

Generelle avtalevilkår mellom kunde og Sandefjord Fiber AS

1. Definisjoner

Kunde. Den person eller organisasjon som har signert avtalen om tjenester levert av Sandefjord Fiber AS.

Fibereier. Den som eier fibernettet.

Hjemmesentral. Elektronisk enhet som minimum konverterer lys til strøm og omvendt. Kan ha flere funksjoner så som for eksempel router, switch, trådløst nett, DHCP server. I sin enkleste form omtales hjemmesentralen også som en media konverter. Eies av Sandefjord Fiber.

Kritisk feil. Tjenesten(e) er ikke tilgjengelig for kunde.

Mindre feil. Tjenesten(e) er tilgjengelige for kunde, men oppleves som ustabile eller ikke iht. garanti.

2. Avtalens parter og gjenstand

Disse generelle vilkårene (Avtalevilkår) gjelder mellom privatkunde (Kunden) og Sandefjord Fiber AS for tilknytning til fibernettet og for de tjenester Kunden abonnerer på. Kunden samtykker til at Kundedata kan behandles av Sandefjord Fiber i henhold til bestemmelsene i disse avtalevilkår.

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

3. Avtaledokumenter

Avtaleforholdet (Avtalen) mellom partene består av:

- Bestillingsskjema, kontrakt eller tilbudsbekreftelse for de enkelte tjenestene.
- Eventuelle spesielle standardvilkår for tjenestene.
- Disse generelle avtalevilkår for Sandefjord Fiber AS.

Ved motstrid mellom dokumentene gjelder de med prioritet som ovenfor.

De til enhver tid gjeldende avtaledokumenter er også tilgjengelige på www.sandefjordfiber.no.

3.1. Forutsetning for tilknytning

Sandefjord Fiber tar forbehold om at Sandefjord Fiber's fibernet er, eller vil bli utbygd for tilknytning på Kundens adresse. Sandefjord Fiber vil kun iverksette utbygging dersom det blir nok Kunder i Kundens nærområde og/eller nabolag til at utbygging etter Sandefjord Fiber's vurdering blir økonomisk forsvarlig.

Hvis installasjon/tilknytning ikke har skjedd innen ni måneder etter avtaleinngåelsen, og dette skyldes forhold som Sandefjord Fiber hefter for, kan Kunden vederlagsfritt gå fra Avtalen ved å erklære dette skriftlig overfor Sandefjord Fiber

3.2. Rett til grunn for fibernet

Sandefjord Fiber, har vederlagsfri rett til nødvendig fremføring av kabler eller rør over Kundens/grunneiers eiendom fra tomtegrensen og frem til tilknytningspunktet. Dersom det er nødvendig med framføring over tredjemanns grunn er det en forutsetning for gjennomføring av Avtalen at nødvendig tillatelse gis av tredjemann.

Sandefjord Fiber har rett til å koble andre Kunder til

fibernettet som går over Kundens/grunneiers eiendom.

Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten skriftlig tillatelse og anvisning fra Sandefjord Fiber. Dersom Kundens behov gjør det påkrevd å flytte fibernettet har Kunden rett til å kreve at Sandefjord Fiber, eller den Sandefjord Fiber utpeker, skal foreta flytting/fjerning på Kundens regning. Det tas forbehold om at det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning. Sandefjord Fiber har for egen regning rett til å flytte anlegget dersom Sandefjord Fiber har behov for dette. Kunden skal gis skriftlig forhåndsvarsel om dette, og det skal tas rimelig hensyn til Kundens interesser. De ovennevnte rettigheter og plikter gjelder selv om levering av Tjenestene opphører, uansett årsak.

Kunden skal straks informere Sandefjord Fiber om skader på Sandefjord Fiber's fibernet, og er ansvarlig for skade som hen påfører fibernettet.

