



Alminnelige vilkår for avtale om tilknytning til fiber- og bredbåndsnett og levering av tjenester – *Boligselskap*

Vi gjør bærekraftig utvikling mulig

neas.no/bedrift

Alminnelige vilkår for avtale om tilknytning til fiber- og bredbåndsnett og levering av tjenester - Boligselskap

 neas

1. Avtalens parter og gjenstand

1.1 Disse alminnelige vilkår (Alminnelige vilkår Boligselskap) gjelder for tilknytning til Leverandørens fiber- og bredbåndsnett og levering av nærmere angitte produkter og tjenester (samlet kalt Tjenesten).

1.2 Avtalens parter er Boligselskap og Leverandør som nærmere angitt i avtaleskjemaet. Det er en forutsetning for Avtalen at Kunden er et borettslag eller eierseksjonssameie (heretter Boligselskap), og som inngår avtalen (Avtalen) som en kollektiv avtale på vegne av Boligselskapet og private husstander (heretter Beboerne) i Boligselskapet. Boligselskapet og Beboerne omtales i fellesskap som Kunden.

1.3 Dersom det er en forutsetning for Avtalen at Beboerne mottar en eller flere avtalte grunntjenester i Avtalens løpetid, skal det fremgå av avtaleskjemaet hvilken Tjeneste dette er. Boligselskapet plikter å gjøre Beboerne kjent med hvilke fellestjenester som Avtalen gir tilgang til og de vilkår som gjelder disse Tjenestene.

1.4 Det er en forutsetning for levering av Tjenesten at Kunden er tilknyttet Leverandørens fiber- og bredbåndsnett.

2. Individuelle tjenester

2.1 Den enkelte Beboer kan bestille individuelle tjenester ved å inngå egen avtale direkte med Leverandøren om slike tjenester.

3. Kredittvurdering, sikkerhetsstillelse

3.1 Leverandøren inngår avtale med Boligselskapet under forutsetning av at Boligselskapet til enhver tid er betalingsdyktig. Da Tjenesten innebærer et kreditlement, har Leverandøren saklig behov for å innhente kredittvurdering. Boligselskapet aksepterer at Leverandøren til enhver tid kan fastsette kredittgrenser samt innhente kredittvurdering av Boligselskapet. 3.2 Ved overskridelse av en kredittgrense og dersom kredittvurderingen etter Leverandørens mening sannsynliggjør fare for betalingsmislighold, kan Leverandøren avvise bestillingen, eventuelt si opp Avtalen eller kreve sikkerhetsstillelse, herunder forskuddsbetaling.

4. Leverandørskifte

4.1 Dersom Boligselskapet og Beboer ved inngåelse av Avtalen abonnerer på tjenester fra andre leverandører som skal avvikles ved tilknytning til Leverandøren, må Boligselskapet og Beboer selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er). Unntak gjelder dersom Leverandøren får skriftlig fullmakt til å forestå nødvendige handlinger i forbindelse med leverandørskiftet. Slik fullmakt skal angis i eget skjema.

5. Rett til grunn for fiber- og bredbåndsnett

5.1 Leverandøren har over Boligselskapets/grunneiers eiendom vederlagsfri og tidsubegrenset rett til fremføring og nødvendig areal for utvendig og innvendig røranlegg, kabler, eventuell node, skjøteskap og hjemmesentraler. Leverandøren gis tilsvarende tilgang til dette arealet i forbindelse med drift, vedlikehold og reparasjoner.

5.2 Boligselskapet plikter å sørge for tilgang til og utgifter til elektrisitet i den grad dette er nødvendig for driften av Leverandørens utstyr (node).

5.3 Dersom det er nødvendig med framføring over tredjemanns grunn er det en forutsetning for gjennomføring av Avtalen at nødvendig tillatelse gis av tredjemann. 5.4 Leverandøren har rett til å koble andre kunder til kabelnettet som går over Boligselskapets/grunneiers eiendom. Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten etter skriftlig tillatelse og anvisning fra Leverandøren. 5.5 Dersom Boligselskapets behov gjør det påkrevd å flytte kabelnettet har Boligselskapet rett til å kreve at Leverandøren, eller den Leverandøren utpeker, skal foreta flytting/fjerning på Boligselskapets regning. Det tas forbehold om at det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

5.6 Leverandøren har for egen regning rett til å flytte anlegget dersom Leverandøren har behov for dette. Leverandøren skal gi Boligselskapet skriftlig forhåndsvarsel, og det skal tas rimelig hensyn til

Boligselskapets interesser. 5.7 De ovennevnte rettigheter og plikter gjelder selv om Avtalen opphører,

uansett årsak. Boligselskapet skal straks informere Leverandøren om skader på Leverandørens kabelnett, og er ansvarlig for skade som han påfører kabelnettet.

