

Forbrukervilkår

Alminnelige vilkår for privatkunder tilkoblet OpenNet Norge AS

1. Innledning

OpenNet Norge AS (ON) bygger og drifter et åpent nett. I nettet finnes flere Tjenesteleverandører (TL). Boligselskaper, kommuner og øvrige netteiere (Boligsammenslutning) kobles til nettet og husstandene får tilgang til flere tjenestetilbydere fra tilknytningspunkt i hver bolig. ON skaper med dette et alternativ til de lukkede nettene og tjenestemonopolene i kabelTV/bredbåndsmarkedet. ON er i prinsipp åpen for alle tjenesteleverandører som vil operere i konkurranse med andre på like vilkår i samme nett. OpenNet ønsker bidra til at den virksomme konkurransen og valgfriheten kommer Boligsammenslutningen, og ikke minst forbrukerne til gode.

2. Avtalens parter

Følgende alminnelige vilkår gjelder mellom kunden som angitt i beboerkontrakt (Kunden) og ON. Avtalen gjelder for Kunder i Boligsammenslutninger og forutsetter at det foreligger en egen avtale mellom ON og den aktuelle Boligsammenslutning om tilknytning, levering av nettdrift og fremføring av tjenester for de, til ON, til enhver tid tilknyttede Tjenesteleverandører (TL).

Kunden samtykker til at kundedata kan behandles av ON/TL i henhold til bestemmelsene i disse alminnelige vilkår.

Kunden må være over 18 år. Dersom brukeren av nett og Tjenestene er under 18 år, anses den pårørende som har signert Avtalen som Kunden.

3. Avtaledokumenter

Avtaleforholdet (Avtalen) mellom partene består av Beboerkontrakt og disse Alminnelige vilkår. Avtale om kabling, drift og nettilknytning er inngått mellom ON og Styret i Boligsammenslutningen. Ved å undertegne Beboerkontrakten bekrefter Kunden at han/hun har gjort seg kjent med vilkår knyttet til nett, utstyr og tjenester.

4. Kontaktinformasjon

Kunden plikter å informere ON skriftlig ved endringer av kontaktinformasjon som angitt i Beboerkontrakt. Kunden står selv ansvarlig for gebyrer og kostnader som kan påløpe som følge av at Kunden har oppgitt uriktig kontaktinformasjon eller ikke opplyst om endring av kontaktinformasjon.

5. Tjenester

Dersom styret i din Boligsammenslutning har inngått fellesavtale om levering av én eller flere tjenester blir denne/disse levert til alle husstander i Boligsammenslutningen. Eventuelle fellestjenester (Fellestjenestene) avtalt mellom Boligsammenslutningen og valgt TL er beskrevet i Beboerkontrakt.

Ved tegning av Beboerkontrakt har Kunden også mulighet for individuell bestilling av tjenester som ikke er omfattet av fellestjenestene (Tilleggstjenester). Bestilling av Tilleggstjenester kan gjøres ved avkryssing i Beboerkontrakt eller ved direkte bestilling til valgt TL (se oversikt og kontaktinformasjon på www.opennet.no). Kunden kan også kontakte ON kundeservice for bistand og veiledning. Alle individuelt bestilte tjenester/Tilleggstjenester faktureres Kunden direkte.

6. Tjenestetilgang

Tjenestene tilgjengeliggjøres fra ett tilknytningspunkt i hver bolig. Dersom ikke annet er opplyst leveres Tjenestene gjennom et Ethernet grensesnitt. TV tjeneste kan leveres via et RF overlay eller coax grensesnitt der dette er særskilt avtalt mellom Boligsammenslutningen og TL/ON. ON plikter å gjøre sitt ytterste for å gi Kunden tilgang til Tjenestene til enhver tid basert på de rådende forutsetninger. ON/TL har rett til å iverksette tiltak som kan medføre brudd eller driftsforstyrrelser dersom det foreligger en nødsituasjon (jfr. pkt. 15 og 16) eller det anses nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker. Slike tiltak skal om mulig varsles Kunden i rimelig tid på forhånd, og gir ikke rett til misligholdsbeføyelser mot ON/TL. ON/TL er ikke ansvarlig for driftsavbrudd eller tilgjengelighetsavbrudd eller tilgjengelighetsproblemer som skyldes force majeure. Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenestene, driftsmeldinger og brukerstøtte vil være tilgjengelig på www.opennet.no.

