

# Abonnement vilkår Trollfjord Bredbånd AS

## Bedrift og privat

### 1. GENERELT

#### 1.1 Gyldighetsområde

De her angitte vilkår regulerer abonnentens tilgang til og bruk av tjenester og tilleggstjenester levert av Trollfjord Bredbånd AS (heretter "T.B."). Tilknytning til bredbåndnettet leveres hvis det er teknisk mulig å levere DSL-, fiber- eller radio-aksess til abonnenten. Nødvendige forbedringer eller endringer i aksessnettet frem til abonnentens termineringspunkt dekkes av abonnenten etter nærmere avtale.

#### 1.2 Bestilling av abonnement

Bestilling av abonnement og tjenester via Web, skriftlig eller muntlig er å betrakte som en aksept av nærværende betingelser. Dersom en kunde tar i bruk T.B. sine tjenester uten at det er inngått noen uttrykkelig avtale, anses vedkommende for å ha akseptert nærværende vilkår. Hvis abonnementet avbestilles før kundeutstyr er gjort tilgjengelig for abonnenten, heves kontrakten kostnadsfritt. Etter at kundeenheter er gjort tilgjengelig for abonnenten, gjelder de vilkår for oppsigelse som følger av punkt 7 i denne avtale. T.B. garanterer ikke et eksakt leveringstidspunkt for tjenesten uten etter særskilt avtale.

Om det etter at T.B. har meddelt abonnenten at T.B. kan levere tjenesten, skulle vise seg at T.B. likevel ikke uten uforholdsmessig bruk av ressurser kan levere tjenesten eller ikke uten uforholdsmessig bruk av ressurser kan levere tjenesten til angitt tid, er T.B. ikke ansvarlig for tap kunden lider som følge av forsinket eller utelatt levering.

Ved all kommunikasjon mot kunde, vil det fra T.B.'s side primært bli benyttet elektroniske kommunikasjonsmidler som e-post, SMS og fax. Disse sidestilles med tradisjonell postgang som gyldig informasjonskanal mot kunde.

#### 1.3 Tilgjengelighet ADSL

ADSL fra T.B. er tilgjengelig for abonnenter tilknyttet Telenor's sentraler kun på de steder der T.B. selv har bygd ut ADSL. Trollfjord Bredbånd forbeholder seg retten til å vurdere hver enkelt kunde sine fysiske linjer og eventuelt avvise oppkobling dersom disse ikke oppfyller T.B. sine krav til kvalitet. Dette gjelder også dersom linjen etter oppkobling skulle vise seg, tross initieell godkjenning, ikke å oppfylle kravene. T.B. plikter i slike tilfeller å dekke kostnader ved å tilbakeføre abonnementet til opprinnelig stand og status.

#### 1.4 Godkjenning av ADSLutstyr

For å unngå skader på telenettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes telenettet tilfredsstille de krav som til enhver tid er fastsatt av telemyndighetene. Kunden er ansvarlig for at utstyr som han eller noen han svarer for kobler til nettet, er typegodkjent/samsvarsvurdert.

**1.5 Tilgjengelighet optisk fiber**  
Bredbånd via optisk fiber er kun tilgjengelig i utvalgte områder i kommunen og tilbudet gjelder kun kunder som ligger geografisk gunstig til rette for tilknytning. Alle produkter og tilleggstjenester som leveres på ADSL er også tilgjengelig på optisk fiber.

#### 1.6 Tilgjengelighet radio

Bredbåndstilknytning via radio kommunikasjon er kun tilgjengelig for utvalgte områder i kommunen og tilbudet gjelder kun kunder som ligger geografisk gunstig til rette for forbindelse. Trollfjord Bredbånd forbeholder seg retten til å vurdere hver enkelt kunde sin geografiske beliggenhet i forhold til radio-kommunikasjon og eventuelt avvise oppkobling dersom disse ikke oppfyller T.B. sine krav til kvalitet. Dette gjelder også dersom linjen etter oppkobling skulle vise seg, tross initieell godkjenning, ikke å oppfylle kravene. T.B. plikter i slike tilfeller å dekke kostnader ved å tilbakeføre abonnementet til opprinnelig stand og status.

#### 1.7 Kredittvurdering

T.B. forbeholder seg muligheten til å foreta kredittvurdering av nye abonnenter. T.B. har rett til å avslå leveranse uten ytterligere begrunnelse.

### 2. PRODUKTET

#### 2.1 Bredbåndstilgang

T.B. gir kunden en bredbåndstilgang via faste linjer med nærmere avtalt kapasitet, samt utstyr plassert hos kunde for distribusjon av bredbåndstjenestene. Bredbåndstilgangen er normalt tilgjengelig hele døgnet, men driftsforstyrrelser kan forekomme. Kunde-utstyret er T.B. sin eiendom og pliktes returnert ved endt kontrakt eller når T.B. ber om å få utstyret i retur uavhengig av årsak. Skade på eller tap av utstyr utløser erstatningsansvar inntil det beløp som tilsvarende kostnaden T.B. har for å erstatte eller reparere samtlige enheter utplassert hos kunde. Sambandshastigheten vil være inntil den bestilte hastighetsklasse. Bredbåndstilgangen leveres til en definert kilobit per sekund rate og regnes som en brutto kapasitet. Abonnenten må påregne at effektiv linjehastighet kan være noe lavere enn den definerte hastighet på grunn av signaltap på linjen. T.B. kompenserer etter evne signaltapet på linjen, hvis ikke annet er spesifisert, men i perioder med særlig stor belastning på nettet vil kunden kunne oppleve å få dårligere kapasitet og hastighet enn opplyst i prislisten. Er det av tekniske årsaker ikke mulig å levere den bestilte hastighetsklassen, anses den høyest mulige klassen bestilt. For ADSL gjelder det spesielt: dersom det viser seg at avstanden til sentral er større enn gjeldende krav til det aktuelle produkt, vil linjen bli levert til tilnærmet bestilt hastighetsklasse. Abonnenten vil bli informert og har mulighet til å avbestille abonnementet (se punkt 1.2). Dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å levere bredbåndstilknytning til abonnenten, betaler ikke abonnenten noe for forsøket med mindre annet er avtalt.

