

Generelle vilkår Privatmarked

1 Avtaleforholdet

Denne avtalen er inngått mellom InfraNord AS, postboks 454, 9751 Honningsvåg (InfraNord) og den som er registrert som kunde (Kunden) for levering av fiberaksess og/eller tilhørende tilleggstjenester (til sammen eller hver for seg «Tjenesten») som spesifisert gjennom Kundens ordre og ordrebekreftelse. Kunden svarer for andre som gjennom Kunden gis adgang til Tjenesten.

2 Avtaleinngåelse

Avtalen anses inngått når kunden har bestilt muntlig, skriftlig eller elektronisk og InfraNord har bekreftet bestillingen. InfraNord forbeholder seg retten til å kredittvurdere Kunden før levering av Tjenesten iverksettes. InfraNord kan avslå å levere Tjenesten dersom Kunden har betalingsanmerkninger, dersom andre forhold indikerer manglende betalingssevne eller vilje, eller dersom det for øvrig er saklig grunnlag for å forvente at Kunden vil misligholde avtalen på annet vis. Kunden aksepterer at leveransen kan påbegynnes umiddelbart etter at InfraNord har bekreftet bestillingen og før utløp av lovfestet angrefrist.

3 Overdragelse

Avtalen mellom InfraNord og Kunden kan ikke overdras uten etter skriftlig samtykke fra InfraNord. I forbrukerforhold kan samtykke til overdragelse til medlem av samme husstand kun nektes dersom det foreligger saklig grunn. InfraNord kan overdra alle eller deler av sine rettigheter etter denne avtalen.

4 Angreterett og taushetsplikt

Kunden har, i henhold til lov om angreterett, rett til å gå fra avtalen ved å gi melding om dette til InfraNord innen 14 dager etter at bestillingen er bekreftet av InfraNord. Bestillingen vil normalt bli bekreftet av InfraNord via e-post umiddelbart etter at bestillingen er mottatt eller etter inngått avtale. Ved bruk av angreteretten faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort. Dersom leveranse av Tjenesten påbegynnes før angrefristens utløp, og Kunden benytter angreteretten, skal Kunden betale utgifter til påløpt periodisk fastavgift og forbruk i perioden frem til avtalen anses opphørt. Dersom angreteretten benyttes skal utstyr senest innen 14 dager leveres tilbake i original emballasje. Kunden vil måtte bære eventuelle direkte kostnader forbundet med retur av varene. Tilbakebetaling til Kunden vil først skje etter at Kunden har tilbakelevert alt utstyr. InfraNord og de ansatte i InfraNord plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og om innholdet i Kundens telekommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når InfraNord er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon i henhold til loven.

5 Priser

Pris på Tjenesten fremgår av InfraNords til enhver tid gjeldende prislister. Prisen er tilgjengelig på InfraNords hjemmeside. InfraNord har rett til å regulere pris for Tjenesten med 1 måneds varsel. Meddelelse på faktura, eller særskilt melding pr. e-post, med opplysning om ny pris for Tjenesten, gjelder som skriftlig underretning om prisendring. Kundens bruk av Tjenesten etter at prisendringen er trådt i kraft, anses som aksept av ny pris. Prisendringer til gunst for Kunden vil ikke bli gjenstand for egen varsling, men bli gjort tilgjengelig på InfraNords hjemmeside.

6 Betalingsbetingelser og fakturering

6.1 Betalingsbetingelser

Tjenesten faktureres månedlig forskuddsvis, fra første dag InfraNord har åpnet for Tjenesten. Eventuelle etableringsavgifter medtas på første faktura. Betaling skal kun skje i henhold til faktura. Betaling skal skje senest innen den tid som angis på den respektive faktura, normalt 14 dager fra fakturadato. Betaling skal skje til bankkonto oppgitt på faktura. Ved betaling skal Kunden alltid oppgi KID nummer. Det vil bli belastet et administrasjonsgebyr per faktura som sendes ut med ordinær postgang. Dersom bestemmelsene om rett betaling ikke følges vil ekstra administrasjonskostnader kunne bli belastet Kunden. Faktura sendes elektronisk, med mindre annet er avtalt spesielt. Dersom Kunden har avtalt å motta faktura pr. e-post, er Kunden ansvarlig for å oppgi riktig e-postadresse.