BRUK AV TJENESTENE

7. Generelt

Kunden er ansvarlig for både egen og andres bruk av Tjenestene. Kunden har plikt til å påse at ingen anvender Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, og er også ansvarlig for eventuell uautorisert bruk. Kunden har ikke rett til å benytte Tjenestene til kommersielle eller lovstridige forhold. Tjenestene kan ikke benyttes til å bruke, kopiere eller på annen måte utnytte informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Tjenestene må heller ikke brukes for portscanning eller utsendelse av spam eller virus. ON/TL kan iverksette nødvendige tiltak for å hindre slik bruk. Kunden må ved bruk av Tjenestene 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 Tjenestene kan også følge av den enkelte tjenestespesifikasjonen. Kunden skal oppbevare innloggings- og konfigureringinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til dette. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til innloggingsdata skal Kunden straks informere ON/TL om dette, og få dataene endret. ON/TL kan midlertidig stenge Tjenestene. Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer inntil ON/TL har mottatt melding fra Kunden.

8. Internett

Kunden plikter å installere programvare eller «brannmur» som beskytter mot uautorisert tilgang til, eller bruk av Kundens eller ONs utstyr, programvare eller informasjon for øvrig. Videre skal Kunden ha installert egen programvare for å hindre spredning av datavirus til sitt eller ONs utstyr og bredbåndnett. Kunden plikter å gjøre seg kjent med og følge vanlige regler for skikk og bruk som gjelder på Internett.

9. Telefoni

Individuelle avtaler. Vilkår iht. avtale direkte mellom Kunden og valgt TL.

10. TV

Reguleres generelt av vilkår i denne Beboerkontrakt. Eventuell fellesavtale reguleres av vilkår i avtale mellom Boligsammenslutning og TL. Individuelt valgte tjenester/Tilleggstjenester reguleres av vilkår i avtale direkte mellom Kunden og valgt TL.

11. Endring av Tjeneste og Leverandør.

Kunden kan bestille eller avbestille sine individuelt valgte tjenester, eller bytte Tjenesteleverandør i henhold til brukervilkår i avtalen mellom Kunden og valgt TL. Kunden kan ikke avbestille eller redusere omfanget av Fellestjenestene dersom det foreligger en slik avtale. Fellestjenestene løper til de er sagt opp av Boligsammenslutningen. ON står ikke ansvarlig for eventuelle endringer i Tjenestene, som for eksempel kanalsammensetning i TV-pakker og tekniske spesifikasjoner. Det henvises til valgt Tjenesteleverandørs egne vilkår.

12. Installasjon, utstyr og bruk

Utstyret som stilles til Kundens disposisjon iht. avtale om installasjon, drift og tilknytning mellom Boligsammenslutningen og ON (Utstyret) er Boligsammenslutningens/ON's eiendom og skal følge boligen ved eventuelt eierskifte eller fremleie. Dette gjelder fibermodem, kabling og annet medfølgende utstyr.

Der Boligsammenslutningen har inngått avtale om felles tjenesteleveranse betegnes også eventuelt medfølgende utstyr i slike avtaler som del av Utstyret. Eierskap til utstyr levert av TL er regulert i fellesavtalen mellom Boligsammenslutningen og TL.

Dersom Kunden individuelt bestiller Tjenester/Tilleggstjenester og/eller ekstra utstyr fra én eller flere TL i nettet gjelder egne avtaler/vilkår med valgt(e) TL, herunder også avtaler om leveranse, montering og installasjon.

Kunden skal selv sørge for nødvendig strømforsyning og forestå all innvendig kabling fra fibermodem til Kundens brukerstyr i samsvar med ON og TL's anvisninger. I enkelte tilfeller hvor TV leveres via coax, gjelder dette også fra primært coax uttak i boligen. De enheter Kunden kobler til utstyret, eller som benyttes for Kundens nyttiggjørelse av Tjenestene for øvrig, skal være godkjent av ON/TL og i samsvar med de krav som til enhver tid stilles til slikt utstyr. Ved eventuelle forstyrrelser på ON's nett skal Kunden umiddelbart frakoble det utstyret som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at hennes/hans eget utstyr kan benyttes sammen med Utstyret. Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret, ON's bredbåndnett eller installasjoner for øvrig. Dette omfatter også omprogrammering og andre endringer i Utstyrets konfigurasjon. Utstyret er kun tillatt brukt i Kundens husstand. Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort, leie ut eller på annen måte forføyge over hele eller deler av Utstyret, og har plikt til å påse at utenforstående bruker ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret til kommersielle eller lovstridige forhold. Kunden har med foranstående begrensninger rett til å installere servere til privat bruk, dersom de tekniske forutsetninger for dette er til stede. Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal ON varsles uten ugrunnet opphold. Kunden plikter å tegne brann- og innbøforsikring som dekker skade/tap av Utstyret. Kunden plikter å erstatte Utsyr som blir påført skade, mistet eller stjålet. ON har rett til å skifte ut hele eller deler av Utstyret, forutsatt at dette skjer vederlagsfritt for Kunden. Varsel om dette gis på egnet måte.

