

Abonnementsbetingelser for Vitnett Fiber-kabelprodukter

Gjeldene fra 1.10.2015

1 AVTALENS OMFANG

1.1 Leverandøren, Vitnett, skal forestå tilkobling og teknisk overføring av kringkastingsprogrammer og bredbånd til kundens nett, jfr. pkt. 6.2. Som ansvarlig for drift og vedlikehold av sitt nett, skal leverandøren sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper minst oppfyller kravene som er fastsatt i ekomloven med tilhørende forskrifter. Avtalen omfatter overføring av de formidlingspliktige kringkastingsendinger og de avtalte programmer og tilleggstjenester.

1.2 Kunden skal benyttes installatør godkjent av Vitnett. Leveranse av andre tjenester over fiber-kabelnettet må avtales separat, eksempelvis kringkastingsprogrammer som krever dekoder eller andre tilleggsleveranser som telefon og/eller Internett.

2. VARIGHET OG OPPSIGELSE

2.1 Avtalen har en bindingstid på 1 år, for deretter å gå over til en løpende avtale som kan sies opp med 3 måneders varsel. Faste avgifter påløper som normalt i oppsigelsesperioden. Oppsigelse fra leverandørens side må være saklig begrunnet. Utstyr levert av Vitnett skal leveres tilbake senest 14 dager etter opphør av avtalen. Vitnett kan innkreve markedsverdi for dette utstyret, hvis utstyret ikke blir levert eller blir levert tilbake i defekt tilstand.

3. PRIS, BETALINGSVILKÅR OG VILKÅRSENDNINGER, JFR. FORSIDEN

3.1 Listepriene for Leverandørens tjenester fremgår av dennes til enhver tid gjeldende prisliste. Priser finnes på www.vitnett.no eller fås oppgitt ved henvendelse til Vitnetts kundemottak.

3.2 Med unntak for konsumprisindeksjusteringer og prisendringer som skyldes endringer i offentlige skatter og avgifter skal kunden varsles direkte om prisendringer til vedkommendes ugunst. Slik varsling skal skje minst 1 måned før endringen trer i kraft. Kunder som ikke godtar nye avtalevilkår, kan uten ekstra kostnader heve avtalen med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft.

3.3 Endringer av prisen som følge av programundersøkelsen skal under enhver omstendighet ikke anses som en vesentlig endring ihht. pkt. 3.5, jfr. pkt 5 nedenfor. Informasjon om slike endringer skal finne sted samtidig med informasjon om programvalget.

3.4 Leverandøren har rett til å gjennomføre endringer i disse standardvilkårene med 1 måneds varsel, med mindre annet fremgår av denne avtalen.

3.5 Ved vesentlige endringer i vilkårene har kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning. Dersom avtalen sies opp på grunnlag som foran nevnt skal kunden ha rett til å kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalt vederlag.

3.6 Vilårsendringer til kundens ugunst kan alltid skje som følge av endring i avtalte kringkastingsprogrammer, jf. pkt. 5, herunder innsettelse av erstatningsprogram jf. pkt. 5.2, endringer i gjeldende rettsregler, pålegg fra offentlige myndigheter, endringer som skyldes pålagte skatter og avgifter og andre endringer som skyldes forhold utenfor leverandørens

kontroll. Kunden skal gjøres oppmerksom på slike endringer via infokanal, nettsted og, ved slike prisendringer, i den faktura som implementerer prisendringen.

3.7 Hvis en faktura ikke betales innen betalingsfristen, sendes purring / inkassovarsel i henhold til inkassolovens bestemmelser. Mislighold av innbetaling, oppfattes som mislighold av hele kundeforholdet. Ved forsinket betaling belastes renter i henhold til lov om renter ved forsinket betaling m.m., jfr. pkt. 11.

3.8 Stengning av abonnementet skjer automatisk 14 dager etter første purring dersom innbetaling ikke er registrert innen denne frist. Det belastes et gjenåpningsgebyr iht. den til enhver tid gjeldende prisliste (satser pr. 1.1.2010, kr 500,- for bredbånd og kr 1280,- for TV).