Bredbåndstilgang leveres til nett-termineringspunktet (NTP).

NTP defineres som overgangen mellom netteiers nett og bedriftsinterne/private nett. Intern kabling som måtte være nødvendig for å levere bredbånd til de aktuelle lokaliteter er abonnentens eget ansvar. Om abonnenten ønsker fremføring av nye kabler og kontakter i forbindelse med etableringen av bredbånd, må abonnenten betale tillegg for dette, ut over etableringsprisen fra T.B. og etter nærmere avtale. Hadsel Elektro er godkjent installatør.

#### 2.2 Tilknyttede tjenester

Gjennom bredbåndstilgangen får abonnenten avhengig av abonnements-type tilgang til T.B.'s høyhastighetsnett med hovedtjenestene internett, telefoni, hjemmeside og epostadresser hele døgnet. Driftsforstyrrelser på disse tjenestene kan forekomme. Til hvert abonnement kan det knyttes inn til 5 epost-adresser. Ytterligere adresser og eventuelle internett domener kan knyttes til abonnentet etter den til enhver tid gjeldende prisliste. Alle abonnenter og personer som abonnenten gir tilgang til bredbåndstjenestene, plikter å sørge for at uvedkommende ikke får tilgang til passord eller annen informasjon som kan kompromittere T.B.'s sikkerhet i nettet. Abonnenten får også tilgang til feilmeldings-tjenesten som er tilgjengelig både på epost og på telefon i de til enhver tid gjeldende åpningstider. Ved særlige behov vil det kunne avtales individuelle vilkår til tjenestekvalitet som utfyller nærværende avtale.

#### 2.3 Telefoni

T.B. tilbyr sine abonnenter en basistelefoni tjeneste som reguleres av følgende vilkår.

##### 2.3.1 Tjenestens innhold

T.B. tilbyr telefoni med følgende egenskaper:

- Stabil tale for inngående og utgående samtaler.

- Nummervisning

- Faks-støtte ved hjelp av eget fax-adapter.

T.B. leverer ikke som standard tjenester som ikke eksplisitt er støttet, herunder faks, viderekobling, m.m.

##### 2.4 Telefoni over radioaksess

T.B. tilbyr telefoni utelukkende som en pakke sammen med internett for radioaksess til private.

##### 2.5 Interaktive TV-tjenester

Trollfjord Bredbånd leverer det antall kanaler og kanalutvalg som til enhver tid er angitt i gjeldende prisliste. Trollfjord Bredbånd forbeholder seg retten til å løpende å revidere det antall kanaler som tilbys, samt kanalutvalg. Endringer varsles 2 måneder i forkant av dato for når endringen trer i kraft.

##### 2.6 Planlagte driftsoppgaver

T.B. forbeholder seg retten til å kunne utføre ikke spesielt varslet vedlikehold på et fast tidspunkt hver uke. Dette tidspunktet settes til natt til mandag mellom kl.00:00 og 05:00. Driftsforstyrrelser i denne perioden anses som kjent og varslet.

##### 2.7 Feilretting

Feil som påvirker leveranse av en tjeneste til sluttbruker varsles av sluttbruker selv på døgnbemannet vakttelefon 76118010. Abonnentfeil på privat- og bedriftsabonnement rettes på dagtid alle virkedager. For bedriftsabonnementer rettes alle typer feil ut over dagtid på virkedager mot godtgjørelse.

Gruppefeil er gjenstand for feilsøking og feilretting utenfor normal arbeidstid. Gruppefeil defineres som 3 eller flere feil rapportert av kunde med samme årsak til feil eller mangler relatert til Trollfjord Bredbånd utstyr eller nett.

##### 2.8 Viderevalg

Alle tjenester som leveres av T.B. på bredbåndsforbindingen er ikke tillatt

videresolgt direkte eller som del av annet produkt uten godkjenning av T.B. Overtredelse regnes som mislighold av vilkår, se punkt 11.

##### 2.6 Tele- og datasikkerhet

Abonnentshaver er ansvarlig for sikkerheten på sitt tele- og data-utstyr, rutiner rundt bruken av dette og kunden må sikre seg på best mulig måte. Under dette gjelder forhold som datainnbrudd på eget utstyr, forsøk på dette, uautorisert adgang, virusinfeksjon på datautstyr uansett infeksjonsårsak, misbruk av telefon eller annen aktivitet av destruktiv karakter. T.B. virusjekk-tjeneste er en tilleggsgyldig tjeneste som en del av abonnementet og fritar ikke kunden for ansvaret med å sikre eget data-utstyr.