3.3. Egeninnsats

Når Kunden i henhold til kontrakt skal utføre egeninnsats som graving av rør fram til grunnmur og/eller innendørs kabling fram til hjemmesentral, må dette utføres innen tidsfrist gitt i kontrakt. Kunden skal følge de anvisninger som er gitt av Sandefjord Fiber for graving og kabling. Eventuelle merkostnader Sandefjord Fiber får forbundet med Kundens manglende ferdigstilling av egen innsats innen avtalt tid, kan bli fakturert.

3.4. Eierskap til utstyr

Fiberkabelen er fibereiers eiendom. Dette gjelder helt frem til der hvor fiberkabel termineres i koblingsboksen på husveggen. Øvrig fiberkabel fra koblingsboks ute til koblingsboks inne er kundens eiendom. Hjemmesentral levert av Sandefjord Fiber, er Sandefjord Fiber sin eiendom. Ved opphør av avtalen i forbindelse med flytting skal hjemmesentralen forbli i boligen og videreføres til ny eier. Utover dette så skal den returneres.

Tilleggsutstyr, som f.eks WiFi enheter og switcher som er kjøpt hos Sandefjord Fiber er kundens eiendom.

3.5. Ansvar for utstyr

Utstyret som er levert i forbindelse med bestillingen er utlånt fra Sandefjord Fiber og eies av Sandefjord Fiber. De enheter Kunden kobler til utstyret, skal være i samsvar med de krav som til enhver tid stilles til slikt utstyr. Ved eventuelle forstyrrelser på Sandefjord Fiber's fibernet skal Kunden umiddelbart frakoble det utstyret som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at hens eget utstyr kan benyttes sammen med utstyret, og kan benyttes til å utnytte tjenestene. Utstyret skal brukes i samsvar med Sandefjord Fiber's spesifikasjoner og den bruksanvisning som følger Utstyret, dersom Sandefjord Fiber ikke har gitt avvikende instruksjoner fra bruksanvisningen. Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret eller Sandefjord Fiber's fibernet eller installasjoner forøvrig. 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 eller leie ut eller på annen måte forføyge over hele eller deler av Utstyret, og

har plikt til å påse at utenforstående brukere ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen.

Kunden er ansvarlig for tap eller skader på Utstyret med tilhørende kabling så lenge den er i Kundens besittelse. Hendelser som er knyttet til brann, lynnedslag, vannlekkasjer eller lignende er Kunden ansvarlig for. Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal Sandefjord Fiber varsles uten ugrunnet opphold.

4. Leveranse av tjenestene

4.1. Tjenestetilgang

Sandefjord Fiber plikter å gjøre sitt ytterste for å gi Kunden tilgang til Tjenestene til enhver tid basert på de rådende forutsetninger. Sandefjord Fiber har rett til å iverksette tiltak som kan medføre brudd eller driftsforstyrrelser.

Abonnementet starter den dagen Sandefjord Fiber får informasjon fra montør om at linjen er ferdig koblet. Kunde blir varslet via epost om at linjen aktiveres.

4.2. Leveransepunkt og ansvar

Sandefjord Fiber leverer og garanterer sine tjenester frem til og med Ethernet porten(e) på hjemmesentralen som Sandefjord Fiber til enhver tid benytter. Sandefjord Fiber tar ikke ansvar for kvaliteten på tjenester eller utstyr etter disse fysiske kontaktene på hjemmesentralen.

4.3. Trådløst grensesnitt

Dersom Kunden opplever at det trådløse grensesnittet i hjemmesentralen ikke tilfredsstillende de behov Kunden har, så er det Kundens eget ansvar å gå til anskaffelse av en trådløs enhet som gir tilfredsstillende dekning og kvalitet i Kundens bolig. I slike tilfeller anbefaler vi Kunden å ta kontakt med Sandefjord Fiber for å få slått av trådløst grensesnitt i hjemmesentralen. Vi kan også bistå med anbefalinger for oppgraderinger som passer boligen.

