

Standardavtale Bredbånd - Privat

Gjeldende fra 01.11.2016

Tjenestespesifikke vilkår

Bredbåndstilknytning innebærer en risiko for uautorisert inntrengning på kundens datautstyr. Kunden er selv ansvarlig for å ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot andres uautoriserte tilgang til eller bruk av Kundens eller SBs utstyr, programvare eller annen informasjon, herunder sikring av eventuelle egne trådløse nett.

Det er kun lov å sette opp nettverk i egen husstand. Det er kun tillatt å sette opp servere til internt bruk. Det er ikke tillatt å benytte tjenesten til tilbud av kommersielle aktiviteter, herunder også fildelingstjenester eller peer-to-peer-nettverk. Det er ikke lov å videreselge eller leie ut linjekapasitet uten å ha inngått særskilt avtale med SB om dette.

Det skal være mulig å montere kommunikasjons-/mottakerutstyr inne i og/eller på kundens bygning. SB tar forbehold om at kunden er innenfor rekkevidde av en våre bredbåndssentraler eller har fri sikt til en av våre sendere for radiobredbånd.

SB har ikke ansvar for Bredbåndstjenestens kvalitet etter modemets nettverksutgang. Den ned- og opplastingshastighet Kunden til enhver tid vil oppnå, avhenger av trafikk i nettet og på Internett, bruk av trådløst nettverk og forhold ved brukers utstyr. Kunden disponerer gjennom denne avtale båndbredde inntil angitt hastighet i henhold til gjeldende produkt fra SB. I perioder med stor belastning på nettet kan kundene oppleve variasjon i hastigheten, noe som i særlig grad vil kunne gjelde radiobredbånd.

Feil oppsett på kundens utstyr kan påvirke SB sitt nett negativt og føre til redusert båndbredde. SB kan ved mistanke om feil hos kunde pålegge kunden å dokumentere konfigurasjonen av den enkelte PC eller annet utstyr. Der det påvises uønsket oppsett, plikter kunde å endre dette.

- Utrykning, feilsøking og utbedring av innrapporterte feil som ikke er forårsaket av SB sitt utstyr/nett eller feil på SB sitt utstyr hos kunde forårsaket av kunde eller andre utenforliggende forhold, faktureres kunden på timebasis.
- I perioder med stor trafikk kan det være nødvendig å justere båndbredden hos den enkelte kunde slik at tilgjengelig båndbredde fordeles jevnest mulig til alle brukere i henhold til bestilt produkt.
- Ved bruk som avviker fra normalen, forbeholder SB seg retten til å foreta nødvendige begrensninger for å sikre lik tilgang for alle i nettet. Slike tiltak kan iverksettes umiddelbart.
- Denne kontrakten er en standardkontrakt tilpasset normert bruk og båndbredde.

Generelle vilkår

Disse alminnelige leveringsvilkår ("Vilkårene") gjelder leveranse av bredbåndabonnement ("Tjenesten") fra Svorka Bredbånd AS ("SB") til "Kunden".

Kunden anses å ha akseptert SBs avtalevilkår ved signering eller når Tjenestene tas i bruk. SB kan avslå avtale om eller endring av Tjenestene etter en kredittvurdering eller dersom tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt.

§ 1 AVTALEFORHOLDET

Avtaleforholdet forutsetter at Kunden er en juridisk og myndig person. Kunden svarer for andre som gjennom Kunden gis adgang til tjenesten.

§ 2 OVERDRAGELSE AV AVTALEN

Avtalen mellom SB og Kunden kan ikke overdras uten skriftlig samtykke fra SB.

§ 3 PRIS

For bruk av Tjenesten skal Kunden betale avgift i samsvar med den til enhver tid gjeldende prisliste for SB sine tjenester.

SB har rett til å endre priser og andre vilkår. Ved eventuelle endringer av en viss betydning og til ugunst for Kunden skal Kunden varsles minimum 14 dager før endringen trer i kraft. Standard vassel vil bli lagt ut på våre hjemmesider, og/eller vil bli tilgjengeliggjort via utsendt faktura, e-post, SMS eller brev.

Endringer av avgiftene kan likevel gjennomføres med kortere varsel dersom det skyldes endringer av avgiftene fra underleverandører, endringer i valutakurser, offentlige skatter og avgifter eller andre lignende omstendigheter som påvirker SB sine kostnader i forbindelse med tjenesten.

