

Generelle betingelser for Bredbåndstjenester

1. Generelle Bestemmelser

1.1. Avtalens formål

Avtalens intensjon er å regulere Leverandørens leveranse av Kommunikasjonslinjer for Kunden. En bestilling av tjenester, skriftlig, muntlig eller via Web, er å betrakte som en aksept av disse betingelsene i sin helhet. En eventuell skriftlig tilleggskontrakt går foran disse Avtalevilkår.

1.2. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet i Tjenestebeskrivelsene, herunder Digitale fastlinjer, ADSL og SHDSL bredbåndslinjer.

1.3. Kontaktinformasjon

For spørsmål som vedrører avtalemessige eller merkantile forhold skal Leverandørens salgsavdeling kontaktes.

1.4. Kundens plikter og ansvar

1.4.1. Ordinær bruk av tjenesten

Kunden har selv ansvar for bruken av internettilgangen, herunder for å sørge for nødvendig sikkerhet mot uønsket datatrafikk (virus, brannmur mv). Leverandøren påtar seg intet ansvar for Kundens bruk av Internettilgangen.

1.4.2. Misbruk av tjenesten

Kunden skal ikke benytte Internettilgangen til straffbare forhold, for å forstyrre eller skaffe seg uberettiget tilgang til andres systemer eller nettverk, eller til å spre lovstridig innhold. Leverandøren kan stenge tilgangen uten forutgående varsel dersom Kunden bruker tjenesten i strid med. Ved eventuell stengning av tjenesten forplikter Kunden seg til å betale ut oppsigelsesperioden avtalt for tjenesten.

1.5. Merkantile bestemmelser

1.5.1. Prisendring

Prisene på Fastprisede tjenester gjelder hele Avtalens Hovedperiode/Bindingstid. Etter utløp av Avtalens Hovedperiode/Bindingstid kan Leverandøren endre alle priser med samme varslingstid som gjelder for oppsigelse.

1.5.2. Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige avgifter

1.5.3. Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til de publiserte ordinære prisene på Leverandørens nettsted eller i henhold til andre nærmere avtalte priser. Regelmessige, løpende og periodiske tjenester faktureres forskuddsvis for en periode på 3 måneder av gangen med forfall ved periodestart. Fastprisede tjenester faktureres med 30d kredittid. Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid.

Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldene prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling.

1.5.4. Mislighold av betaling

Hvis kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør opphører Leverandør' ansvar i henhold til denne avtale med øyeblikkelig virkning og inntil misligholdet er brakt til opphør.

For driftskritiske tjenester gjelder uansett spesielle varslingsplikter før avstengning av tjenester. Kundens ansvar i forhold til Avtalen løper uavhengig av om Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av misligholdet.

1.6. Taushetsplikt

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av leveransen skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Dette gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushet også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

1.7. Force Majeure m.v.

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Som "force majeure" skal regnes all ytre og indre påvirkning på nettet som Leverandøren ikke har innflytelse over.

Hver av partene kan imidlertid si opp avtalen med en måneds varsel dersom force majeure tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

1.8. Reklamasjon, mislighold m.v.

1.8.1. Reklamasjon

Den som vil påberope seg at avtalen er misligholdt, må omgående og uten unødig opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Reklamasjon må skje innen 30 dager etter at forholdet ble kjent for parten.

1.8.2. Utbedring og prisavslag

Dersom kunden i avtaleperioden skriftlig reklamerer i samsvar med forrige punkt og det faktisk foreligger et saklig mislighold, skal Leverandør foreta nødvendige utbedringer for at avtalens ytelser og krav skal bli oppfylt. Dersom Leverandør etter gjentatte forsøk ikke lykkes med utbedringer, kan kunden i stedet for utbedring kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved beregning av prisavslag.

1.8.3. Heving

Hver av partene har rett til å heve avtalen med 14 dagers varsel ved vesentlig mislighold fra den annen part. Dersom den misligholdende part har utbedret forholdet som utløste hevingsretten innen fristen på 14 dager er gått ut bortfaller retten til heving.

En part kan heve avtalen dersom den annen part innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller det åpnes konkurs.

1.8.4. Erstatning

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold med følgende begrensninger: Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnvstap og krav fra tredjepart. Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved erstatningsutmålingen.

Erstatningskravet kan uansett ikke overstige laveste beløpet av enten: det samlede vederlag eksklusive merverdiavgift som Kunden betaler for den aktuelle tjenesten for en 3 måneders periode eller kroner 100.000,-.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

1.9. Varighet og opphør

Avtaleperioden for Kommunikasjonslinjer er minimum 12 måneder. Avtalen fornyes deretter automatisk for 3 måneder av gangen. Oppsigelse skal skje skriftlig, med 1 måneds varsel regnet fra utløpet av inneværende kalendermåned. Avtalen løper da ut inneværende avtaleperiode (3 eller 12 måneders periode). Det blir gitt fri etableringsavgift mot 24 måneders bindingstid. Ved oppsigelse etter 12 måneder, men før 24 måneder avsluttes tjenesten som om det ikke var avtalt 24 måneders bindingstid mot at etableringsavgiften betales.

1.10. Bestemmelser ved opphør

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse fra Leverandørens side, eller andre avtalemessige forhold hos Leverandøren, har Kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester.