##### 2.7 Misbruk

T.B. nettverk og tjenester kan kun benyttes til lovlige formål. Overføring, distribusjon eller lagring av materiale i strid med Norsk lov eller forskrifter er å betrakte som mislighold av vilkår, se punkt 11. Kunden er i sin aktivitet på nettet forpliktet til å respekttere sikkerhetstiltak for uautorisert adgang til T.B.'s nett, samt andre operatørs netter og kunder. Krenkelse av sikkerhetstiltak, forstyrrelse av andres tjenester eller annen aktivitet av destruktiv karakter er å betrakte som mislighold av vilkår og vil føre til umiddelbar stengning av abonnementet. Eventuelle straffbare forhold overlates i sin helhet til Politi eller påtalsmyndighet som beskrevet i punkt 10.

### 3. PRISER

#### 3.1 Abonnementspriser

Abonnenten betaler engangs etableringspris avhengig av tilknytningsmedia, samt månedlig abonnementsavgift for bredbåndstilknytningen i henhold til tjenesteinnhold. For abonnenter med tilleggstjenesten telefoni, kommer trafikk-kostnader for tellerskritt utenfor T.B. sitt nett i tillegg. Telefoni internt mellom abonnenter i T.B.'s nett er gratis. Alle priser fremgår av T.B. sin til enhver tid gjeldende prisliste. Ved eventuell økning av prisene varsles abonnenten skriftlig før endring trer i kraft. Varsel utsendt til abonnentens epost adresse regnes som skriftlig varsel. Abonnement tegnes første gang for 12 måneder, og fornyes automatisk til en løpende kontrakt dersom ikke noe annet er avtalt.

#### 3.2 Tilleggstjenester

Priser på tilleggstjenester som tilbys i tilknytning til abonnementet, følger av egne prislister.

### 4. FAKTURERING

Etableringspris faktureres sammen med første fakturering av abonnement. Kunder faktureres forskuddsvis pr. måned for faste avgifter. Lengre terminer kan avtales, dog alltid forskuddsvis. Første faktura vil således dekke etablering og abonnement fra tilknytnings-tidspunktet og frem til og med

måneden etter fakturaforfall. Tilleggstjenester faktureres pr. måned av T.B. Abonnementet faktureres fra den dato da tjenesten(e) er gjort tilgjengelig for abonnenten.

#### **5. BETALINGSPLIKT**

Den som er registrert som kunde hos T.B., er ansvarlig for betaling av de ytelser T.B. leverer i henhold til nærværende vilkår. Ansvarer omfatter all bruk av kundens abonnement, herunder uvedkommendes bruk, så fremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er mulig gjort gjennom uaktsomhet fra T.B. side.

#### **6. ENDRINGER**

##### **6.1 Melding**

Endringer hos abonnent som har betydning for abonnementet skal om mulig meldes til T.B. minst 4 uker før endringen trer i kraft.

##### **6.2 Flytting**

Kunden kan ta med seg abonnementet dersom kunden flytter til lokaliteter dekket av T.B. nett med en kvalitet og kapasitet som tilfredstiller kravene til levering av tjenestene. Abonnenten må da betale en flyttepris lik kostnaden ved nyetablering. Dersom abonnementet ikke flyttes til kundens nye adresse og abonnementet ikke overdras, se eget punkt 8, må abonnementet sies opp i henhold til punkt 7 nedenfor. Kunden må varsle T.B. minst 6 uker før flytting skal skje.

##### **6.3 Hastighetsklasse**

Kunden kan be om endring av hastighetsklasse. Forhøyelse av hastighet og levering av ny tjeneste forutsetter at det er teknisk mulig å levere og at kvaliteten på tjenesten kan opprettholdes. Priser fremgår av T.B. sin til enhver tid gjeldende prisliste.

#### **7. OPPSIGELSE**

Dersom kunden ønsker å si opp abonnementet i løpet av det første abonnementsåret, løses kunden fra kontrakten 6 uker etter at T.B. har mottatt skriftlig oppsigelse. Det tilfaller da kunden å betale T.B. et beløp tilsvarende abonnementsavgiften for resterende kontraktsperiode. Etter utholdt bindingstid kan kunden si opp abonnementet med virkning fra neste hele faktureringsperiode eller minimum 4 uker. Unntaket for oppsigelsesregler er ved flytting til lokaliteter utenfor T.B.s dekningsområde. I slike tilfeller bringes abonnementet til opphør ved fremvisning av gyldig flyttemelding fra folkeregisteret og etter vilkår som ved utholdt bindingstid på 12 måneder.

#### **8. OVERDRAGELSE AV ABONNEMENT**

Kunden kan overføre abonnementet til ny abonnent, og opprinnelig abonnent er forpliktet av nærværende vilkår inntil ny abonnent er registrert. Overdragelsen kan finne sted 6 uker etter at skriftlig bekreftelse er mottatt fra både overdragende og overtakende kunde. I alle tilfeller er overdragelse betinget av T.B.'s godkjenning. Overdragelse av abonnement kan ikke finne sted til ny adresse. Overdragelse av abonnement vil bli fakturert overtakende kunde tilsvarende halv etableringsgebyr på det tidspunkt der melding om overdragelse finner sted og for de tjenester og abonnementsmedia som opprinnelig kunde hadde etablert.

#### **9. FEIL ELLER MANGLER VED PRODUKTET**

##### **9.1 Reklamasjon**

Før feil meldes til T.B., plikter abonnent å undersøke om feilen skyldes forhold på abonentens side. Dersom abonnenten

melder om feil som ligger utenfor T.B.'s ansvarsområde kan T.B. kreve dekket de omkostninger som er forbundet med de tiltak som fra T.B. sin side blir iverksatt på grunn av meldingen.

