

## Generelle abonnementsvilkår for Eidsiva bredbånd AS

Gjeldende generelle abonnementsvilkår for privat avtaler fra 08.04.2019

### 1. Generelt

Avtaleforholdet ("Avtalen") mellom EB og Kunden består av;

- Bestillingsskjema/bestillingsbekreftelse/kontrakt som nærmere definerer de tjenester m.v.,
- Særskilte standardvilkår for de ulike tjenestene,
- Disse generelle abonnementsvilkår for Eidsiva bredbånd AS

Ved eventuell motstrid mellom dokumentene, gjelder de med prioritet som ovenfor.

Det er en forutsetning for tilgang til tilleggstjenester at Kunden abonnerer på grunnproduktet. Dette kommer frem på de ulike abonnementsvilkårene for de ulike tjenestene, samt informasjon på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net).

### 2. Endringer i abonnementsvilkår

EB har rett til å endre abonnementsvilkår, samt foreta prisjusteringer. Endringer som har en ikke uvesentlig betydning for Kunden, skal varsles Kunden en måned før ikraftsettelse, se dog punkt 8. Ved vesentlige endringer til Kundens ugunst har Kunden rett til å si opp Avtalen med virkning fra de nye vilkårene trer i kraft, med mindre disse skyldes rettslige reguleringer eller force majeure. Slik oppsigelse må skje skriftlig innen 14 dager etter mottatt varslings om endringen. Kunden har ved heving krav på å få refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter dersom endringen gjennomføres i Kundens bindingstid.

### 3. Parter og senere eierskifte/overdragelse

Avtaleparter er EB og den Kunden som har inngått Avtalen. Alle myndige personer kan abonnere på EBs tjenester.

Etablering og/eller utbygging av bredbåndstilknytningen kan skje enten i regi av EB, dens samarbeidspartnere, eller i samarbeid med lokale nettselskap. I de tilfellene utbyggingen skjer i samarbeid med lokalt nettselskap, innehar nettselskapet eierskapet til den fysiske infrastrukturen. Eier av nettet, enten det er EB eller lokalt nettselskap, er heretter benevnt Tiltakshaver.

Den som er registrert som Kunde hos EB er den som har ansvaret for rettidig betaling, samt overholdelse av Avtalens øvrige forpliktelser.

Kunden er selv ansvarlig for å ha forsikring som dekker mulig ansvar for utstyret.

Kunden kan ikke overdra Avtalen/abonnementet til andre uten skriftlig samtykke fra EB. Nektelse av overdragelse til andre i samme husstand krever saklig grunn.

Tidligere Kunde er ansvarlig for kostnader som påløper i henhold til avtalen frem til ny Kunde overtar. Den som skal overta abonnementet skal kontakte EB vedrørende hvilke tjenester som ønskes levert, samt sørge for korrekt kundeinformasjon.

Omkostninger for overdragelse belastes ny Kunde til de til enhver tid gjeldende satser.

EB har rett til å overdra Avtalen, eller deler av dette til en annen juridisk enhet, forutsatt at erverver oppfyller lovbestemte krav til å drive den aktuelle type virksomhet.

### 4. Angrerett

Ved bestilling av bredbåndsaksess kan kunde, forutsatt at tjenesten er solgt utenfor fast forretningssted (herunder ved aktivt telefonsalg eller via internett) gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at EB har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Dersom EB ikke oppfylder sin opplysningsplikt, eksempelvis unnlater å overlevere det obligatoriske angrerettsskjema senest ved levering av tjenesten, utvides fristen til 3- tre måneder regnet fra inngåelse av avtalen. Kunden må gi melding til EB dersom angreretten skal benyttes. Fristen anses overholdt dersom meldingen er sendt innen fristens utløp. Hvis vilkårene for angrerett er oppfylt, plikter EB å tilbakeføre alle faktiske kostnader som er belastet forbruker. Dersom tjenesten er kjøpt via web, og partene avtaler at tjenesten skal påbegynnes før angrerettens utløp, skal EBs utgifter forbundet med påbegynnelse og installering dekkes av Kunden hvis Kunden senere benytter seg av angreretten.

Ved levering av digitalt innhold hvor kunde gis umiddelbar tilgang til bestilt tjeneste (eksempelvis oppgradering av bredbåndshastighet, kjøp av TV-kanaler etc.), erkjenner forbruker ingen angrerett iht. Angrerettloven § 22 bokstav n.