13. Leverandørskifte

Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på Internett, TV eller telefoni tjenester fra andre leverandører er Kunden selv ansvarlig for å si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er).

14. Stenging

ON/TL kan stenge Kundens tilgang til Tjenesten(e) umiddelbart uten forutgående varsel dersom offentlige myndigheter lovlig krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner. I den utstrekning det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner har ON etter forutgående varsel rett til tilgang til Kundens bolig eller de

lokaler hvor Utstyret er installert. ON/TL har rett til å stenge Kundens tilgang til Tjeneste dersom Kunden ikke har betalt sitt utestående innen 14 dager etter han har mottatt varsel om stenging, opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, misbruker Utstyret eller har tilknyttet ikke godkjente tekniske innretninger til Utstyret. Før gjenåpning må utestående forpliktelser være betalt. Ved gjenåpning kan et gebyr påløpe. ON/TL er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av eventuell stenging. I de tilfeller stengningen skyldes Kundens forhold vil abonnementskostnader for Tjenestene påløpe i en periode tilsvarende oppsigelsestid. For eventuelle Tilleggsavtaler og/eller Tjenester med bindingstid, kan det påløpe et avbruddsgebyr avhengig av gjenværende periode av eventuell bindingstid.

15. Ekstraordinære brukerrestriksjoner

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester, har ON rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av Tjenestene, herunder avbrudd i Tjenestene, begrensninger av Tjenestene, avskjæring av adgang til Tjenestene for nye kunder. ON er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av forannevnte tiltak. ON vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig.

16. Kredittvurdering/sikkerhetsstillelse

Kunden aksepterer at ON/TL til enhver tid kan innhente kredittvurdering av Kunden. Dersom kredittvurderingen sannsynliggjør fare for betalingsmislighold kan ON/TL avvise bestillinger, kreve sikkerhetsstillelse, alternativt forskuddsbetaling.

17. Avtaleperiode og oppsigelse

Fellesavtaler kan ikke sies opp av Kunden. Dette er en avtale som er gjort med Styret i Boligsammenslutningen. Ved oppsigelse av individuelle avtaler med Tjenesteleverandørene gjelder egne avtaler med disse.

18. Pris og fakturering

Eventuelle Fellestjenester faktureres til Boligsammenslutningen. Individuelt valgte Tjenester faktureres Kunden direkte.

ON drifter og vedlikeholder nett og nettverksutstyr for Boligsammenslutningen. Kunden kan bestille ekstra kabling i boligen eller bestille reparasjon av kabling/Utstyr etter eventuelt uhell/skade. I slike tilfeller faktureres Kunden direkte fra ON. Feil på kabling eller modem i boligen som ikke er resultat av uhell eller annen påført skade dekkes normalt av drift og vedlikeholdsavtale mellom Boligsammenslutningen og ON.

19. Feilmelding, feilretting

Kunden må melde feil til ONs kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget. Enkeltfeil som ikke berører mange brukere vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden (hverdager 0800- 1600). ON er bare ansvarlig for feil på Utstyret som er levert av ON/TL. Intern kabling i hjemmet (fra hjemmesentral til brukerstyr) er Kundens ansvar. Kunden skal undersøke om feil skyldes egen kabling eller om det ligger i Utstyret som ON/TL har levert. Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for kostnader ON/TL måtte ha i forbindelse med feilretting og eventuell utrykning hvor feilen viser seg å ligge på Kundens eget utstyr eller egen kabling.

20. Prisreduksjon

Ved brudd på, eller vesentlig reduksjon av, tilgjengeligheten til eventuelle Fellestjenester reguleres vilkår for vederlagsreduksjon i avtale mellom Boligsammenslutningen og TL/ON. For individuelt bestilte tjenester eller Tilleggstjenester gjelder vilkår i avtale mellom Kunden og valgt TL. Prisavslag gis ikke dersom feilen skyldes Kundens eget utstyr eller kabling, Boligsammenslutningens strømforsyning eller feil på ON's bredbåndnett eller Utstyret som har sin årsak i at Kunden har benyttet Utstyret eller Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, eller andre forhold utenfor TL/ON's kontroll, som TL/ON ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av.