Dersom abonnenten kan godtgjøre at produktet ikke fungerer slik T.B. har beskrevet at det skal gjøre, må abonnenten melde dette til T.B. slik at T.B. kan iverksette tiltak for avhjelp, se neste punkt. Dersom dette ikke lykkes, har T.B. rett til å heve kontrakten, og få pengene igjen. Dette må skje innen 1 måned etter etableringsdato. Abonnenten mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom den ikke gir T.B. melding innen rimelig tid etter at mangelen er oppdaget eller burde oppdaget mangelen.

##### **9.2 Avhjelp**

T.B. skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved produktet levert av T.B., iverksette tiltak for å rette på mangelen. Hvis abonnenten på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med T.B., betaler ikke T.B. disse utgiftene.

##### **9.3 Erstatning**

###### **9.3.1 Direkte tap**

T.B. er ikke ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten. T.B. er ansvarlig for skade som av T.B. ved uaktsomhet er forvoldt på abonnentens eiendom og eiendeler for øvrig, ved montering, etablering og kabelføring og som overskrider det som er nødvendig for monteringen.

###### **9.3.2 Indirekte tap**

T.B. er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangel eller feil ved tjenester. Som indirekte tap regnes:

- a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- c) tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt,
- d) tap som følge av skade på annet enn utstyr levert av T.B. og gjenstander som utstyret brukes til framstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med utstyrets forutsatte bruk.

###### **9.3.3 T.B.'s samlede ansvar**

T.B.'s samlede erstatningsansvar er begrenset oppad til kr 5.000,- for hvert tilfelle

#### **10. TAUSHETSPLIKT**

T.B. og de ansatte i T.B. plikter å bevare taushet om opplysninger vedrørende abonnentens bruk av produktet og om innholdet i abonentens kommunikasjon på nettet. Slike opplysninger kan likevel utleveres med abonnentens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når T.B. er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

#### **11. KUNDENS MISLIGHOLD**

**11.1 Betalingsmislighold fra kunden**  
Ved betalingsmislighold vil T.B. sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med forsinkelsesrente etter lov om rente ved forsinket betaling og purringgebyr. Tjenester som forutsetter kreditt vil ikke kunne bli påregnet levert før gjelden er betalt eller på annen måte bortfalt.

Dersom kunden ikke betaler et krav innen utløpet av den betalingsfrist som følger av inkassovarslet og T.B. senere får ett eller flere nye krav mot kunden, kan T.B. frem til kunden har betalt alle krav som er sendt til inkasso, sende det eller de nye kravene som

måtte tilkomme til inkasso, uten først å gi kunden inkassovarsel og ny betalingsfrist etter inkassoloven § 9.

##### **11.2 Erstatning**

Kunden står ansvarlig for utplassert utstyr og er ansvarlig for tap og skade av utstyr, inkludert skade og tap forvoldt av andre som har tilgang til kundeutstyret. Ved tap eller uopprettelig skade plikter kunden å erstatte alle utplasserte enheter med en sum tilsvarende kostnaden med å erstatte eller reparere utstyret. Skader som følge av force major, herunder bla. lynnedslag, oversvømmelser etc. dekkes også i sin helhet av kunden.

##### **11.3 Stenging**

T.B. kan stenge abonnentens tilgang til nettverket og/eller tjenester helt eller delvis om abonenten misligholder sine forpliktelser etter abonnementsavtalen, herunder ved ikke å betale i henhold til faktura sendt fra T.B. Tilsvarende stengning kan iverksettes av T.B. om det foreligger mislighold som omtalt i bokstav b til d nedenfor i vilkårene punkt 11.4 eller om abonnenten utøver aktiviteter, herunder "spamming", som kan forringe tjenestekvaliteten for andre brukere. Ved stengning vil abonnenten bli informert av T.B.. Dersom en stengt forbindelse gjenåpnes, vil det påløpe et gjenåpningsgebyr tilsvarende halv etableringsgebyr ved det tidspunkt der gjenåpning foretas for de tjenester og abonnementsmedia som opprinnelig var etablert.

##### **11.4 Heving**

T.B. kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen og kreve utplassert utstyr utlevert ved vesentlig mislighold fra abonnentens side. Vesentlig mislighold foreligger blant annet dersom abonnenten:

- a) ikke betaler etter første gangs purring,
- b) bruker utstyr som ikke er typegodkjent,
- c) bruker tjenesten i strid med offentligrettslige regler, eller
- d) på annen måte grovt misbruker tjenesten, herunder ved krenkelse av tredjemenns rettigheter.

Abonnenten blir fakturert for alle utplasserte enheter som ikke blir levert i retur med en sum tilsvarende kostnaden med å erstatte utstyret.

#### **12. EKSTRAORDINÆRE**

##### **BRUKSRESTRIKSJONER**

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, herunder streik eller lockout og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, kan T.B. avbryte tjenesten helt eller delvis. T.B. har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer av tjenesten som anses nødvendig av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. T.B. er uten ansvar for kostnader, tap eller skade som kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. T.B. vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for å utlempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

Tjenster levert over ADSL kan bli rammet av endringer i telenettet som gjør at T.B. ikke lenger kan levere ADSL til kunden. Dette medfører at tjenesten må stenges. Stenging av abonnement skal varsles snarest mulig etter at T.B. er informert om endringen.

#### **13. ENDRING I VILKÅRENE**

T.B. forbeholder seg retten til å endre nærværende vilkår, herunder som følge av endringer i lovgivningen. Ved vesentlige endringer i vilkårene har kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter.