4.4. Distribusjon av tjenestene er ikke tillatt

PRIVAT

Leveransen skjer til kundens bolig som er definert ved leveringsadresse, og er avgrenset til bruk av kundens husholdning. Anneks, tilbygg og frittstående driftsbygninger som for eksempel garasje, låver og fjøs som benyttes av kundens husholdning og som regnes som en naturlig del av kundens bolig.

Andre husholdninger som har tilhold på eiendommen eller tilstøtende eiendommer omfattes ikke av leveransen og videredistribusjon til disse er ikke tillatt.

BEDRIFT

Leveransen er kun tillatt brukt av Kunden i Kundens lokaler med mindre annet følger eksplisitt av Avtalen.

Ønsker kunden å stå som distributør av Sandefjord Fiber sine tjenester så ønsker vi dette velkommen, men vil skje som grossistkunde med egne priser og vilkår for dette.

Videredistribusjon regnes som mislighold av avtalen og kan medføre at Sandefjord Fiber avslutter avtalen.

5. Ved feil på leveransen

Tidene som oppgis her er Sandefjord Fiber sine målsettinger for når en feil skal være rettet. Tiden

regnes fra tidspunktet Sandefjord Fiber er blitt gjort klar over feilen(e).

Som en grunnregel så forsøker vi alltid å rette alle feil så fort som mulig, og normalt vil man oppleve at feilen rettes vel innenfor målsettingene som angis nedenfor.

I noen tilfeller vil det av ulike årsaker ikke være mulig å greie målene som oppgis nedenfor, men vi vil da kommunisere aktivt med kunden enten direkte via telefon, SMS eller e-post. I de tilfeller vi opplever fellesfeil, vil vi også informere om dette via vår nettside www.sandefjordfiber.no.

5.1. Privatkunder

Kritisk feil for 1 kunde
Arbeider påbegynt innen 24 timer
Mål for rettetid: 3 dager

Kritisk feil for flere enn 1 kunde
Arbeider påbegynt innen 8 timer
Mål for rettetid: Innen 24 timer

Når det oppstår fellesfeil er det ofte på utstyr eller infrastruktur hvor skadene er så omfattende eller kompliserte at det ikke lar seg gjøre å få rettet feilen innen 24 timer.

Mindre feil
Mål for rettetid: Innen 3 dager

5.2. Bedriftskunder

Kritisk feil
Arbeider påbegynt innen 1 time
Mål for rettetid: Innen 8 timer

Når det oppstår felles feil er det ofte på utstyr eller infrastruktur hvor skadene er så omfattende eller kompliserte at det ikke lar seg gjøre å få rettet feilen innen 24 timer.

Mindre feil
Mål for rettetid: Innen 24 timer

6. Bruk av Tjenestene

6.1. Generelt

Sammen med nettilknytning leveres Internett Aksess som en forutsetning for å kunne bestille andre tjenester. Andre tjenester bestilles separat, og bruk av tjenestene følger de vilkår som den enkelte tjenesteleverandør eller Sandefjord Fiber fastsetter. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret eller Tjenestene til kommersielle eller lovstridige forhold.

6.2. Stenging

Sandefjord Fiber kan stenge Kundens tilgang til Tjenestene om Kunden misligholder sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Kunden er da selv ansvarlig for det tap Kunden måtte bli påført som følge av dette. Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden varsles skriftlig og få anledning til å rette opp forholdet. Epost eller SMS til Kunden anses som skriftlig. Sandefjord Fiber kan likevel med øyeblikkelig virkning stenge Kundens Tjenester dersom hensyn til norsk lov, sikkerhet, funksjonalitet eller tredjeparts vern krever det. Sandefjord Fiber kan gjenåpne stengte Tjenester når det forhold som medførte stengning er rettet opp. Kunden vil belastes et gebyr for gjenåpning i

henhold til gjeldende satser..

6.3. Ekstraordinære brukerrestriksjoner

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

7. Generelt

Sandefjord Fiber inngår avtale med Kunden under forutsetning av at Kunden til enhver tid er betalingsdyktig. Kunden aksepterer at Sandefjord Fiber kan innhente kredittvurdering av Kunden. Dersom Kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdig, har Sandefjord Fiber rett til å nekte levering selv om Avtalen anses å være inngått. Kunden kan i så fall ikke gjøre gjeldende krav mot Sandefjord Fiber som følge av dette.