4 FREKVENSSOMRÅDER

4.1 Leverandøren skal i sitt nett ivareta de frekvensområder som de avtalte kringkastingstjenester forutsetter hos kunden. Unntaket fra dette er nye tjenester fra eksterne tjenesteleverandører, som er utenfor leverandørens kontroll og påvirkning.

5 PROGRAMVALG OG BORTFALL AV PROGRAM

5.1 Fastsettelse og endring av avtalte kringkastingssendinger skal skje i henhold til gjeldende lovgiving. Endringer i programtilbudet som følge av programvalg skjer med 1-3 måneders varsel.

5.2 Ved bortfall av program, som ikke skyldes gjennomført programvalg, kan leverandøren sette inn et nytt program. Ved valg av erstatningsprogram skal det legges betydelig vekt på hvilke fjernsynssendinger kundene prioriterer. Leverandøren har også rett til å legge vekt på andre forhold, så som de vilkår programleverandøren tilbyr, tekniske forhold m.v. Eventuelle endringer skal varsles kundene direkte. Hvis kunden har betalt særskilt vederlag for det program som faller bort, og det ikke blir satt inn noe erstatningsprogram, har kunden rett til et tilsvarende avslag. Avslaget beregnes fra bortfallsdagen for programmet. Hvis erstatningsprogrammet har et høyere særskilt vederlag enn det bortfalte programmet, kan leverandøren kreve prisdifferansen dekket, hvis det ikke medfører et vesentlig økt programvederlag for grunnpakken.

6 EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT OG ANSVARSBEGRENSNING

6.1 Kunden har full rettslig og faktisk disposisjonsrett over kabelføringen på sin side av grensesnittet.

6.2 Med grensesnitt menes koblingspunktet mellom leverandørens og kundens fiber-kabelnett, og dette er normalt Fibersentralen/kabelmodemet. Kunden bestemmer hvor grensesnittet skal plasseres, dog slik at Leverandøren kan avslå tilkobling dersom kundens valg er utenfor det som er hensiktsmessig, med mindre kunden i slike tilfeller dekker ekstrakostnadene. Grensesnittet skal være enhetlig, og utformingen skal sikre at kunden ikke får redusert sin valgfrihet når det gjelder framtidig eller parallell signaltilkoblinger fra andre leverandører. Partene har rett og plikt til å utføre forskriftsbestemte, nødvendige endringer i driften av sitt eget fiber-nett, herunder endringer som medfører at den annen part må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer. Ved utføring av endringer i nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts fiber-kabelnett skade eller vesentlige forstyrrelser utover det nødvendige.

6.3 Leverandøren har ikke ansvaret for annet utstyr enn det som tilhører Leverandøren, og som Leverandøren har plassert hos kunden for å levere tjenesten. Eventuell skade på Leverandørens utstyr som følge av fysiske ytre påvirkninger og/eller overspenninger etc dekkes av kunden.

6.4 Leverandøren utøver ingen kontroll over den informasjon som passerer nettet og skal ikke holdes ansvarlig for skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktig leverte data, eller liknende. Kunden må selv sørge for beskyttelse av sine dataressurser.

Leverandøren skal ikke holdes ansvarlig i de tilfeller da brukere i leverandørens nett - bevisst eller ubevisst - skaffer seg adgang til Kundens dataressurser og forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt.

7 FRAMFØRING AV KABEL OVER KUNDENS EIENDOM

7.1 Leverandøren skal, så langt praktisk mulig, avstå fra å føre egne kabler i form av luft- eller jordoverføringer over kundens eiendom. Leverandøren har rett til å framføre luft- eller jordkabel for sitt fiber-kabelnett fram til andre kunder eller eiendommer fra/over kundens eiendom og bygninger. Leverandøren skal så langt det er rimelig følge kundens ønsker med hensyn til framføringsmåten, og istandsette arealene etter slik framføring. Kunden kan kreve engangs vederlag for framføringen, hvis den må anses betydelig belastende for eiendommen. Hvis retten til kabelføring, service og vedlikehold på kundens eiendom skal bestå, selv om kundeforholdet opphører, må det inngås særskilt avtale om dette og evt. tinglysning. Dersom kunden skal ha fjernet kablet etter at kundeforholdet har opphørt må slikt krav fremmes skriftlig innen rimelig tid etter avtaleforholdets opphør med rimelig frist for omlegging.