6. Tilknytting og ansvarsgrenser

Tilknytningspunktet til Leverandørens fibernett er skjøteskap eventuelt hjemmesentral, jf. kap. 7. Tilknytningspunktet markerer overgangen mellom Leverandørens fiber- og bredbåndsnett og Boligselskapets spredenett. Dersom ikke annet er avtalt leveres Tjenesten gjennom et kablet ethernetngrensesnitt.

Partenes eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar er som følger:

6.1 Fiberkabel fram til tilknytningspunkt:

Legges og bekostes av Leverandøren som har eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar.

6.2 Skjøteskap:

Monteres og bekostes av Leverandøren som har eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar.

6.3 Utvendig kabelnett mellom Boligselskapets bygninger:

Legges og bekostes av Leverandøren som har eiendomsrett, drifts- og vedlikeholdsansvar.

6.4 Hjemmesentraler:

Monteres og bekostes av Leverandøren som har eiendomsrett og drifts- og vedlikeholds-ansvar. Beboer er ansvarlig for og bekoster tilrettelegging av strømforsyning til hjemme-sentral i den enkelte boenhet.

6.5 Blåsing- og skjøting av fiber frem til hjemmesentral:

Utføres og bekostes av Leverandøren.

7. Spredenett

7.1 Med mindre annet er avtalt har Boligselskapet et internt spredenett som etter det opplyste fra Boligselskapet kan benyttes. Boligselskapet har full bruks- og disposisjonsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar og risiko for dette spredenettet.

7.2 Dersom Leverandøren bekoster eller anlegger spredenett har Leverandøren eksklusiv bruks- og disposisjonsrett for spredenettet. Spredenettet kan ikke benyttes uten etter avtale med Leverandøren. Ved Avtalens opphør kan Boligselskapet benytte spredenettet videre dersom Boligselskapet mot vederlag overtar bruks- og disposisjonsretten til spredenettet. Leverandøren har likevel rett til å levere tjenester til den enkelte Beboer på eksisterende spredenett.

8. Generelt om ansvar og bruk av utstyret

8.1 Utstyret som stilles til Kundens disposisjon etter denne Avtalen er Leverandørens eiendom med mindre annet er avtalt. Leverandøren er ansvarlig for å tegne forsikring for eget utstyr som blir installert i teknisk rom.

8.2 Leverandøren sender eller angir hentested for Utstyret til Kunden, som selv besørger montering og installasjon av Utstyret dersom ikke annet er avtalt. Kunden skal selv sørge for nødvendig strømforsyning og forestå all innvendig kabling fra hjemmesentral til Kundens brukerutstyr i samsvar med Leverandørens anvisninger. 8.3 Ved eventuelle forstyrrelser på Leverandørens bredbåndsnett skal Kunden umiddelbart frakoble utstyr som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at eget utstyr kan benyttes sammen med Utstyret, og kan benyttes til å utnytte Tjenestene. Utstyret skal brukes i samsvar med Leverandørens spesifikasjoner og den bruksanvisning som følger Utstyret, med mindre Leverandøren ikke har gitt avvikende instruks. 8.4 Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret eller Leverandørens bredbåndsnett eller installasjoner for øvrig. Dette omfatter også omprogrammering og andre endringer i Utstyrets konfigurasjon. Flytting og endring av fastmontert Utstyr skal kun utføres av Leverandøren etter bestilling fra Kunden. Pris for dette oppgis på forespørsel. 8.5 Utstyret er kun tillatt brukt i Kundens boenheter. Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort eller leie ut eller på annen måte forføye over hele eller deler av Utstyret, og har plikt til å påse at utenforstående brukere ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret til kommersielle eller lovstridige forhold. 8.6 Kunden har med foranstående begrensninger rett til å installere servere til

privat bruk, dersom de tekniske forutsetninger for dette er tilstede. 8.7 Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal Leverandøren varsles uten ugrunnet opphold. 8.8 Kunden plikter å tegne brann- og innboforsikring som dekker skade/tap av Utstyret. Kunden plikter å erstatte Utstyr som blir skadet, mistet, eller stjålet. 8.9 Leverandøren har rett til å skifte ut hele eller deler av Utstyret. Kunden plikter i et slikt tilfelle å innlevere gammelt og hente nytt Utstyr. Varsel om dette gis på egnet måte.