Kunder som ikke ønsker å godta slike nye vilkår kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Ved betaling eller bruk av Tjenestene etter at endringene har trådt i kraft, anses Kunden å ha akseptert endringen.

§ 4 BETALINGSVILKÅR

Kundens betalingsforpliktelse løper fra det tidspunkt SB har aktivert Tjenesten. Fastavgift betales forskuddsvis i henhold til SBs til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår. Avtalt etableringsgebyr faktureres etter gjennomført tilknytning. Etterfakturering vil kunne forekomme.

SB sender faktura til den som er registrert som fakturamottaker hos kunde. Kunden er ansvarlig for betaling av de Tjenestene som er bestilt eller benyttet, og for å varsle SB om endringer i fakturaadresse. Dersom faktura ikke betales ved forfall påløper forsinkelsesrenter og evt. purregebyr i henhold til gjeldende lovverk. SB har elektronisk fakturering som standard. Kundene oppfordres til å opprette efaktura eller epostfaktura. Opprettes ikke efaktura eller epostfaktura tilsendes faktura pr. post. Ved utsendelse av papirfaktura påløper fakturagebyr etter de til enhver tid gjeldende satser. Kunder oppfordres til å kombinere efaktura og epostfaktura med avtalegiro.

§ 5 KREDITT/KREDITTVERDIERING/SIKKERHET

SB kan foreta en kredittvurdering av Kunden ved å innhente opplysninger fra offentlige kilder eller kredittopplysningsbyrå. SB kan også fastsette en kredittgrense for de ulike Tjenestene. Ved overskridelse av kredittgrensen kan SB midlertidig stenge av abonnementet og kreve at Kunden betaler det overskytende beløp og gjenåpningsgebyr, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet. Dersom Kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdigg, kan SB kreve at Kunden stiller nødvendig sikkerhet.

§ 6 REKLAMASJON PÅ REGNING

Dersom Kunden mener det er feil ved utsendt faktura, plikter Kunden å klage til SB innen rimelig tid, dvs. normalt innen betalingsfristens utløp. Så lenge saken er til behandling i SB forfaller ikke regningsbeløpet til betaling. SB kan likevel kreve en foreløpig innbetaling basert på Kundens gjennomsnittlige tidligere bruk av tjenestene.

§ 7 UTVEKSLING AV KUNDEOPPLYSNINGER

SB kan ikke utlevere kundeopplysninger (herunder Kundens navn, adresse, telefonnummer, og e-postadresse) til utenforstående.

Utlevering kan likevel skje dersom:

- Kunden skriftlig har samtykket til utlevering
- det foreligger hjemmel i lov for slik utlevering
- som ledd i betalingsinnkreving (inkasso)
- som ledd i regnskapsbehandling
- etter enkeltvedtak fra Datatilsynet.

§ 8 UTSTYR

Kunden er selv ansvarlig for at Kundens eget utstyr (tv, datamaskin, dekoder, internett etc.) kan benyttes sammen med SBs utstyr og til bruk av Tjenestene. Installasjon, service, endringer, oppgradering og utskifting av eget utstyr er Kundens ansvar, også der dette skyldes nye tekniske standarder eller endringer i SBs nett. SB kan gjøre endringer og oppgraderinger på kundeutstyr som er levert av SB og/eller tilknyttet SBs Tjenester, for å sikre tjenestetilbudet. SB har ikke ansvar for utstyr som ikke er levert av SB.

Kunden forplikter seg til å foreta umiddelbar avkopling av utstyr som forstyrrer SB sitt nett på en slik måte at det går ut over annen trafikk og/eller reduserer kapasiteten i nettet vesentlig.

Utstyr som er levert og/eller installert/montert av SB er SB sin eiendom med mindre annet er særskilt avtalt.

SB sitt utstyr skal ikke uten skriftlig samtykke overlates til andre, leies ut eller på annen måte utleveres. Kunden har heller ikke rett til å gjøre inngrep, endringer eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten SB sitt samtykke. Reparasjon skal kun foretas av SB eller den SB utpeker. SB er ikke ansvarlig for feil eller mangler dersom skaden skyldes ytre påvirkning, herunder svikt eller feil ved strømforsyning, lynnedslag eller andre forhold utenfor SBs kontroll. Kostnader og risiko knyttet til transport av utstyret til reparasjon eller innbytte er Kundens ansvar, med mindre det foreligger mislighold fra SBs side. Reparasjon eller bytte av utstyr med feil belastes Kunden dersom Kunden eller noen denne er ansvarlig for, har forårsaket feilen.