InfraNord forbeholder seg retten til å sperre Tjenesten uten forutgående varsel, dersom fakturabeløp ikke betales som avtalt. Ved overskridelse av betalingsfrist vil Kunden bli underrettet med tilbud om gjenåpning av abonnementet mot tilfredsstillende sikkerhet for utestående beløp. Dersom Kunden ønsker en kredittgrense må det inngås særskilt avtale om dette.

7 Kundens plikter

7.1 Tilgang hos Kunden for installasjon

Kunden vil motta ordrebekreftelse med leveringsdato. I forkant av leveringsdato vil Kunde bli kontaktet av montør eller InfraNord for å avtale nærmere tidspunkt for installasjon og ferdigstilling av leveransen. Kunden forplikter seg til å stille selv eller med kontaktperson på avtalt tidspunkt. Dersom kunden eller kontaktpersonen ikke kan stille på oppgitt tidspunkt, skal InfraNord ha beskjed om dette senest innen 2 virkedager før avtalt dato.

Dersom montør stiller uten at Kunde eller kontaktperson er tilstede og det ikke er gitt beskjed om dette, vil Kunden bli belastet påløpte kostnader for oppmøte av montør.

Kunden eller kontaktpersonen må kunne gi montør nøyaktig informasjon om hvor sambandet ønskes terminert. Dersom kontaktperson ikke kan gi montør beskjed om termineringspunkt, regnes dette som om Kunde/kontaktperson ikke var tilstede jamfør avsnittet ovenfor.

7.2 Oppkobling av utstyr hos Kunde

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Kunden er ansvarlig for at utstyr som kobler til nettet er typegodkjent. Dersom Kunden er i tvil, plikter Kunden å avklare dette med InfraNord før utstyret tas i bruk.

Kunden må sørge for at InfraNord har fri atkomst frem til punkt for oppkobling av tjenesten. I forbindelse med tilknytningen har InfraNord fri tilgang til nødvendige installasjoner og linjeføring på, i og gjennom Kundens eiendom. InfraNord skal informere Kunden om eventuelle inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Kunden får ingen godtgjøring for eventuelle ulemper knyttet til installasjoner som plasseres på Kundens eiendom til bruk for tilknytning. Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av strømforsyning (220V) der dette er nødvendig.

7.3 Utstyr og sikkerhet

Kunden har selv ansvar for bruken av tjenestene, herunder for å sørge for nødvendig sikkerhet mot uønsket datatrafikk (brannmur, virusbetyttelse, mv). Dette er spesielt viktig for internetttjenester. InfraNord påtar seg intet ansvar for Kundens bruk av internettilgangen. 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. InfraNord kan stenge tilgangen uten forutgående varsel dersom Kunden bruker tjenesten i strid med disse vilkår.

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som InfraNord plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av en tjeneste InfraNords eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret.

Kunden monterer selv utstyr som sendes Kunden pr. post i henhold til monteringsveiledning. Mot å betale et vederlag kan Kunden eventuelt bestille montør for montering av utstyr. Kunden plikter å returnere InfraNords utstyr for egen regning ved opphør av avtalen.

7.4 Adresseendring

Eventuelle endringer i Kundens forhold som er av betydning for abonnementsforholdet, herunder adresseendringer (adresse, post og e-post), skal omgående meldes til InfraNord.

7.5 Bruk av Tjenesten

Kunden er ansvarlig for egen og andre personers bruk av Tjenesten, dersom disse får tilgang til Tjenesten gjennom Kunden. Kunden skal straks informere InfraNord dersom andre personer bryter vilkårene i avtalen med InfraNord. Tjenesten kan kun benyttes av Kunden personlig og kan ikke selges, deles, leies ut eller på annen måte overdras eller pantsettes. Kunden har ingen rett til å videregjøre Tjenesten uten skriftlig avtale med InfraNord. Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser eller koder eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester, opplysninger, data eller systemer som ikke er ment for Kunden (jfr straffeloven §§145 og 262). Kunden skal heller ikke benytte, utnytte eller spre informasjon som ikke er beregnet på Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til.