8.10 Boligselskapets brann- og ansvarsforsikring forutsettes å dekke eventuelle skader som blir påført teknisk rom og rørnett internt i blokkene.

9. Generelt om bruk av Tjenesten

9.1 Kunden har ikke rett til å benytte Tjenesten til kommersielle eller lovstridige forhold. Tjenesten kan ikke benyttes til å bruke, kopiere, spre eller på annen måte utnytte informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Kunden må ved bruk av Tjenesten ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer, eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte. Vilkår for bruk av Tjenesten kan også følge av de enkelte Spesielle vilkår. 9.2 Kunden skal oppbevare innloggings- og konfigureringsinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til opplysningene. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til innloggingsdata skal Kunden straks informere Leverandøren om dette, og få dataene endret. Leverandøren kan midlertidig stenge Tjenesten.

9.3 Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer inntil Leverandøren har mottatt melding fra Kunden og gitt rimelig tid til å forhindre misbruket.

10. Stenging og brukerrestriksjoner

10.1 Leverandøren kan helt eller delvis stenge Kundens tilgang til Tjenesten umiddelbart og uten forutgående varsel dersom offentlige myndigheter krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner. Tilsvarende gjelder i nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, eller ved alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester. Tiltak som nevnt ovenfor skal om mulig varsles Kunden i rimelig tid på forhånd. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av forannevnte tiltak.

10.2 Leverandøren har videre rett til å stenge Kundens tilgang til Tjenesten dersom Kunden ikke har betalt sitt utestående innen 14 dager etter han har mottatt skriftlig varsel om stenging, opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for Tjenesten, misbraker Utstyret eller har tilknyttet ikke godkjente tekniske innretninger til Utstyret. Før gjenåpning må alle utestående forpliktelser være betalt. Ved gjenåpning påløper et gebyr som følger av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. I de tilfellene stengingen skyldes Kundens forhold påløper kostnader for Tjenestene i inntil en måned etter stenging da oppsigelsestiden er en måned, likevel slik at dersom Kunden er i bindingstiden, påløper Avtalens kostnader. 10.3 Leverandøren har ikke rett til å sperre Kundens mulighet for å ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

10.4 I den utstrekning det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner har Leverandøren etter forutgående varsel rett til tilgang til Kundens eiendom og boenhet hvor Utstyret er installert.

10.5 Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenesten, feilmeldingstjenester og brukerstøtte vil være tilgjengelig på Leverandørens nettside.

11. Avtalens varighet, avbestilling, avbrudd og oppsigelse

11.1 Avtalens bestemmelser om tilknytting til fiber- og bredbåndnettet løper fra dato for undertegning av Avtalen og gjelder i avtaleperioden som er avtalt. Dersom Boligselskapet ikke skriftlig har sagt opp Avtalen senest tre måneder før utløpet av avtaleperioden, løper Avtalen videre på de til enhver tid gjeldende vilkår og betingelser for Tjenesten.

11.2 Boligselskapet kan ikke avbestille grunntjenesten uten at dette anses som et opphør av Avtalen.

11.3 Ved opphør under avtaleperioden plikter Boligselskapet å betale avbruddgebyr som tilsvarer en forholdsmessig andel av det beløp Leverandøren har subsidiert som kostnad i forbindelse med etablering av fiber- og bredbåndsnett i Boligselskapet. Subsidiebeløpet avskrives likt per måned i avtaleperioden. I tillegg plikter Boligselskapet ved opphørsdato å betale resterende abonnementsavgift under avtaleperioden i henhold til Avtalen.

11.4 Ved opphør av Avtalen plikter Kunden etter nærmere avtale med Leverandøren å returnere Utstyret i den stand de mottok det.

11.5 Dersom ikke annet er avtalt vil alle signaler og tjenester, både felles for Boligselskapet og individuelle med Beboerne, bli avsluttet ved opphør av Avtalen. Boligselskapet plikter å informere Beboerne om dette så tidlig som mulig.