§ 9 ANSVAR FOR ANDRES INFORMASJON

SB utøver ingen kontroll over den informasjon som kunden har tilgang til via Tjenestene utover det som følger av ufravikelig lovgivning. SB har således intet ansvar for eventuelle skader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av denne informasjonen.

§ 10 ENDRINGER I TJENESTENE

Kunden er innforstått med, og aksepterer, at SB sitt nett kan forandres hva gjelder dets infrastruktur og føringsvei, samt at SB kan foreta andre oppgraderinger, endringer og tilpasninger av sitt nett/utstyr. Forandringene kan dog ikke gjelde grunnleggende og funksjonelle egenskaper. SB forbeholder seg retten til å foreta endringer av nettet innenfor de her nevnte grenser, selv om dette medfører at Kunden må tilpasse, endre eller skifte ut sitt utstyr.

§ 11 PERSONVERNOPPLYSNINGER

SB behandler og lagrer data om Kunden. Slike personopplysninger blir brukt til å administrere kundeforholdet, sikre god leveranse og fakturering av Tjenestene, og som grunnlag for å distribuere relevant informasjon om Kundens avtaleforhold og SBs Tjenester, herunder via epost, SMS og annen elektronisk kommunikasjon. Dette omfatter også aktuell informasjon fra øvrige selskaper i Svorka. Kunden kan reservere seg mot å bli kontaktet av SB i markedsføringsøyemed. Kunden har rett til innsyn i lagrede personopplysninger om Kunden. SB har taushetsplikt overfor uvedkommende om opplysninger vedrørende Kundens bruk av Tjenestene med mindre det foreligger samtykke fra Kunden. SB er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon, eller slik utlevering er nødvendig for å håndheve avtalens vilkår.

§ 12 BRUKSRESTRIKSJONER / FORCE MAJEURE

SB har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenestene som anses nødvendige av tekniske, driftsmessige eller andre årsaker. I nødsituasjoner, herunder Force Majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet og/eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streiker og lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har SB rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i Tjenestene, samt nekte tilgang til Tjenestene for nye kunder. SB er uten ansvar for tap som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. Om oppfølging av vesentlige deler av avtalen er forhindret utover tre måneder på bakgrunn av omstendigheter som nevnt overfor, har hver av partene rett til å si opp avtalen skriftlig med umiddelbar virkning.

§13 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

13.1 Reklamasjon

Kunden plikter å reklamere til SB innen rimelig tid (og senest innen 2 måneder) etter at Kunden har oppdaget eller burde oppdaget feil eller mangler ved tjenesten. Som feil anses mangler i form av vesentlige forstyrrelser, dårlig kvalitet eller andre forhold som medfører at Kunden ikke kan bruke Tjenestene som forutsatt i avtalen. Feil meldes til SBs kundeservice. Før feil meldes til SB skal Kunden undersøke om feilen skyldes eget utstyr. SB kan kreve dekket omkostninger forbundet med feilsøking dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor SB sitt ansvarsområde.

Svorka er ikke ansvarlig for avbrudd, mangelfulle tjenester osv. som skyldes forhold utenfor Svorka sin kontroll, f.eks. strøbrudd, brudd på bredbåndstilgang, feil ved Kundens eget utstyr, feil ved andre operatørers nettverk, force majeure osv.

13.2 Support

SB er forpliktet til å rette feil som skyldes forhold under SBs kontroll, og SB har rett til å bryte nettforbindelse i tilknytning til feilutbedring og vedlikehold. Svorka er ikke forpliktet til å utbedre feil som skyldes omstendigheter utenfor Svorkas kontroll. Dette gjelder bl.a. feil eller brudd som skyldes eksternt nett eller utstyr.