8 InfraNords plikter

8.1 Leveranse

InfraNord skal levere Tjenesten som er bestilt av Kunden i henhold til bestillingsskjema og ordrebekreftelse.

8.2 Kundeservice

InfraNord yter kundeservice hovedsakelig via e-post og telefon.

Kundeservice ut over 15 minutter vil bli fakturert Kunden. I spesielle

Standard avtalevilkår InfraNord AS

tilfeller gis slik service ved oppmøte av tekniker. Kontaktinfo skal være lett tilgjengelig på InfraNords hjemmeside. InfraNord er ikke ansvarlig for tapt arbeidsfortjeneste eller andre tap som følger av at Kunden eller dennes representant benytter InfraNords tjenester og produkter. Dersom det godtgjøres at oppståtte feil skyldes uriktig bruk eller uaktsomhet fra Kundens side eller noen han svarer for, eller skyldes feil ytre påvirkninger, må Kunden selv bekoste feilsøking og reparasjon. Reparasjon av utstyr må bare utføres av InfraNord, eller av en reparatør som InfraNord utpeker.

9 Feil eller mangler ved Tjenesten

9.1 Reklamasjon

Ved feil eller mangler på Tjenesten må Kunden innen rimelig tid etter at feil/mangel ble oppdaget, gi InfraNord melding om at han vil påberope seg reklamasjon. Reklamasjon på faktura må normalt fremsettes innen betalingsfristens utløp. Så lenge saken er til behandling hos InfraNord forfaller ikke fakturaen til betaling. InfraNord kan likevel kreve en foreløpig innbetaling basert på Kundens gjennomsnittlige tidligere bruk av Tjenesten, eller på grunnlag av gjennomsnittsberegnet bruk av Tjenesten fra tilsvarende kunder, dersom historikk på angjeldende Kunde ikke finnes. InfraNord er ikke ansvarlig for avbrudd som skyldes forhold InfraNord ikke kan lastes for, f.eks. Kundens eget utstyr, arbeidskonflikt, offentlige reguleringer, krig, brann, strømbrydd eller annen force majeure. Skyldes feil uriktig bruk eller uaktsomhet fra Kundens side eller noe Kunden svarer for, eller skyldes feil ytre påvirkninger, skal Kunden selv bekoste feilsøking og reparasjon.

9.2 Avhjelp

InfraNord skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved Tjenesten, iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

9.3 Prisavslag

Dersom Tjenesten eller vesentlige enkelttjenester ikke kan benyttes på grunn av feil i Tjenesten kan Kunden kreve prisavslag i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper. Prisavslag gis ikke for avbrudd som skyldes feil på utstyr som ikke er InfraNords eiendom. Tilsvarende gis ikke prisavslag dersom feilen skyldes eller finnes i Kundens eget lokalnett. Prisavslag gis heller ikke dersom Kunden selv har forvoldt feil eller skade på InfraNords utstyr, eller feilen/skaden for øvrig ligger innenfor Kundens ansvarsområde.

9.4 Erstatning

InfraNord er kun ansvarlig for skade eller tap på Kundens person, tredjeperson eller gods i den utstrekning dette følger av ufravikelig lovgivning, og skaden kan tilbakeføres til Tjenesten eller bruken av disse. Dette gjelder likevel ikke hvis feilen skyldes forhold utenfor InfraNords kontroll, og som InfraNord ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning ved inngåelsen av Avtalen.

InfraNord er ikke ansvarlig overfor Kunden for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra InfraNords side.

Kunden må selv beskytte Tjenesten mot uvedkommende. InfraNord er ikke ansvarlig for tap eller skade som direkte eller indirekte kan tilbakeføres til uvedkommendes bruk av Tjenesten hos Kunden, eller uvedkommendes inntrengning i Kundens utstyr.