21. Heving

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. Vesentlig mislighold fra TL/ON's side foreligger blant annet dersom Tjenestene er utilgjengelige sammenhengende i én uke fra Kunden har varslet TL/ON om dette, og dette skyldes forhold som TL/ON er ansvarlig for. Som vesentlig mislighold fra Kundens side regnes blant annet at Kunden ikke betaler utestående faktura innen 14 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra ON/TL, at Kunden gjør endringer på Utstyret, at Kunden krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Kunden på annet vis misbruker bredbåndnettet eller Tjenestene. For eventuelle Fellestjenester gjelder vilkår i avtale mellom Boligsammenslutningen og TL/ON. For individuelt valgte tjenester gjelder vilkår i avtale mellom Kunden og valgt TL. Dersom TL/ON hever Avtalen på grunn av Kundens betalingsmislighold, plikter Kunden straks å innfri samtlige forpliktelser overfor TL/ON. Videre plikter Kunden å betale det tap TL/ON har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av Utstyret. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt.

22. Flytting

Kunden plikter å varsle ON om flytting. Dersom Kunden har bestilt Tjenester/Tilleggstjenester skal kunden si opp iht. vilkår i avtalen mellom Kunden og TL.

23. Overdragelse

Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen til tredjepart, herunder husstandsmedlem, uten ONs forutgående skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Dette gjelder ikke ved overdragelse til husstandsmedlem ved dødsfall.

Før enhver overdragelse kan gjennomføres må Kundens økonomiske mellomværende med ON/TL være gjort opp. ON har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

24. Endring i Avtalen

ON har rett til å endre vilkårene i denne Avtalen. Vilkårsendringer til Kundens ugunst kan dog kun foretas etter to måneders skriftlig varsel, hva enten gis i eget skriv pr. post eller via e-post til Kunden. For tjenesterrelaterte endringer vises til avtale mellom Boligsammenslutning og TL for fellesavtaler og til avtale mellom Kunden og TL for individuelt valgte Tjenester/Tilleggstjenester.

25. Taushetsplikt, personopplysninger

ON lagrer følgende informasjon om Kunder tilknyttet nettet; Informasjon som er avgitt i forbindelse med tegning av Avtalen, samt senere informasjon om tjenester og produkter som kunden bestiller. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelsen av Avtalen, herunder fakturering og regnskapsførsel. Videre benyttes opplysningene til varslings og vedlikehold, utsendelse av nyhetsbrev

og annen informasjon. ON registrerer og lagrer personopplysninger også i forbindelse med henvendelser til ON/TL's 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. ON har videre rett til å utlevere opplysninger om Kunden dersom dette er pålagt ved lov, dom, kjennelse 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 ON's ansatte og andre. Dersom ON utleverer kundeinformasjon vil dette skje i henhold til skriftlig avtale hvor mottakeren av informasjonen forplikter seg til å ivareta formålet med denne kontrakten. Kunden samtykker i at personopplysninger blir behandlet elektronisk for nevnte formål, og aksepterer også å motta nettverks- og tjenesteinformasjon via e-post. Kunden skal bevare taushet overfor uvedkommende om det han får vite om ON's drifts- og forretningsforhold, med unntak av det som er alminnelig kjent eller offentlig tilgjengelig informasjon. ON plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger ON har fått om Kunden og hennes/hans bruk av Tjenesten(e), 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.

26. Meldinger

Kunden plikter å opplyse kontaktinformasjon, herunder også e-postadresse, og aksepterer at kontaktinformasjonen benyttes til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenestene og/eller Utstyret omfattet av Avtalen. Kunden plikter umiddelbart å varsle ON dersom Kundens e-postadresse ikke er i bruk, er endret eller dersom Kunden har grunn til å tro at ON ikke benytter riktig e-postadresse når ON henvender seg til Kunden. ON kan velge å varsle skriftlig også i papirpost. Skriftlige varsler under denne Avtalen som gjelder Fellestjenestene vil sendes Kundens e-postadresse og/eller til den som er oppgitt som kontaktperson for Boligsammenslutningen.

27. Tvister

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

TJENESTEBESKRIVELSE

28. Internett

Tilgang til Internett fås normalt via fibernett og et Ethernet grensesnitt på fibermodem, eller annet nettverksuttak i boligen. Dersom Kunden skal kople til flere PCer med kablet tilgang, må Kunden installere en bredbåndsrouter med mulighet for NAT (Network Address Translation).

29. IPTV

Tjenesten leveres prioritert (QoS) i et punkt til punkt aktivt Ethernet.

30. Tjenester

Se www.opennet.no for ytterligere opplysninger om tilgjengelige Tjenester og Tjenesteleverandører som samarbeider om leveranser til Kunder i nettet.