13.3 Prisavslag

Dersom Kunden ikke kan benytte tjenesten på grunn av brudd (eller vesentlig forstyrrelse) over lengre tid, og dette skyldes utstyr eller tjenester SB er direkte ansvarlige for, har Kunden rett til forholdsmessig prisavslag. Ved beregning av avbruddets lengde tas utgangspunkt i det tidspunktet Kunde skriftlig eller muntlig meldte feilen. Det gis ikke fradrag dersom avbruddet/forstyrrelsen skyldes feil installasjon av utstyr, eller forhold under Kundens kontroll. Kunde kan ikke gjøre krav gjeldende som følge av avbrudd utenfor SBs herredømme. En godkjent reklamasjon kan maksimalt medføre at den aktuelle periodens faktura blir kreditert. Svorka er ikke ansvarlig for eventuelle avbrudd som følge av overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten. Det kan ikke gjøres fradrag i abonnementsavgiften for avbrudd eller forringede tjenester som skyldes overgang til annen teknologi som skal ligge til grunn for Tjenesten.

13.4 Erstatning

Direkte tap

SB er bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra SB sin side og som kunne vært forutsett som en mulig følge av feil. Dette gjelder likevel ikke hvis SB sannsynliggjør at feilen skyldes årsaker utenfor SBs kontroll. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av feilen.

Indirekte tap

SB er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av feil, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra SB sin side.

Som indirekte tap regnes:

1. Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavrudd).
2. Tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn).
3. Tapt fortjeneste, også tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt.
4. Tap som følge av skade på annet enn salgstingen selv og gjenstander som den brukes til fremstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk.

SB sitt samlede ansvar:

SB sitt erstatningsansvar er uansett begrenset oppad til 3 - tre - måneders abonnementsavgift for det enkelte skadetilfelle, eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. Krav på erstatning må fremsettes innen rimelig tid etter at skaden er oppdaget eller burde vært oppdaget. SB kan ikke gjøres ansvarlig for treghet utenfor eget nett (internett).

13.5 Heving

Kunden kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra SB sin side. Kunden plikter da å levere tilbake alt utstyr levert fra SB, ref. §16.

13.6 Ansvarsbegrensning for feil ved programvare eller lignende som ikke er utviklet av SB

SB er ikke ansvarlig for feil ved programvare eller andre produkter og tjenester som ikke er utviklet av SB og som distribueres sammen med Tjenesten, eller "følgefeil" som oppstår pga. feil, mangler eller feil bruk av disse produktene.

S 14 KUNDENS ANSVAR

14.1 Anvendelig lovgivning og etiske regler

Kunden er ansvarlig for at alle kundeopplysninger som er gitt til SB er korrekte og i henhold til framlagt legitimasjon.

Kunden er selv ansvarlig for den informasjon Kunden utnytter, formidler eller sprer ved hjelp av Tjenesten.

Dette ansvar omfatter bl.a. en plikt til å iakttas gjeldende rettsregler, for så vidt gjelder ytrings- og immaterialrett (f.eks. lisens- og opphavsrettigheter). Kunden må følge de etiske regler som gjelder for Tjenesten. Tjenesten skal ikke brukes på en måte som kan være støtende for andre, umoralsk eller ulovlig.

14.2 Ansvar for tredjemanns bruk

Kunden er ansvarlig for bruk av Tjenesten som skjer av andre personer som gjennom Kunden får tilgang til Tjenesten.

Kunden skal straks informere SB dersom andre personer bryter Vilklårene i avtalen med SB.

14.3 Forbud mot kommersiell utnyttelse

Kunden har ikke adgang til å utnytte tjenesten kommersielt. Kunden har ingen rett til å videre-selge tjenesten eller drive kommersiell drift uten skriftlig tillatelse fra SB.

S 15 KUNDENS MISLIGHOLD

Ved vesentlig mislighold kan SB heve avtalen.

15.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved forsinket betaling har SB rett til å kreve morarenter i samsvar med lov om renter ved forsinket betaling m.v. I tillegg kan SB kreve dekning av utgifter i forbindelse med utenrettslig inndrivelse av kravet i henhold til inksoloven og tilhørende forskrifter.

15.2 Stengning ved betalingsmislighold

SB kan stenge Tjenesten uten ytterligere varsel dersom Kunden ikke har betalt det han skylder innen betalingsfrist i betalingspåminnelsen (minimum 14 dager). SB kan uten forutgående varsel stenge Tjenester der avtalt kredittgrense er oversteget. Ved gjenåpning etter stengning belastes Kunden med et gjenåpningsgebyr.