## **5. Særlige begrensninger i Kundens bruk**

Tjenesten skal kun benyttes av Kunden privat, inkludert dennes familie/husstand. Begrepet husstand omfatter således ikke næringsvirksomhet/kommersielle aktiviteter. Det er ikke tillatt å sette opp egen server. Kunden kan kun etablere nettverk innenfor egen husstand.

Kunden skal kun benytte utstyret i henhold til bruksanvisninger/installasjons manualer. Kunden har ansvar for at det ikke gjøres fysiske inngrep i utstyret (for eksempel løsnes/flyttes). Tap eller skade på utstyr skal straks varsles EB.

Kunden har ansvaret for at alt utstyr som Kunden tilknytter telenettet tilfredsstiller de krav telemyndighetene har satt og er typegodkjent.

Kunden skal bruke Internettilgang innenfor hva som følger av norsk lov, og skal herunder ikke spre lovstridig innhold. Bruk i strid med dette kan medføre stenging.

Kunden skal selv sørge for å etablere sikkerhetstiltak mot uønsket trafikk (virus, spam m.v.)

Kunden er selv ansvarlig for eget tap, skade, feil eller mangler som skyldes andres bruk av Internett, herunder Kundens tap av data og andres forsøk på å få tilgang til Kundens data. Kunden må selv sørge for beskyttelse av sine dataressurser.

EB er ikke ansvarlig dersom tjenestene eller installasjonen av utstyr for å benytte EBs tjenester utsettes for unormal bruk, misbruk eller bruk som er i strid med anbefalinger/retningslinjer gitt av EB. EB er heller ikke ansvarlig dersom Kunden foretar endringer, modifikasjoner, sammenkobling med annet utstyr, vedlikehold eller lignende som ikke er godkjent av EB.

Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette, på annen måte overdra eller låne ut tjenestene fra EB eller utstyret som tilhører EB.

Der annet ikke er skriftlig avtalt, skal leid/utlånt utstyr som er EBs eiendom returneres ved opphør av Avtaleforholdet. Manglende retur av utstyr vil medføre at Kunden vil bli belastet med et erstatningsgebyr tilsvarende salgspris for utstyret.

## **6. Personlige koder – passord – logging av trafikk**

Kunden er selv ansvarlig for at tjenester som leveres med personlige koder, herunder passord og PIN-koder, ikke blir misbrukt, og må endre oppsatte koder til personlige koder straks tjenesten tas i bruk. Kunden plikter å betale for alle varer og tjenester som bestilles eller bekreftes med eller uten personlige koder. Koder skal oppbevares på forsvarlig vis slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem.

EB fører logg over trafikk på linjen, i henhold til personopplysningsloven. Opplysningene kan kun benyttes til lov- og forskriftsbestemt formål.

## **7. Personvern**

### **7.1 Innhenting av personopplysninger - kredittvurdering**

EB gis rett til å innhente og registrere nødvendig informasjon om Kunden, fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak.

Formålet med innsamlingen av informasjon er å kunne levere den bestilte tjeneste til Kunden. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdig kan EB avslå levering. Gjenpart av kredittvurdering sendes Kunden. Opplysningene innhentes, benyttes og slettes i samsvar med personopplysningsloven.

### **7.2 GDPR**

Eidsiva bredbånd etterlever ny personvernforordning for EU (GDPR - General Data Protection Regulation 2018), og henviser til <https://eidsiva.net/personvern> for ytterligere opplysninger rundt håndheving av denne.

## **8. Priser – rabatter - kampanjer**

Priser for tjenestene består normalt av etableringsavgift, samt en løpende månedsavgift. Pris for levering av tjenester fremkommer i EBs til enhver tid gjeldende priser, som er tilgjengelig på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net). EB forbeholder seg retten til å endre prisene til enhver tid. Med unntak for endringer som følge av offentlige skatter og avgifter kan prisendring likevel ikke skje i avtalt bindingstid. Med unntak for endringer som følge av offentlige skatter og avgifter vil prisendring normalt ikke gjennomføres i avtalt bindingstid. Hvis betydelig prisendring gjennomføres mens kunde er i bindingstid, gis det anledning til å si opp tjenesten etter standard oppsigelsesvilkår. Med

unntak for konsumprisjusteringer 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- en måned før endringen trer i kraft.