#### **14. TVISTER**

Twister mellom abonnent og T.B. skal søkes løst i minnelighet. Dersom tvisten ikke lar seg løse ved forhandling skal denne bringes inn for de ordinære domstoler i Vesterålen.

#### **15. FIBEROPTISK NETTVERK**

**Kunde plikter å sette seg inn i alle forhold rundt tilknytning av fiberoptisk nettverk. Uklarheter tas opp med T.B. så raskt som mulig og senest 5 virkedager før nett og tjenester tas i bruk.**

##### **15.1 Ansvarsforhold fysisk infrakstruktur.**

I en bolig eller boenhet tilknyttet Trollfjord Krafts fiberoptiske nettverk besitter Trollfjord Kraft eiendomsretten på den fiberoptiske kabelen helt frem til nett-termineringspunktet (NTP) ref. pkt 2.1. All håndtering av kabel utendørs og innendørs skal utelukkende utføres av netteier og huseier plikter å opplyse om inngrep som påvirker den fiberoptiske kabel, herunder graving, flytting av kabel/kabeltrasé innendørs/utendørs og andre inngrep. Dersom huseier eller leietager hos huseier direkte eller indirekte forvolder skade på fiber eller elektronisk utstyr, står huseier ansvarlig for reparasjon eller erstatning av skaden.

##### **15.2 Ansvarsforhold internt nett**

Kunden har fullt ansvar for internt nett i bolig eller boenhet som benyttes for leveranse av alle typer tjenester fra Trollfjord Bredbånd. Internt nett defineres som tele- og datakabling fra leveransepunkt for Trollfjord Bredbånd og videre internt i bolig eller boenhet.

##### **15.3 Etablering og etableringsgebyr**

Etableringsgebyret som innkreves ved tilknytning til det fiberoptiske nettverket er en kostnad som utelukkende dekker kundes andel for fysisk tilknytning til nettet. For leveranse av produkter på det fiberoptiske nettverket påløper der egne etableringskostnader som beskrevet i de til enhver tid gyldige prislister.

#### **16. DRIFTSMLJØ FOR UTPLASSERT UTSTYR HOS KUNDEN**

##### **16.1 Temperatur.**

Alt utstyr som plasseres ute hos kunde i.f.m. leveranse av bredbånd og bredbåndstjenester er konstruert for å operere i omgivelsestemperaturer i området 12–26 grader Celsius. Variasjoner i temperatur må ikke overstige 4 grader Celsius pr. time. Kunden plikter å plassere utstyret i et miljø som overholder disse krav med det formål å unngå skade på utstyret. Utstyret må heller ikke utsettes for direkte sol eller annen varmestråling som kan forårsake høyere temperatur inne i utstyret. Skade på utstyr som

følge av ikke overholdte grenseverdier ved driftsmiljø kan utløse erstatningsansvar ved reparasjon eller erstatning av skadede enheter.

#### 16.2 Strøm

Spenningsvariasjonene skal maksimalt være 220V +/- 10%. Nettfrekvens skal ligge innenfor området 50Hz +/- 2%. Dersom strøm og/eller spenningsvariasjoner kan forstyrre driften, må spennings-stabilisator, skilletrafo eller Avbrudds-fri strømforsyning benyttes.

#### 16.3 Luftfuktighet og renhold

Relativ luftfuktighet skal ligge innefor området 20 – 85 % Rh. Endringer i luftfuktighet skal ikke overstige mer enn 10% pr. time. Utstyret skal i tillegg ikke plasseres på steder med gjennomgangstrafikk eller andre områder som fører til støbelastning på utstyret eller fysisk belastning. Kunden har ansvar for at utstyret heller ikke plasseres i miljø der røyking, spising eller drikking kan føre til direkte skade eller påføres skade over tid.

#### 16.4 Nødstrøm

Trollfjord Bredbånd har nødstrøm på alle knutepunkter i sitt nett i tilfelle strømbrydd. Ved langvarige strømbrydd vil det like vel kunne oppleves driftsstans. T.B. yter ikke matning av nødstrøm ut til enkeltabonnenter og det er abonnentens egen ansvar å sørge for avbruddsfri strømforsyning dersom abonnenten vurderer dette som nødvendig.

#### 17. MONTERINGSVILKÅR RADIO

##### 17.1 For montasje av radioutstyr hos kunde gjelder følgende forutsetninger:

Det forutsettes at tilfredsstillende signalnivå kan oppnås hos kunde. Dersom dette ikke er mulig, forbeholder trollfjord Bredbånd seg retten til å kansellere avtalt montasje/leveranse av bredbåndforbindelse.

##### 17.2 Standard radiomontasje

Ved etablering av abonnement som inkluderer tjenesteleveranse over radio inkluderes det følgende i standard etableringsgebyr:

- Standard rørfeste på husvegg, maks 2m over tak.

- Legging av antennekabel inn til utstyr og plugging av denne. Maks 30 m kabellengde.

- Montasje og test av antenne og innendørs-enhet, samt test av internettforbindelse.

- Overlevering av bruksanvisning og kontobrev.

- Alt nødvendig materiell for standardmontasjen.

##### 17.3 Monteringsbehov ut over standard radiomontasje

Dersom innhold i standard montasjetjeneste på boenheten ikke er tilstrekkelig for å etablere en godkjent kvalitet på radiosignal tilbys en utvidet monteringspakke for abonnent., dog med en grense for maksimal kabellengde på 30 m. Utvidet monteringspakke faktureres særskilt og etter avtale med montør med kr. 500,- i tillegg.