8 LEVERANDØRENS PLIKTER

8.1 Leverandøren skal jevnlig opplyse kunden om vesentlige forhold angående leverandørens fiber-kabelnett og avtaleforholdet.

8.2 Leverandøren skal stå for installasjon og konfigurasjon av fibersentral/kabelmodem slik at kunden enkelt får tilgang til Leverandørens tjenester. Dersom Leverandørens bistand til Kunden utvides til å være av en slik art at det faller utenfor ordinær etableringsbistand vil bistanden bli å betrakte som teknikker/montørbistand. Dette vil bli forhåndsvarslet fra Leverandøren, og blir belastet basert på timeforbruk og reisekostnader etter gjeldende prisliste for slike tjenester.

8.3 Ved henvendelse fra Kunden om feil skal Leverandøren begynne feilsøking senest to timer (innenfor normal arbeidstid) etter at feilmeldingen er mottatt. Kunden skal bistå Leverandøren slik at feilsøking/testing kan gjennomføres, kl. 08.30 – 16.30 på hverdager og på annet tidspunkt dersom det er ønskelig og mulig.

9 KUNDENS PLIKTER

9.1 Kunden har ikke adgang til å gjøre sendingene fra leverandøren tilgjengelige for allmennheten eller overføre dem via kabel til andre personer eller husstander som ikke omfattes av avtalen.

9.2 Kunden må ikke foreta inngrep i anlegget og dataressurser, eller på annen måte ulovlig motta sending og tjeneste som ikke omfattes av avtalen. Kunden skal ikke unødvendig forstyrre eller vanskeliggjøre trafikken i nettene, og forøvrig forholde seg til øvrige regler i henhold til Norsk lov. Kunden skal etter beste evne følge de regler og retningslinjer som gjelder for bruk av Internett og forplikter seg til å beskytte egne servere og maskiner mot misbruk utenfra,

herunder, men ikke begrenset til, å sperre videresending av epost fra tredjepart til tredjepart (SPAM o.l).

9.3 Kunden er ansvarlig for å sikre at signaler som kan forstyrre leverandørens nett ikke oppstår. Førres forstyrrelser eller ikke avtalte signaler over i leverandørens nett fra kunden, og det ikke kan utelukkes at dette vil påvirke drift og signaloverføring i dette nettet eller andre tilkoblede nett, kan kundens nett frakobles mens forholdet undersøkes. I slike tilfeller kan frakoblingen utføres uten forvarsel til kunden, jf. pkt. 11.1. Kunden kan tilkobles igjen når vedkommende kan godtgjøre at problemet er løst. Kundene bærer kostnadene ved både fra- og tilkobling.

9.4 Kunden er selv ansvarlig for installasjon, oppkobling, konfigurasjon av eget lokalt PC utstyr, som interne maskiner og router, mot Leverandørens bredbåndsnett.

9.5 Kunden har ikke rett til å videreselge Leverandørens tjenester eller å la utenforstående benytte Kundens tilgang på områder som ikke omfattes av avtalen. Et bredbåndsabonnement gjelder for én husstand/hytte, det er ikke tillatt å la andre benytte dette abonnementet.

9.6 Kunden har ikke tilgang til å sette opp egne tjenester utad i nettet. Herunder kommer fildeling, web- og ftp-tjenester.

