturere Kunden for det gjenstående beløpet.

Kunden er selv ansvarlig for å ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot uautorisert tilgang, eller bruk av kundens eller Telenors utstyr og programvare. Kunden må selv sikre sitt trådløse nett, hvis ikke annet er avtalt.

SIM-kortet til Trådløst Bredbånd Bedrift kan kun benyttes i antennen som Telenor til enhver tid tilbyr sammen med abonnementet. Antennen har adresselås og vil kun være åpen for bruk på installasjonsadressen. Ved forsøk på å bruke antennen på andre lokasjoner vil abonnementet automatisk sperres.

### 17. SAFEZONE

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

Telenor kan ikke garantere at SafeZone blokkerer trafikk mot alle domener med skadelig innhold. Det kan skje at trafikk mot legetime domener blir blokkert.

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.