##### 17.4 Særskilte monteringsbehov.

Dersom antenne og/eller antennefeste må monteres adskilt fra boenhet, må dette avtales spesielt i hvert enkelt tilfelle. Pris beregnes og avtales på forhånd.

##### 17.5 Behov for særskilt lange kabelføringer

Dersom kabellengde målt fra antenne og til innendørsenhet overstiger 30m i noe tilfelle, må det benyttes bedre kabelkvalitet

enn det som inngår i standard og utvidet monteringspakke. Differansen i kabelkostnad faktureres i slike tilfeller abonnenten som fastpris og utgjør kr. 100,- i tillegg til ordinær oppkoblingsavgift.

#### 17.6 Erstatningsansvar for radioutstyr

Utlevert/ montert utstyr er Trollfjord Bredbånd sin eiendom og må ikke beskadiges på noen måte.

Skadet/ defekt utstyr som skyldes grov uaksomhet fra kundens side, vil bli fakturert kunde med listepris for utstyret.

#### 17.7 Eiendomsrett for abonnentutstyr ved opphør av abonnemnetsforhold

Ved avtalens opphør skal alt utstyr utlevert i forbindelse med etablering av tjenesten returneres Trollfjord Bredbånd.

#### 18. MONTERINGSVILKÅR FIBER

Ved etablering av abonnement som inkluderer tjenesteleveranse over optisk fiber er følgende inkludert i standard etableringsgebyr:

- Strekking og/eller blåsing av optisk fiberkabel fra hovedkabel for området, gjennom yttervegg/kjellermur i boenhet og gjennom ett innvendig tak, vegg eller gulv.

- Terminering av optisk fiber i hjemmesentral levert av Trollfjord Bredbånd.

- Alt nødvendig materiell for standardmontasjen.

- Internkabling ut over definert innhold i standard etablering ytes etter avtale med kunde og prises særskilt.

Abonnenten plikter å legge til rette for strømuttak i umiddelbar nærhet til det sted som defineres som termineringspunkt for fiber.

#### 18. Vilkår for KabelTV

##### Standard abonnementsvilkår

Vilkårene gjelder for tilknytning til Trollfjord Bredbånd AS, heretter kalt "Leverandør", kabelnett.

Gjeldende vilkår og priser på produkter og tjenester er til enhver tid tilgjengelig ved henvendelse til Leverandøren.

##### 1. Avtalens omfang

1.1 Leverandøren skal forestå tilkobling og teknisk overføring av kringkastingsprogrammer frem til Kundens nett, jf. pkt. 6.2. Leverandøren skal sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper i sitt nett oppfylder kravene som er fastsatt i ekomloven med tilhørende forskrifter. Avtalen omfatter overføring av de til enhver tid formidlingspliktige kringkastingsprogrammer samt de avtalte programmer i grunnpakken som til enhver tid fremkommer på [www.trollfjord.no](http://www.trollfjord.no)

1.2 Leveranse av andre Tjenester utover grunntilbudet avtales separat. Disse tjenestene kan ha tilleggsvilkår som utgjør tillegg til Standard abonnementsvilkår, eller er forskjellige fra punkter i Standard abonnementsvilkår.

##### 2. Varighet og oppsigelse

2.1 Avtale kan kun inngås av myndige personer og har en bindingsfrist på 1 år fra dato for tilknytning, for deretter å gå over til en løpende avtale som kan sies opp med 3 måneders skriftlig varsel. Oppsigelse gjelder fra den 1. i påfølgende kalendermåned etter oppsigelsestid. Oppsigelse fra Leverandørens side skal være saklig begrunnet.

#### 3. Pris, betalingsvilkår og vilkårsendringer

3.1 Abonnementsavgiften faktureres forskuddsvis etter avtalte betalingstermin. Kontraktens forside kan også angi informasjon om priser og vilkår.

Administrasjons- og fakturagebyr kan påløpe i henhold til gjeldende satser.

3.2 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 3 måneder før endringen trer i kraft.

3.3 Endringer av prisen som følge av programundersøkelser skal ikke anses som en vesentlig endring, jf. pkt. 3.5 og pkt. 5. Informasjon om slike endringer skalfinne sted samtidig med informasjon om programvalget.

3.4 Leverandøren har rett til å gjennomføre endringer i disse standardvilkårene med 3 måneders varsel.

3.5 Ved vesentlige endringer i vilkårene eller priser har Kunden rett til å si opp avtalen øyeblikkelig med virkning fra det tidspunkt de nye vilkårene trer i kraft. Dersom avtalen sies opp på grunnlag som foran nevnt, skal kunden ha rett til å kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalt vederlag.

3.6 Vilårsendringer til Kundens ugunst kan alltid skje som følge av endring i avtalte kringkastingsprogrammer, jf. pkt. 5, herunder innsettelse av erstatningsprogram, jf. pkt. 5.2, endringer i gjeldende rettsregler, pålegg fra offentlige myndigheter, endringer som skyldes pålagte skatter og avgifter og andre endringer som skyldes forhold utenfor Leverandørens kontroll. Kunden skal gjøres oppmerksom på slike endringer via [www.trollfjord.no](http://www.trollfjord.no) og, ved slike prisendringer, i den faktura som implementerer prisendringen.