Endringer av prisen som følge av programundersøkelser skal ikke anses som en vesentlig endring. Informasjon om slike endringer skal finne sted samtidig med informasjon om programvalget.

Tjenester som det er inngått avtale på i en kampanjeperiode med kampanjepris, vil dersom ikke annet er avtalt, justeres tilbake til veiledende pris når bindingstiden utløper. Veiledende pris er den som gjelder ved utløp av bindingstid.

EB fakturerer forskuddsvis hvert kvartal hvis ikke annet er avtalt. Forbruk faktureres etterskuddsvis. Betalingsfrist er angitt på fakturaen. Administrasjonsgebyr med til enhver tids gjeldende sats blir belastet på hver papirfaktura. Hvis Kunden velger eFaktura faller gebyret bort.

Kunden skal snarest mulig reklamere dersom han mener det er feil ved fakturaen. Reklamasjon skal leveres skriftlig, gjerne via kontaktskjema på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net).

## 9. Eiendomsrett

Dersom ikke annet følger av Avtalen, er alt utstyr som EB plasserer hos Kunden EBs eiendom. Utstyr som Kunden leier vil gjenbrukes, slik at Kunden kan motta brukt utstyr fra EB.

Ved behov har EB rett til å oppgradere utstyret for EBs regning. Kunden plikter å bistå EB med nødvendig tilgang til utstyret. EB er ikke ansvarlig for eventuelle øvrige kostnader en slik oppgradering medfører for Kunden, som for eksempel at Kunden må bytte til annet utstyr tilknyttet nettet. EB har intet ansvar for utstyr som ikke er levert av EB.

Med mindre annet er avtalt har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over kabelføringen til eget hus på sin side av grensesnittet. Med grensesnitt menes koblingspunktet mellom EBs nett og Kundens nett. Hvis ikke annet er særskilt avtalt, gjelder tomtegrense som grensesnitt. Partene har rett og plikt til å utføre forskriftsbestemte, nødvendige endringer på sin side av grensesnittet. Dette gjelder selv om den annen part derved 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 nett skade eller vesentlige forstyrrelser.

## 10. Særlige forhold – forbehold

### 10.1 Hastighet og programsignaler:

Effektiv hastighet i nettet vil kunne være noe lavere enn angitt i Avtalen, særlig i perioder med stor belastning. Dersom det, i særlige områder innen dekningsområdet, viser seg å være gjentatte problemer med å oppnå den angitte hastigheten, vil EB vurdere å foreta nødvendige oppgraderinger for å avhjelpe disse problemene.

Tekniske forhold i nettet kan videre medføre at det ikke er mulig å levere den maksimale hastigheten som tjenesten er forutsatt å skulle ha. For å sikre at Kunden får en stabil og pålitelig tjeneste, forbeholder derfor EB seg retten til å redusere hastigheten,

innenfor hastighetsintervallet for tjenesten som Kunden har bestilt. Dersom det ikke er mulig å levere innenfor dette hastighetsintervallet, men det er mulig å levere en tjeneste med et lavere hastighetsintervall, vil Kunden få tilbud om dette.

Overføringshastigheten videre ut på Internett (overføringskapasitet på veien fra Kunden til ekstern server, Kundens eget utstyr, besøkt nettsted- eller tjenesteleverandørs server eller antall samtidige brukere mot samme server) er utenfor EBs kontroll og det må her påregnes lavere hastighet. EB har ikke ansvar for dette.

EB kan ikke levere bedre bilde- og lyd kvalitet på kringkastingsprogrammer enn det som følger av kvaliteten på mottatte signaler fra programselskapene, og bærer følgelig ikke ansvaret ved svikt i dette.

Effektiv hastighet defineres som hastighet levert til fysisk veggkontakt/modem/hjemmesentral hos kunde, forutsatt korrekt kablet tilknytning til kundens sluttbrukerutstyr.

Ytelse på trådløs kommunikasjon mellom hjemmesentral og sluttbrukerutstyr avhenger av en rekke forhold utenfor Eidsiva bredbånd sin kontroll (avstand mellom trådløs enhet og sluttbrukerutstyr,

fysiske hindringer og bygningsmessige konstruksjoner, signalstøy fra andre tekniske enheter eller trådløse nettverk i nærheten, trådløs protokoll og kapasitet på sluttbrukerutstyr m.m.).

Tips for optimal ytelse på trådløse nett kan finnes på EB sin hjemmeside.