12. Endring av Tjenestene

12.1 Leverandøren har rett til å foreta innholdsmessige endringer i Tjenesten og i Tjenestens tekniske spesifikasjoner, etter minst 1 måneds varsel. Endringer kan foretas selv om Kunden er i bindingstid så fremt de ikke er av vesentlig betydning for Kunden. Dersom endringen skyldes endringer i lovgivning eller andre forhold utenfor Leverandøren kontroll, kan Leverandøren endre vilkår og innhold i tjenestene med umiddelbar virkning. 12.2 Dersom Kunden bruker Tjenesten etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

13. Pris og endring av pris

13.1 Prisene er basert på felles tilknytting og felles faktura til Boligselskapet. Boligselskapet skal betale de engangskostnader, månedsbeløp, variable- og bruksavhengige kostnader som er angitt i Avtalen.

13.2 Prisen kan ikke endres for Tjenester i bindingstid. Pris på Tjenester og utstyr uten binding kan endres med 1 måneds varsel. Unntak fra forannevnte gjelder for prisendringer fra kanaleier eller endringer i Tjenesten som er utenfor Leverandørens kontroll, herunder ved endringer i offentlige myndigheters avgifter. Leverandøren har rett til å endre sine priser tilsvarende fra det tidspunkt slike endringer trer i kraft.

14. Fakturering og betaling

14.1 Faktura forfaller til betaling i henhold til de til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår hos Leverandøren. Fakturagebyr kan tilkomme.

14.2 Dersom faktura ikke er betalt ved forfall, påløper forsinkelsesrente i henhold til lov om rente ved forsinket betaling, samt purregebyr og omkostninger etter inkassolovgivningen. 14.3 Dersom Boligselskapet mener at det er feil ved utsendt faktura, må det fremsettes klage til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

15. Mangler og reklamasjon

15.1 Boligselskapet må melde feil til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Boligselskapet retten til å påberope seg feilen.

16. Feilretting

16.1 Feil som ikke er alvorlige vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden på virkedager. Leverandøren er bare ansvarlig for feil på utstyr og den del av Tjenesten som er levert av Leverandøren.

16.2 Kunden skal undersøke om feilen er innenfor eget eller Leverandørens drifts- og vedlikeholdsansvar. Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for kostnader Leverandøren måtte ha i forbindelse med feilretting hvor feilen viser seg å ligge innenfor eget ansvar, herunder eget utstyr eller kabling. Kun Boligselskapets utpekte representant kan gi melding om slik feil til kundeservice hos Leverandøren.

16.3 Ved vesentlige feil, for eksempel ved utfall av signalleveransen til hele eller deler av Boligselskapet, skal Leverandøren iverksette feilsøk og foreta nødvendige utbedringer på sitt bredbåndsnett fram til Boligselskapets tilknytningspunkt.

17. Heving

17.1 Dersom en av partene vesentlig misligholder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som den annen part svarer for, kan den annen part heve Avtalen med umiddelbar virkning. 17.2 Som vesentlig mislighold fra Boligselskapets side regnes blant annet at Boligselskapet ikke betaler utestående faktura innen 14 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra Leverandøren, at Boligselskapet gjør endringer på utstyret, at Boligselskapet krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Boligselskapet misbruker bredbåndsnettet eller Tjenesten. 17.3 Dersom Leverandøren hever Avtalen på grunn av Boligselskapets betalingsmislighold, plikter Boligselskapet straks å innfri samtlige forpliktelser overfor Leverandøren. Videre plikter Boligselskapet å betale det tap Leverandøren har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av utstyret.

18. Erstatning

18.1 Leverandøren er ikke erstatningspliktig for Kundens tap med mindre Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt. Leverandørens erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvarer er begrenset oppad til den årlige sum Kunden betaler for levering av Tjenesten på skadetidspunktet for hvert skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. 18.2 Leverandøren er ikke ansvarlig for Kundens indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tap som følge av at Kunden mister eller får skade på data, tap ved at data blir feilsendt av Leverandøren, tap ved at Kunden blir avskåret fra å bruke Tjenesten, tapt fortjeneste, avsnvntap og følgetap.

18.3 Uavhengig av det foranstående fraskriver Leverandøren seg ethvert ansvar for tap som kunne vært unngått dersom Kunden hadde hatt nødstrøm.