3.7 Prisendringer til Kundens ugunst ut over det som følger av pkt. 3.6, skal ikke kunne gjøres gjeldende overfor kunder som har inngått avtale om tilkobling til Leverandørens nett mindre enn 12 måneder før gjennomføringen av prisendringen, dersom Kunden på tilkoblingstidspunktet betalte tilkoblingsavgift som overstiger 1000 kroner, eller måtte gjøre tilsvarende investeringer for å bli koblet til nettet. Dette gjelder ikke prisendringer som følge av konsumprisindeksjusteringer eller endringer i offentlige skatter og avgifter. Ved utløpet av 12 måneders perioden skal Kunder som omfattes av ovenstående pålegges samme pris som øvrige kunder.

3.8 Hvis en faktura ikke betales innen betalingsfristen, sendes puring og evt. inkassovarsel i henhold til inkassolovens bestemmelser. Ved forsinket betaling belastes renter i henhold til lov om renter ved forsinket betaling m.m., jf. pkt. 11.

##### 4. Frekvensområder.

Leverandøren skal angi hvilke frekvensområder som de avtalte kringkastingsprogrammene forutsetter hos Kunden.

##### 5. Programvalg og bortfall av program

5.1 Fastsettelse og endring av avtalte kringkastingsprogrammer skal skje i henhold til den til enhver tid gjeldende

lovgivning. Endring i programtilbudet som følge av programvalg, skjer med 3 måneders varsel via infokanal der det er tilgjengelig, [www.trollfjord.no](http://www.trollfjord.no), faktura eller brev.

5.2 Ved bortfall av program, som ikke skyldes gjennomført programvalg, kan Leverandøren sette inn et nytt program. Ved valg av erstatningsprogram skal det legges betydelig vekt på hvilke fjernsynssendinger kundene prioriterer. Leverandøren har også rett til å legge vekt på andre forhold, så som de priser og vilkår programleverandørene tilbyr, programkvalitet, teknisk standard, osv. Endringen skal varsles Kunden direkte. Dersom Kunden har betalt særskilt vederlag for det program som faller bort, og det ikke blir satt inn noe erstatningsprogram, har Kunden rett til et tilsvarende prisavslag. Prisavslaget beregnes fra bortfallsdagen for programmet. Dersom erstatningsprogrammet har et høyere særskilt vederlag enn det bortfalte programmet, kan Leverandøren kreve prisdifferansen dekket, såfremt denne ikke innebærer en vesentlig økning av prisen på grunnpakken.

##### 6. Eiendoms- og disposisjonsrett

6.1 Med mindre annet er avtalt tidligere har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over kabelføringen på sin side av grensesnittet, jf. pkt. 6.2. Leverandørens bruk av signal og administrasjonsutstyr i Kundens nett skal være i samsvar med gjeldende lovgivning.

6.2 Med grensesnitt menes koblingspunktet mellom Leverandørens kabel-TV-nett og Kundens kabel-TV-nett. Hvis ikke annet er særskilt avtalt, gjelder tomtegrensen 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 kabel-TV nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts kabel-TV nett skade eller vesentlige forstyrrelser utover det nødvendige (jf. pkt. 9.3 og 14).

##### 7. Fremføring av kabel over Kundens eiendom

7.1 Leverandøren har rett til å fremføre luft- eller jordkabel for sitt kabelnett frem til andre kunder eller eiendommer fra/over Kundens eiendom og bygninger (herunder også utføre service og vedlikehold på kabelnettet). Leverandøren skal, så langt det er rimelig, følge Kundens ønsker med hensyn til fremføringsmåten og istandsetting av arealene etter slik fremføring. Kunden plikter å medvirke til at det ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, service og vedlikehold av Leverandørens kabelnett på Kundens eiendom. Kunden kan bare kreve vederlag for slik fremføring

dersom denne må anses særlig belastende for Kundens eiendom. Leverandørens rett til kabelføring (herunder også service og vedlikehold på kabelnettet) på/over Kundens eiendom følger eiendommen, og skal bestå selv om kundeforholdet opphører, der dette har betydning for fremføring av signaler til andre kunder.

#### **8. Leverandørens plikter**

8.1 Leverandøren skal jevnlig opplyse Kunden om vesentlige forhold angående Leverandørens kabelnett og avtaleforholdet.

8.2 Leverandøren er ansvarlig for drift og vedlikehold på sin side av grensesnittet mot Kunden. Avtalen forutsetter at Leverandøren tilbyr egen vaktjeneste.

#### **9. Kundens plikter**

9.1 Kunden har ikke adgang til å gjøre de sendinger som mottas fra Leverandøren tilgjengelige for allmennheten, eller overføre dem utenfor egen husstand. Dette omfatter også ved utleievirksomhet i husstanden. Brudd på dette punkt anses som vesentlig mislighold av avtalen.

9.2 Kunden må ikke foreta inngrep i anlegget eller på annen måte ulovlig motta sendinger som ikke omfattes av avtalen med Leverandør. Ulovlig mottak av sendinger eller tjenester anses som vesentlig mislighold og er straffbart og kan politianmeldes. Leverandøren kan kreve vederlag og erstatning for Kundens misbruk.

9.3 Kunden er ansvarlig for å sikre at signaler som kan forstyrre Leverandørens nett ikke oppstår. Kunden plikter å benytte apparatkabel som følger Leverandørens spesifikasjoner og at nettet på sin side av grensesnittet er i forskriftsmessig stand. Oppgradering og utskiftings av kabler eller annet materiell på kundens side av grensesnittet bekostes av kunden. Kundens nett kan frakoples uten forvarsel (jf. pkt. 11.1) dersom nettet sender forstyrrelser eller ikke avtalte signaler over i

Leverandørens nett, og det ikke kan utelukkes at dette vil påvirke drift og signaloverføring i Leverandørens nett eller andre tilkoblede nett. Kunden kan tilkobles igjen når problemet er løst. Kunden bærer kostnadene ved både fra- og tilkobling. Kunden er erstatningsansvarlig overfor

Leverandør for tap eller skade som skyldes forstyrrelser fra Kundens nett og inn i Leverandørens nett.