## 10.2 Endringer av tjenesten:

De innholdstjenester EB leverer, er i sin helhet basert på avtaler EB har inngått/inngår med underleverandører. Vilkår knyttet til endringer, bestillinger eller avbestillinger av tjenester er regulert i disse avtalene, og kan få direkte betydning for Kunden.

EB har rett til å gjøre endringer i innholdstilbud og skifte underleverandører. For eksempel kan TV-leverandører eller telefonleverandører byttes ut. Endringer kan foretas selv om Kunden er i bindingstid.

Ved endringer av tjenestene plikter Kunden å betale de til enhver tid gjeldende abonnementspriser for leverandøren som leverer tjenesten forutsatt varsling i henhold til abonnementsvilkårene, likevel slik at prisøkninger ikke kan tre i kraft før Kundens bindingstid er utløpet.

EB har rett til å nedlegge et tjenestetilbud. Ved nedlegging av tjenestetilbud, skal Kunde varsles 1- en måned før nedleggelse.

## 10.3 Feilretting, vedlikehold og annet planlagt arbeid i nettet:

EB har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i signalleveransen, når dette anses nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker, uten at dette er å anse som mislighold. EB skal tilstrebe å varsle om slike tiltak i god tid før de gjennomføres.

## 10.4 Strømtilkobling:

Telefonadapter og annet teknisk utstyr er avhengige av kontinuerlig strømtilførsel hos Kunden. Ved strømbrydd vil således verken telefonen eller bredbåndsforbindelse virke. Det vil heller ikke være mulig å ringe nødnummer eller andre numre.

## 10.5 Force-majeure- lignende situasjoner:

Under nødsituasjoner, alvorlige trusler mot helse, miljø og sikkerhet, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik, lockout, ved alvorlig fare for sabotasje mot nett eller tjenester eller pålegg om stenging av sendinger, har EB rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i tjenesten.

## 11. Flytting

Dersom Kunden skal flytte og ønsker å fortsette kundeforholdet hos EB, må melding om flytting skje minimum 4- fire uker før flytting skal skje.

Årsaken til at en flytting skal meldes minimum 4- fire uker før flytting, er at EB blant annet skal ha anledning til å kartlegge muligheter for dekning på nytt bosted, og gjennom dette også se på eventuelle alternative aksessformer. Dersom Kunden ikke gir varsel om flytting innenfor den angitte frist, vil ikke EB kunne garantere oppkobling på nytt bosted innenfor ønsket leveransedato. Det forutsettes at EB kan levere tjeneste på nytt bosted.

Ved flytting må Kunden selv betale flyttegebyr og eventuelle ekstrakostnader på grunn av flyttingen i henhold til enhver tid gjeldende prislister.

Kunden skal ikke selv demontere fastmontert utstyr fra boligen som det skal flyttes fra uten at det er gitt særskilt tillatelse til dette fra EB.

## 12. Fremføring av kabel over Kundens eiendom

Tiltakshaver har vederlagsfri rett til nødvendig fremføring av luft- eller jordkabel over Kundens eiendom fra tomtегrensen og frem til tilknytningspunktet. Tiltakshaver har også rett til å koble andre kunder til nettet som går over Kundens eiendom, men dersom dette vil volde vesentlig skade eller ulempe for Kunden, har Kunden krav på rimelig kompensasjon. Dersom enighet ikke oppnås om kompensasjonens størrelse, avgjøres denne ved rettslig skjønn.

De nevnte rettigheter for Tiltakshaver gjelder selv om levering av tjenestene fra EB til Kunden opphører, uansett årsak. For senere inspeksjon, vedlikehold og eventuelt reparasjon av anlegget skal Tiltakshaver ha vederlagsfri rett til nødvendig adgang over eiendommen. Kunden plikter å medvirke til at det ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, service og vedlikehold av Tiltakshavers kabelnett på Kundens eiendom.

Trase for fremføring av kabler skal skje i samråd med Kunden, og være til minst mulig skade og ulempe for Kunden. Arbeidet inkluderer ikke legging av brostein, asfaltering, legging av ny betong og lignende, med mindre arbeidene i hovedsak gjelder fremføring til andre kunder enn Kunden selv. Slike arbeider må evt. prises og avtales særskilt.

Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten skriftlig tillatelse fra Tiltakshaver. Samtykke kan nektes uten saklig grunn. Dersom eieren har planer som berører de nevnte forhold, må Tiltakshaver varsles før arbeidet settes i gang, slik at nødvendige tiltak kan treffes. Eventuelle merutgifter eller forsinkelser inkl. kostnader ved en eventuell flytting av rørtraseen, skal i denne forbindelse dekkes av Kunden. Dersom Kunden har behov for å flytte nettet har Kunden rett til å kreve at Tiltakshaver skal foreta flytting for Kundens regning. Det tas forbehold om det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

Tiltakshaver har for egen regning rett til å flytte anlegget på Kundens eiendom dersom Tiltakshaver har behov for dette, etter samme prinsipper som i foregående avsnitt.

Kunden skal informere EB om skader på bredbåndsnettet. Kunden er objektivt ansvarlig for skader som påføres kablet inne på egen eiendom.

Kunden har plikt til å sørge for at ved salg av Kundens eiendom, blir kjøper før salget orientert om Tiltakshaver sine rettigheter.

Kunden er ansvarlig for det eventuelle tap Tiltakshaver og/eller EB lider dersom pliktene ikke ivaretas.

Tiltakshaver har rett til å tinglyse dette punktet om fremføringsrett på Kundens eiendom for egen kostnad. Kunden plikter å medvirke til dette.

### **13. Reklamasjon**

Dersom Kunden vil påberope seg feil eller mangel ved tjenesten, skal dette meldes til EB. Før Kunden melder feil må Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Kunden mister retten til å gjøre en feil eller mangel gjeldende dersom Kunden ikke gir EB melding om forholdet innen rimelig tid etter at Kunden har oppdaget eller burde ha oppdaget feilen/mangelen. En reklamasjon skal leveres skriftlig, gjerne via kontaktskjema på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net).

### **14. Service og feilretting**

EB yter service og feilretting innenfor de til enhver tid gjeldende åpningstider. Feil meldes til EBs kundesenter på telefon 612 00 612, eventuelt via kontaktskjema på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net)

Før en feil blir meldt til EB skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder kabler, veggkontakt og strømtilførsel. Dersom Kunden melder om feil som ikke hører inn under EBs ansvarsområde og Kunden burde forstått dette, vil EB fakturere Kunden for de kostnader som er påført EB i forbindelse med feilsøkingen.

Service og oppgradering av utstyr må bare utføres av EB eller av autorisert reparatør godkjent av EB. Ved servicebesøk er EB ikke ansvarlig for tap arbeidsfortjeneste, andre tap eller kostnader for Kunden.

Dersom feil eller mangler skyldes skader Kunden bærer ansvaret for, (for eksempel Kundens nett, Kundens egen skadevoldelse, skade forårsaket av tredjemenn hos Kunden), ytre påvirkning, svikt eller feil ved strømforsyning eller lynnedslag, andre forhold utenfor EBs kontroll har EB rett til å kreve gebyr for servicen, samt eventuell erstatning i henhold til punkt 18.

EB har ansvaret frem til og med hjemmesentral hos Kunden. Feil ved Kundens internkabling utover dette er Kundens ansvar. Dette gjelder også kostnader som påløper ved feil med Kundens interne sprednett, kablet eller trådløst.

### **15. Mislighold fra leverandørens side**

Det representerer et mislighold dersom leveransen ikke er i samsvar med det som er avtalt, og årsaken er forhold EB etter Avtalen må bære risikoen for.

Ved feil eller mangler ved tjenesten som ikke blir rettet innen rimelig tid kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag i henhold til alminnelige kontraktsrettslige regler.

Kunden kan for øvrig kreve erstatning for sitt direkte økonomiske tap som skyldes misligholdet, med mindre EB godtgjør at mangelen skyldes hindring utenfor EBs kontroll, som ikke med rimelighet kunne ventes å ha blitt tatt i betraktning på avtaletidspunktet, eller å unngå eller overvinne følgene av.

Med direkte tap menes de dokumenterte merutgifter Kunden er påført som følge av misligholdet, dog med de ansvarsbegrensninger som fremgår nedenfor.

Ved vesentlig mislighold fra EBs side kan Kunden med umiddelbar virkning skriftlig heve Avtalen, og kreve erstattet det direkte tap Kunden lider etter prinsippene ovenfor, dog med samme ansvarsbegrensning som nedenfor.

## 16. Ansvarsbegrensning

EBs erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset oppad til kr 10 000,- for hvert skadetilfelle, med mindre det foreligger grov uaktsomhet eller forsett fra EB.