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse eller andre forhold hos kunden har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

1.11. Avbestilling eller kansellering

Frem til Kommunikasjonslinjen er levert (montørdato) kan Kunden med skriftlig varsel til Leverandør avbestille Leveransen helt eller delvis. Ved avbestilling blir kunden ilagt et gebyr på minimum 3 månedsleier for den bestilte tjenesten. Ved avbestilling rett i etterkant av leveransen skal Kunden betale minimum 50% av gjenværende avtaleperioden som er minimum 12 måneder.

1.12. Leveringstid

Ordinær leveringstid for Kommunikasjonslinjer er 4 uker. Ekspreslevering kan avtales mot ekstra ekspresgebyr.

2. Spesielle Bestemmelser

2.1. Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren. Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken. Leverandøren kan dog i visse unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken er i strid med nasjonale og internasjonale regler eller hvor trafikken utgjør eller kan utgjøre et problem for Leverandøren eller andre som benytter nettet.

2.2. Tilkopling til nettet

Leverandøren sørger for fremføring av tilkoplingslinje frem til første telefonkontakt eller et annet tilkoplingspunkt på den installasjonsadressen som kunden har oppgitt. Hvis det tidligere er montert et tilkoplingspunkt på adressen, benyttes dette. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig eller dersom Kunden ønsker en tilkopling som ikke kan omfattes av Leverandørens leveringsforpliktelser slik disse er nedfelt i Ekomloven med forskrifter, kan det kreves at Kunden dekker merkostnadene for tilkoplingen.

2.3. Midlertidig stenging

Hvis Kundens utstyr og / eller bruk av tjenesten medfører eller kan medføre problemer for Leverandøren eller andre som benytter nettet kan Leverandøren bryte tilkoblingen til nettet umiddelbart. Kunden skal i slike tilfeller varsles omgående. Tilkobling til nettet skal finne sted straks Kunden har utbedret forholdet på en tilfredsstillende måte. Midlertidig stans i tilkoblingen medfører ikke fritak for Kundens betalingsforpliktelse

2.4. Kundeutstyr

Utstyr som leveres sammen med abonnementet eies av Leverandøren og skal leveres tilbake ved oppsigelse eller heving av abonnementsavtalen. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdi av det utstyr som er levert til Kunden.

2.5. Montering av modem

Modem sendes Kunden per post. Det er Kundens ansvar å montere modemmet. Kunden kan be Leverandøren om å besørge montering av modem som et Konsulentoppdrag. Et slikt oppdrag belastes Kunden ordinære timesatser etter medgått tid jf Leverandørens Generelle Betingelser for Konsulenttjenester.

Når Leverandøren mottar dato for montering/installasjon av Teleentreprenør, vil Kunden motta ordrebekreftelse med montørdato. Kunden forplikter seg til å stille med oppgitt kontaktperson på den oppgitte dato. Dersom kontaktperson ikke kan stille på den oppgitte dato, skal Leverandøren ha beskjed om dette senest innen 2 virkedager før montørdato. Dersom montør stiller uten at kontaktperson er tilgjengelig, og Leverandøren ikke har fått beskjed om dette, vil Kunden bli belastet et gebyr på kr 1.000,- for bomtur. Kontaktpersonen må kunne gi montør eksakt informasjon om hvor sambandet ønskes terminert. Dersom kontaktperson ikke kan gi montør beskjed om termineringspunkt, og montøren på bakgrunn av dette ikke får ferdigstilt montasjen, regnes dette som om kontaktperson ikke var tilstede, jf ovenfor.

2.6. Support og feilmelding

Feilmelding må meldes til Leverandøren pr e-post til feilmelding@braathe.no eller pr telefon på 69013299. Før feil meldes, bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Leverandørens ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette vil Leverandøren kreve dekket de omkostninger som er forbundet med feilsøking etter medgått tid jf Leverandørens Generelle Betingelser for Konsulenttjenester.

2.7. Rettetider

2.7.1. Normale rettetider

Normal rettetid for oppståtte feil på kommunikasjonslinjer er innen utgangen av neste virkedag for feil meldt før kl 11.00. For feil meldt etter kl 11.00 er normal rettetid innen kl 12.00 to virkedager senere.

2.7.2. Prioritert feilretting (PF)

For linjer med Prioritert Feilretting (PF) gjelder følgende betingelser for feilretting: Feilretting påbegynnes innen 1 time etter mottatt feilmelding. Feilretting påbegynnes bare innenfor normal arbeidstid. Feilretting pågår kontinuerlig inntil

feilen er rettet, og ferdigstilles normalt innen 5 timer.

2.7.3. *Problemer med kundemodem*

Dersom det er indikasjon på problemer med kundemodem, og kunden ikke har reservemodem, leveres nytt modem normalt pr post innen neste arbeidsdag, uavhengig av om Kunden har tjenesten Prioritert Feilretting (PF) eller ikke. Kunden vil bli belastet for kostnadene med nytt modem, dersom dette er utenfor garantiperiode (12 måneder) eller modemmet er skadet på en slik måte at ordinær garanti fra produsenten ikke dekker skaden. Umiddelbar utsending av modem med budbil, eller utlevering fra Leverandørens lokaler kan utføres etter nærmere avtale. Kunden blir da belastet for transportkostnadene.