9.7 Vitnett har rett til umiddelbart å utestenge Kunden ved brudd på avtalens angitte regler og ved manglende betaling.

9.7 Ved behov for brukerstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner skal abonnenten henvende seg til Leverandøren på tlf.: 72 42 44 44

10 MISLIGHOLD FRA LEVERANDØRENS SIDE

10.1 Kvalitetsavvik i den avtalte signalleveransen (jfr. pkt. 1.1), eksempelvis ved forstyrrelser, dårlig kvalitet, brudd i leveransen eller andre forhold som medfører at kunden ikke mottar tilstrekkelige signaler anses som en mangel ved tjenesten. Dette gjelder ikke hvis avviket skyldes forhold på kundens side, som feil eller begrensninger ved eget mottakerutstyr, eller mangelfullt vedlikehold av eget nett.

10.2 Gjør kunden krav gjeldende, om at leverandøren ikke har oppfylt sine plikter etter avtalen, skal leverandøren varsles innen rimelig tid.

10.3 Kunden kan kreve utbedring innen 48 timer hvis signalleveransen blir vesentlig forringet. Dersom slik vesentlig forringelse skyldes forhold utenfor leverandørens kontroll, skal utbedring skje innen 3 virkedager, og ved mindre forringelse – innen rimelig tid.

10.4 Kunden har rett til forholdsmessig prisavslag hvis utbedring ikke foretas, jf. pkt. 10.3.

10.5 Ved vesentlige mangler eller mislighold fra leverandørens side, kan avtalen heves.

10.6 Leverandøren er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra leverandørens side.

11 MISLIGHOLD FRA KUNDENS SIDE

11.1 Ved vesentlig mislighold, herunder betalingsforsinkelser, har leverandøren rett til å hindre at kunden mottar signaler, og å heve avtalen. Omkostninger ved frakobling belastes kunden. Ny tilkobling kan først finne sted når kunden har oppfylt sine forpliktelser, og betalt faktura for fra- og tilkobling.

Hvis kunden holder tilbake vederlag på grunn av en oppstått tvist mellom partene, kan ikke leverandøren iverksette frakobling av den grunn, så lenge tilbakeholdelsen av vederlaget kan anses å være rimelig og saklig begrunnet. Hvis leverandøren får medhold i tvisten, vil forsinkelsesrenter, jf. pkt. 3.3, bli tillagt fra betalingsfristen for den opprinnelige fakturaen. Ved annet mislighold enn betalingsmislighold har leverandøren samme rett til erstatning fra kunden som den kunden har overfor leverandøren.

12 OVERDRAGELSE FRA LEVERANDØREN

12.1 Leverandøren har rett til å overdra denne avtalen til en annen som fyller relevante, offentligrettslige krav til å drive nett for sending eller videresending av kringkastingssendinger. Overdragelsen kan ikke gjøres gjeldende før kunden skriftlig er opplyst om den.

13 TVISTELØSNING

13.1 Tvister skal søkes løst i minnelighet. Kunden kan påklage program-undersøkelse eller leverandørens vedtak om sammensetning og endring av kringkastingssendinger til Statens medieforvaltning.

14 ANGRERETT

14.1 Ved kjøp av tjenester og varer utenfor fast utsalgssted har Kunden angrerett i henhold til lov om angrerett av 21. desember 2000 nr. 105. I de tilfeller hvor angrerettsloven kommer til anvendelse og installasjon/påbegynnelse av den bestilte vare skjer før fristens utløp, forbeholder Vitnett seg retten til å fakturere kunden for de faktiske utgifter knyttet til påbegynnelse samt medgåtte materialer og eventuell installasjon av den bestilte tjeneste/vare.

15 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

15.1 Registreringen av informasjon er nødvendig for at vi skal kunne varsle deg om forholdt rundt de tjenester du abonnerer på, samt at vi må kunne varsle deg ved formelle hendelser som servicebehov & feilhåndtering, samt prisendringer etc. I tillegg har selskapet lovmessige krav innenfor regnskap som gir oss lovmessige rett til å inneha denne typen informasjon

Vitnett utleverer ikke registrert informasjon om deg til 3.part.

Ytterligere informasjon om Vitnetts behandling av kundeopplysninger kan fås ved henvendelse til vårt kundesenter, tlf. 72 42 44 44, epost kundesenter@vitnett.no eller www.vitnett.no