Eidsivas erstatningsansvar omfatter ikke indirekte tap. Som indirekte tap regnes blant annet:

- tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd).
- tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn).
- tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt.
- tap som følge av ødelagte eller forringede data.

Samtalekostnader i forbindelse med feilmelding/feilsøking dekkes ikke.

## 17. Betalingsmislighold – stenging

Kunden er ansvarlig for å utføre rettmessig innbetaling til EB. Hvis innbetaling ikke er mottatt umiddelbart etter betalingsfrist angitt på faktura, kan EB forbeholde seg retten til å stenge for Kundens bruk av tjenestene. Eventuell stenging varsles skriftlig.

Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med gebyrer og forsinkelsesrenter etter lov om renter og gebyr ved forsinket betaling. Stenging av tjenestene innebærer ikke fritak for betalingsplikt etter at tjenesten er stengt, verken overfor EB eller andre tjenesteleverandører i nettet.

Dersom Kundens tilknytning har blitt stengt som følge av Kundens betalingsmislighold, vil EB gjenåpne tilknytningen når utestående krav med renter og gebyrer er innbetalt. Ved gjenåpning belastes et gebyr etter til enhver tids gjeldende sats.

Hvis innbetaling fortsatt uteblir sier EB opp kundeforholdet uten ytterligere varsel, og ber om at lånt utstyr blir returnert.

Ved eventuelt ønske om nye tjenester fra EB på et senere tidspunkt blir dette vurdert som et nysalg med dertil hørende kredittvurdering.

Eventuelt telefonnummer Kunden har hos EB ved oppsigelse på grunn av betalingsmislighold, vil bli sagt opp. Se abonnementsvilkår for Telefoni.

## 18. Annet mislighold fra Kunden - erstatningsansvar

Kunden er selv ansvarlig for å bruke tjenestene i samsvar med Avtalen og norsk lov. Brudd på vilkårene/norsk lov anses som mislighold av avtalen med EB.

Kunden plikter på objektivt grunnlag å erstatte til EB det utstyr som er skadet, modifisert, mistet eller stjålet. Kunden er objektivt ansvarlig for tap av og skader på utstyr i leieperioden inntil det er mottatt tilbakelevert hos EB. Kundens erstatningsansvar for tap/skade på utstyr blir fastsatt i henhold til enhver tids gjeldende prislister.

Ved alvorlige eller gjentatte brudd på Avtalen kan EB stenge Kundens tjenester. EB kan alltid stenge Kundens tilknytning dersom Kunden:

- har oppgitt mangelfull eller ukorrekt kundeinformasjon,
- benytter utstyr som ikke tilfredsstillende krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene, eller som ikke tilfredsstillende krav med hjemmel i lov om elektronisk kommunikasjon,
- opptrer i strid med gjeldende lovgivning eller offentligrettslige regler for teletjenester,
- grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane, og ved
- oppsetting av egen server, eller ved utsendelse av spam, virus, worms og lignende.

Før EB iverksetter stenging etter denne bestemmelsen, skal Kunden, om mulig, varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varsel skal opplyse om årsak og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

Hvis hensynet til sikkerheten og/eller funksjonalitet i nettet, viktige samfunnshensyn eller hensynet til tredjemanns vern krever det, kan EB likevel stenge Kundens tilknytning uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen.

Når vilkårene for stenging av en tjeneste er oppfylt på grunn av Kundens eget forhold, kan EB stenge samtlige tjenester når Kunden har flere kundeforhold.

Ved vesentlig mislighold av Avtalen kan EB med øyeblikkelig virkning skriftlig heve Avtalen, og kreve erstatning for det direkte tap EB lider på grunn av misligholdet.

### **19. Force majeure**

Ingen av partene er ansvarlige for mislighold som etter vanlige kontraktsrettslige prinsipper skyldes force majeure.

### **20. Avtalens varighet og oppsigelse**

Hvis ikke annet er avtalt, gjelder 12 måneders binding. Denne regnes fra den dato leveransen har startet og som fremgår av faktura. Dersom Kunden ønsker å gå ut av Avtalen innenfor bindingstiden må dette skje skriftlig og EB belaster Kunden med gebyr etter gjeldende satser på oppsigelsestidspunktet.