15.3 Stengning ved annet mislighold

SB kan stenge kundens tilknytning til internett dersom Kunden bruker utstyr som ikke er tillatt, eller utstyr som forstyrrer eller forringer kvaliteten på Tjenesten for andre kunder. Bruksbegrensning etter dette skal avvikes så snart Kunden godtgjør at aktuelt utstyr er fjernet. Ved Kundens brudd på Vilklårenes pkt. 14 ovenfor, kan SB stenge Tjenesten dersom Kunden ikke retter opp forholdet. Dersom SB vurderer ovennevnte brudd på vilklårenes pkt. 14 som grovt, kan SB stenge Tjenesten uten forhåndsvarsel. SB kan videre slette informasjon/opplysninger som er i strid med forbudet mot kommersiell utnyttelse av Tjenesten, lovgivning eller regler om skikk og bruk for Internett. SB kan også foreta stengning av Tjenesten dersom Kundens benyttelse av denne medfører vesentlig trusler mot helse eller sikkerhet m.v., jf. telelovens § 1-4. Slik stengning kan skje uten forhåndsvarsel.

15.4 Sluttfaktura ved stengning

SB har rett til å sende sluttfaktura til Kunden for utestående beløp for den resterende avtaleperioden.

15.5 Krav fra tredjemann

Kunden forplikter seg til å holde SB skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot SB som følge av Kundens egen bruk av Tjenesten. Kunden skal i et slikt tilfelle ha rett til å tre inn i kravet eller i samarbeid med SB gis anledning til å ivareta sine interesser som om kravet var rettet mot Kunden selv.

15.6 Erstatning

Kunden er ansvarlig for eventuelle tap av, eller skade på, utstyr som inngår i Tjenesten. Erstatningsansvaret omfatter også SB sine kostnader til demontering, reparasjon, installasjon og lignende. Dette gjelder ikke dersom skadeårsaken kan henføres til SB.

15.7 Heving

SB kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Kundens side.

S16 OPPSIGELSE/OPPHØR

Avtalen kan sies opp av begge parter med 14 dagers forutgående varsel, med mindre Kunden har akseptert et tilbud med bindingstid. SBs fiberprodukter har 1 års bindingstid fra avtaleinngåelse. Ved oppsigelse før bindingstidens utløp vil det påløpe bruddgebyr som fastsatt i særvilkår for fiber.

Utstyr levert av SB skal leveres tilbake senest 14 dager etter opphør av avtalen. SB kan innkreve markedesverdi for dette utstyret, hvis utstyret ikke blir levert eller blir levert tilbake i defekt tilstand.

S 17 ANGRERET

Ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted har Kunden, i henhold til angrerettloven, rett til å gå fra avtaler om leveranse av Tjenester ved å gi Svorka melding om dette innen 14 dager.

Melding om bruk av angrerett bør av bevismessige hensyn være skriftlig. Ved bruk av angrerett faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk før utløpet av angreretten, og deretter benytter angreretten, må Kunden dekke SBs faktiske utgifter knyttet til påbegynnelse av Tjenesten, samt eventuelle medgåtte materialer og installasjon av Tjenesten.

S 18 ENDRING AV VILKÅR

Vilkår, herunder standardvilkår, særvilkår og priser, kan endres med 14 dagers varsel. Standard varsel vil bli lagt ut på våre hjemmesider, og/eller vil bli tilgjengeliggjort via utsendt faktura, e-post, SMS eller brev.

Ved vesentlige endringer i Vilklårene har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter.

S 19 TILLEGGSVILKÅR

Vilkårene består av tjenestebeskrivelse og generelle vilkår. For enkelte produkter gjelder i tillegg egne særvilkår. Tjenestenes type og omfang følger forøvrig av godkjent bestillings-skjema, SBs bestillingsbekreftelse og produktinformasjon tilgjengelig på svorka.no.

S 20 BRUKERKLAGENEMD

Forbrukerkunder og bedriftskunder med maksimum 10 årsverk kan klage på SBs avgjørelse vedrørende faktura, manglende leveranse og kvalitet på de leverte Tjenester til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN). Klager kan først innsende klage til BKN når klager har fått skriftlig avslag av SB. For nærmere informasjon, se brukerklagenemda.no.

S 21 TVISTER

Eventuelle tvister vedrørende tolkning eller anvendelse av avtalen skal søkes løst i minnelighet. Hvis partene ikke kommer til enighet skal tvisten behandles etter norsk rett og av norske domstoler, i henhold til Tvistemålslovens bestemmelser.