#### **10. Mislighold fra Leverandørens side, herunder ansvar for teknisk svikt**

10.1 Avvik i tjenestekvaliteten, eksempelvis ved forstyrrelser, dårlig kvalitet, brudd i leveransen eller andre forhold som medfører at Kunden ikke mottar tilstrekkelige signaler, anses som en mangel ved tjenesten. Dette gjelder ikke dersom avviket skyldes forhold på Kundens side av grensesnittet, som feil eller begrensninger ved eget mottakerutstyr, eller mangelfull utbygging eller vedlikehold av eget nett. Leverandøren kan ikke levere bedre billed- og lyd kvalitet på kringkastingsprogrammer enn det som følger av kvaliteten på mottatte signaler fra programselskapene.

10.2 Kunden skal varsle Leverandøren innen rimelig tid hvis det skal gjøres gjeldende at Leverandøren ikke har oppfylt sine plikter etter avtalen.

10.3 Kunden kan kreve at utbedring startes innen 24 timer dersom signalleveransen blir vesentlig forringet. Dersom slik vesentlig forringelse skyldes forhold utenfor Leverandørens kontroll, skal utbedring startes innen 2 virkedager. Ved mindre forringelser kan Kunden kreve utbedring innen rimelig tid.

10.4 Kunden har rett til forholdsmessig prisavslag dersom utbedring ikke foretas, jf. pkt. 10.3.

10.5 Ved vesentlige mangler eller vesentlig mislighold fra Leverandørens side kan avtalen heves. Eventuelle kostnader dekkes av Leverandøren.

10.6 Kunden kan kreve erstatning for sitt direkte økonomiske tap som skyldes mangel ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke så lenge Leverandøren godtgjør at mangelen skyldes hindring utenfor hans kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletidspunktet eller å unngå eller overvinne følgene av. Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som en følge av mangelen. Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side. Som indirekte tap regnes:

a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)

b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsvan)

c) tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt.

#### **11. Mislighold fra Kundens side**

11.1 Ved vesentlig mislighold av Kundens forpliktelser etter denne avtale (herunder betalingsforsinkelser), har Leverandøren rett til å hindre at Kunden mottar signaler, og heve avtalen. Kunden skal gis skriftlig varsel i eget brev eller faktura, med unntak av situasjoner som nevnt i pkt. 9.3. Frakobling kan tidligst skje 4 uker etter at Kunden har mottatt slikt varsel. Utgiftene ved frakobling og eventuelt ny tilkobling belastes Kunden. Frakobling omfatter ikke fjerning av kabel i Kundens nett. Ny tilkobling kan først finne sted når Kunden har oppfylt sine forpliktelser, og betalt faktura for fra- og tilkobling. Dersom Kunden holder tilbake vederlag på grunn av en på forhånd oppstått tvist mellom partene, kan ikke Leverandøren iverksette frakobling av den grunn så lenge tilbakeholdelsen kan anses å være rimelig og saklig begrunnet i forbindelse med tvisten. Dersom Leverandøren får medhold i tvisten, vil purregebyr og forsinkelsesrenter, jf. pkt. 3.5, bli tillagt og beregnet fra betalingsfristen for den opprinnelige fakturaen.

11.2 Leverandøren har rett til å heve avtalen ved vesentlig mislighold av Kundens forpliktelser etter avtalen. Kunden er ansvarlig for å dekke omkostningene ved frakobling i forbindelse med at avtalen heves.

#### **12. Force majeure**

12.1 Ingen av partene er ansvarlige for mislighold som etter vanlige regler anses som force majeure.

#### **13. Overdragelse**

13.1 Leverandøren har rett til å overdra denne avtalen til en annen virksomhet som fyller relevante offentligrettslige krav til å drive nett til overføring av kringkastings tjenester. Overdragelsen kan ikke gjøres gjeldende før Kunden er opplyst om den.

13.2 Tilknytningen følger boligen, og Kunden har rett til å overdra tilknytningen til

en annen/ny beboer ved fraflytting av boligen. Tidligere Kunde er ansvarlig for kostnader som påløper i henhold til avtalen frem til eierskiftet skriftlig er meddelt Leverandør. Omkostninger for overdragelse belastes ny eier til de til enhver tid gjeldende vilkår.

#### **14. Brukerrestriksjoner**

14.1 Leverandøren 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. Leverandøren skal tilstrebe å varsle om slike tiltak i god tid før de gjennomføres.

14.2 I nødsituasjoner, herunder force majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, samt ved alvorlig fare for sabotasje mot nett eller tjenester, eller pålegg om stenging av sendinger, har Leverandøren rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i tjenesten, samt å avskjære adgangen til tjenesten for nye kunder.

14.3 Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av de nevnte tiltak.

#### **15. Angrerett**

15.1 Dersom Kunden benytter seg av angrerett i henhold til Angrerettloven av 21. desember 2000 nr. 105, forbeholder Leverandøren seg retten til å fakturere for faktiske utgifter i forbindelse med tilknytningen.

#### **16. Tvisteløsning**

16.1 Tvister skal søkes løst i minnelighet. Kunden kan påklage programundersøkelse eller Leverandørens vedtak om sammensetning og endring av kringkastingsprogrammer til Medietilsynet.