For øvrig gjelder følgende regler for alle Avtaler;

Avtalen forlenges automatisk inntil den sies opp av en av partene. Avtalen kan gjensidig sies opp skriftlig med 1 - en måneds varsel, regnet fra utgangen av måneden oppsigelsen mottas av EB.

Ved oppsigelse av EB på grunn av betalingsmislighold fra Kunden vises det til punkt 17

Ved oppsigelse har EB rett til å slette alle data lagret av Kunden på EBs utstyr uten forutgående varsel. Kunden gjøres særskilt oppmerksom på at ved oppsigelse av tjenestene, opphører/stenges linjen også for andre leverandører i nettet. Kunden må selv besørge oppsigelse av eventuelle andre tjenester/produkter i nettet.

Det gis ingen refusjon for etableringsavgift, vederlag for installasjon og levering av utstyr eller andre avgifter og gebyrer ved oppsigelse, med mindre dette skjer i Kundens bindingstid. Da vil EB forholdsmessig refundere slike kostnader.

Ved nedleggelse/opphevelse av tjenestetilbudet skal EB varsle berørte kunder 1- en måned før iverksettelse.

### **21. Tvist**

Enhver tvist mellom EB og Kunde skal søkes løst i minnelighet. Dersom minnelig løsning ikke oppnås, skal tvisten løses etter norsk rett ved de alminnelige domstoler ved saksøktets verneting. Sør-Gudbrandsdal tingrett er avtalt verneting.

Det er også anledning til å føre tvist inn for Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (se <https://www.bruerklagenemnda.no/>).

## Særskilte vilkår for tilleggstjenester

### 1. Telefoni over bredbånd

Se "Abonnementsvilkår for Telefoni over bredbånd".

### 2. E-post

Maksimal lagringsplass i kundens e-postkasse, samt maksimal størrelse på e-post/vedlegg er spesifisert på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net).

Kunden er selv ansvarlig for å slette gamle e-postmeldinger for å sikre ledig kapasitet. All e-post som sendes kunden etter at kapasitetsgrensen er nådd, blir returnert avsender med informasjon om hvorfor e-posten ikke ble levert. EB forbeholder seg retten til å nekte, eventuelt fjerne, e-postadresser som er sjenerende eller støtende.

Massedistribusjon av epost til et stort antall mottakere samtidig kan bli oppfattet som spam - og derav bli blokkert av mottakende server. Det gis ingen leveringsgaranti for slik type bruk av epost-tjenesten.

Etter oppsigelse ligger e-post adressen i karantene 3- tre måneder før den kan tildeles nye kunder. Hvis kunden ønsker å beholde e-postadressen etter oppsigelse vil e-post abonnementet bli belastet kunden med til enhver tid gjeldende satser.

Det ytes kun support til bruk av webmail. Oppsett av epost i tredjeparts programvare, pc. etc. er kundens eget ansvar.

### 3. Viruskontroll - filter

Dersom Kunden skulle velge ikke å benytte produkter stilt til rådighet av EB, oppfordres Kunden selv å anskaffe og benytte et produkt som er like godt eller bedre enn det EB har tilbudt. Produktene og prisene EB har å tilby vil fremgå på [www.eidsiva.net](http://www.eidsiva.net).

EB tilbyr for sine privatkunder et sentralt spamfilter som EB administrerer. Spamfilter innebærer at en del e-post som virker mistenkelig kan bli stanset og slettet uten å komme frem til kunden. EB garanterer ikke at all e-post som inneholder spam eller virus blir fjernet via dette filteret. Ytterligere filtrering er Kundens ansvar.

Videre vil EB til enhver tid arbeide med å stille gode sikkerhetsvirkemidler som barnepornofilter (for eksempel fra KRIPOS) eller lignende til rådighet for Kunden.

### 4. Fast IP

Med Fast IP menes at Kunde får tildelt en IP adresse som ikke vil endre seg periodevis som ved en normal internett tjeneste. For å få tilgang til Fast IP forutsettes det at Kunden abonnerer på grunnproduktet som er påkrevd. Oppsett av Fast IP forutsetter at Kunden må gjøre de nødvendige endringer på sitt utstyr for å sette opp dette korrekt. Kunden vil få tilsendt informasjon for å benytte tjenesten, og vil bli belastet med abonnement i henhold til de til enhver tid gjeldende satser. Vi vil gjøre spesielt oppmerksom på at med Fast IP løper det større risiko for angrep, og Kunden har ett større ansvar enn normalt med å sikre seg.