18.4 Kunden er erstatningsansvarlig for det tap Leverandøren blir påført som følge av Kundens mislighold.

19. Tapsbegrensningsplikt og medvirkningsansvar

19.1 Kunden skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom Kunden har medvirket til skaden, eller unnlatt å begrense skaden eller tapet, skal Leverandørens ansvar settes ned eller falle bort. Det samme gjelder dersom Kunden ikke i rimelig utstrekning har latt være å fjerne eller minske risikoen for skade

20. Overdragelse

20.1 Leverandøren har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

21. Taushetsplikt, personopplysninger

21.1 Leverandøren lagrer følgende informasjon om sine kunder; informasjon som er avgitt i forbindelse med tegning av Avtalen, samt senere informasjon om bruk av tjenester og produkter som kunden bestiller, herunder lagring pålagt ved lov. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelsen av Avtalen, herunder fakturering og regnskapsførsel. Videre benyttes opplysningene til markedsføring, analyse av kundeadferd, varsling av vinnere i forbindelse med konkurranser og aktiviteter kunden deltar i, samt til utsendelse av nyhetsbrev og annen informasjon.

21.2 Leverandøren lagrer i inntil seks uker Kundens TV-brukermønster i et system hvor opplysningene benyttes til feilsøking og drift. Kunden kan reservere seg mot slik lagring ved henvendelse til Leverandøren.

21.3 Leverandøren registrerer og lagrer personopplysninger også i forbindelse med henvendelser til vår kundeservice. Opplysningene oppbevares for å benyttes som referanse for det tilfelle kunden på et senere tidspunkt igjen anmoder om kundeservice og benyttes for å yte en best mulig tjeneste. Leverandøren forbeholder seg retten til å gjøre opplysninger om kunden tilgjengelig i anonymisert form. Leverandøren

har videre rett til å utlevere opplysninger om kunden dersom dette er pålagt ved lov, eller dersom dette er nødvendig for å oppfylle Avtalen eller i tilfeller hvor slik utlevering er nødvendig for å håndheve eller anvende våre generelle vilkår og betingelser eller for å beskytte rettigheter, eiendom og sikkerhet for oss selv og andre. 21.4 Dersom Leverandøren utleverer kundeinformasjon vil dette skje i henhold til skriftlig avtale hvor mottakeren av informasjonen forplikter seg til å ivareta formålet med denne kontrakten. Leverandøren vil kun utlevere kundeopplysninger til mottaker i land utenfor EØS dersom lov gir adgang eller dersom kunden gir sitt frivillige, uttrykkelige og informerte samtykke til utleveringen. 21.5 Dersom kunden ikke reserverer seg mot det, kan Leverandøren videre gjøre kundens og kundens husstands navn, adresse og telefonnummer tilgjengelig i telefonkataloger, for opplysningstjenester og for adresseringsformål. 21.6 Leverandøren vil oppbevare opplysninger om kunden også etter utløpet av Avtalen med tanke på senere fornyelse av abonnementsforholdet, og for utsendelse av informasjon om Leverandørens produkter og tjenester. 21.7 Ved å abonnere på tjenester fra Leverandøren samtykker kunden i at personopplysninger blir behandlet elektronisk for nevnte formål, og aksepterer også å motta informasjon og markedsføring via e-post. Kunden kan gebyrfritt frabe seg markedsføringshenvendelser ved å kontakte Leverandøren. 21.8 Leverandøren plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger Leverandøren har fått om kunden og hans bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger samtykke fra kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving m.v. hvor det er saklig grunn.

22. Meldinger

22.1 Kunden skal ved inngåelse av Avtalen gi Leverandøren en fullstendig oversikt over primærkontaktinformasjon for Beboernes navn, adresse, mobiltelefonnummer og e-post, samt eventuelt annen informasjon nødvendig for å aktivere Tjenesten.

22.2 Enhver endring av Beboer i Boligselskapet eller flytting internt i Boligselskapet skal umiddelbart meddeles til Leverandøren av Boligselskapet.

22.3 Kunden plikter å gi Leverandøren sin vanlige e-postadresse og mobiltelefonnummer, og aksepterer at Leverandøren benytter denne til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenesten og/eller Utstyret omfattet av Avtalen. Hvis Kunden ikke har informert Leverandøren om hvilken e-postadresse og mobiltelefonnummer varsler skal sendes til, vil Leverandøren sende varslene til den e-postadresse Kunden har gjennom Avtalen med Leverandøren. Leverandøren kan velge å varsle Kunden i faktura, sms, e-post eller annen post.

23. Tvister

23.1 Tvister vedrørende Avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Dersom partene ikke kommer til enighet, kan saken bringes inn for de alminnelige domstoler.