Ved feil eller uaktsomhet fra InfraNords side er InfraNords ansvar for øvrig begrenset til fastavgiften for angjeldende måned.

Kunden er erstatningsansvarlig overfor InfraNord for tap eller skade som skyldes forstyrrelser fra Kundens lokalnett.

10 Tidvise avbrudd eller bruksbegrensninger

InfraNord har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenesten som anses som nødvendige av tekniske, sikkerhetsmessige, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. InfraNord er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. InfraNord vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

Hvis det av hensyn til grunnleggende krav etter Ekomlovens § 2-5 er nødvendig (liv, helse, nettintegritet m.v.), kan bruksbegrensningen gjennomføres uten forhåndsvarsling, men slik at Kunden varsles omgående deretter.

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 InfraNord rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i Tjenesten, samt å avskjære adgangen til Tjenesten for nye kunder.

InfraNord er uten ansvar for ethvert tap, direkte eller indirekte som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. Dersom gjennomføring 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 med umiddelbar virkning.

11 Mislighold

11.1 Generelt

Ingen av Partene er ansvarlig for oppfyllelse av sine forpliktelser, når dette hindres av forhold som etter vanlige regler anses som force majeure.

11.2 Betalingsmislighold

Ved forsinket betaling påløper morarenter i henhold til Lov om renter ved forsinket betaling. Ved uteblitt betaling påløper purregebyr i henhold til Inkassoloven. I tillegg kan InfraNord kreve dekning av omkostninger i forbindelse med rettslig inndrivelse av kravet i henhold til Inkassoloven og tilhørende forskrifter.

Ved uteblitt eller forsinket betaling har InfraNord rett til å stenge Tjenesten. Tjenesten vil forbli stengt inntil betaling er registrert hos InfraNord. Dersom Tjenesten er stengt eller avtalen hevet som følge av manglende betaling, kan InfraNord avslå å tegne ny avtale med Kunden eller annet medlem av samme husstand.

11.3 Heving

Ved vesentlig mislighold av Partenes forpliktelser kan avtalen heves uten forutgående varsel og med øyeblikkelig virkning.

InfraNord kan også heve avtalen dersom Kunden har andre avtaler med InfraNord som er misligholdt, eller dersom andre Tjenester fra InfraNord ikke er betalt i rett tid.

Dersom avtalen heves plikter Kunden å erstatte eventuelle tap som InfraNord har lidt som følge av misligholdet. InfraNord har etter at Avtalen er hevet, rett til å nekte Kunden ny tilgang til Tjenesten.

Dersom InfraNord hever Avtalen, er Kunden forpliktet til å betale alle forfalte, ikke forfalte fakturaer samt renter og inkassogebyr.

11.4 Gjenåpning

Dersom Tjenesten blir stengt som følge av mislighold fra Kundens side, vil InfraNord ilegge et gebyr for gjenåpning av Tjenesten i henhold til gjeldende prisliste.

12 Oppsigelse

Kunden kan si opp Avtalen ved å meddele oppsigelsen skriftlig til InfraNord. Oppsigelsestiden er 1 måned, regnet fra første dag i påfølgende måned etter mottatt oppsigelse.

Avtalen kan likevel ikke sies opp av Kunden før eventuell bindingstid er utløpt.

InfraNord har rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning, eller midlertidig stenge for Tjenester, dersom Kunden opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, eller misbruker Tjenesten, herunder benytter Tjenesten til sjikane. Det samme gjelder dersom Kundens utstyr gir forstyrrelser i InfraNord tekniske installasjoner. Det gis ingen refusjon av etableringsbeløp eller faste avgifter ved oppsigelse eller stenging.

13 Tvister

Tvister mellom Kunden og InfraNord skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler.

14 Endring av vilkårene

InfraNord har rett til å endre vilkårene i denne avtalen med én måneds varsel. Informasjon om vilkårsendringer vil bli gjort tilgjengelig via faktura, web og/eller e-post. Kun vesentlige vilkårsendringer og endringer til Kundens ugunst vil bli meddelt Kunden.

15 Ikrafttredelse

Vilkårene trer i kraft 1. februar 2018.