7.1. Angrerett

Kunden kan gå fra Avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Sandefjord Fiber har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Dersom Sandefjord Fiber ikke oppfyller sin opplysningsplikt, eksempelvis ved ikke å utlevere angrefristskjema senest ved levering av tjenesten, utvides fristen til tre måneder. Kunden må gi Sandefjord Fiber skriftlig melding dersom angreretten skal benyttes. Fristen anses som overholdt dersom meldingen er sendt innen fristens utløp. Dersom Kunden innen angrefristen utløper melder fra at man vil benytte seg av angreretten plikter Sandefjord Fiber å tilbakeføre alle faktiske kostnader som er belastet Kunden. Dersom tjenesten er kjøpt via web eller ved at Kunden tar kontakt med Sandefjord Fiber via telefon, og leveransen påbegynnes eller fullføres før angrefristens utløp, skal Sandefjord Fiber sine utgifter forbundet med påbegynnelse og installering dekkes av Kunden dersom Kunden benytter seg av angreretten.

7.2. Avtaleperiode, oppsigelse

Levering av fiberoptisk nett med tjenester til privat er uten bindingstid etter aktivering av tjenesten. Avtalen kan sies opp av hver av partene med inneværende pluss en måneders varsel. Oppsigelsen skal være skriftlig – epost regnes som skriftlig og er gyldig etter bekreftelse fra Sandefjord Fiber. Oppsigelsen trer i kraft fra den 1. i måneden etter mottatt oppsigelse. For bedrift gjelder egne betingelser.

7.3. Pris og endring av pris

Kunden skal betale de engangskostnader og månedsbeløp som er angitt i bestillings skjemaet.

Sandefjord Fiber har rett til å endre prisene med minst to måneders varsel. Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk etter at prisendringen har trådt i kraft, anses Kunden for å ha akseptert prisendringen.

7.4. Fakturering og betaling

For tjeneste faktureres det forskuddsvis pr måned.

Ved nyetableringer blir etableringskost og abonnement fakturert på etableringsdatoen for tjenesten.

7.5. Mangler og reklamasjon

Kunden må melde feil til Sandefjord Fibers Kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Kunden sin rett til å påberope seg feilen.

7.6. Heving

Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Sandefjord Fiber sin side, forutsatt at Kunden gir Sandefjord Fiber forutgående skriftlig varsel om heving hvor Sandefjord Fiber gis en rimelig frist til å rette opp forholdet. Dersom Kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser, kan Sandefjord Fiber umiddelbart heve Avtalen og kreve evt. utleid utstyr tilbakelevert. Sandefjord Fiber er ikke ansvarlig for tap som måtte følge av dette. Vesentlig mislighold kan for eksempel forekomme dersom Kunden:

- a) ikke betaler etter puring
- b) bruker utstyr som ikke er typegodkjent
- c) bruker Tjenesten i strid med offentligrettslige regler
- d) på annen måte misbruker Tjenesten, herunder ved brudd på opphavsmenns rettigheter.

Spredning av barneporno, rasistiske ytringer og ærekrenkelser kan være brudd på offentligrettslige regler, mens krenkelse av opphavsrettigheter vil kunne være brudd på offentligrettslige regler og brudd på opphavsmannens rettigheter. Kunden er forpliktet å betale månedsleie og andre avtalte kostnader frem til hevingstidspunktet.

7.8. Erstatning

Sandefjord Fiber er ikke erstatningspliktig for Kundens tap dersom det foreligger en hindring utenfor Sandefjord Fiber's kontroll, som Sandefjord Fiber ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av. Sandefjord Fiber's erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvar er uansett begrenset oppad til kr. 5000,- for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. Krav på erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold, og senest innen 2 måneder etter at skaden er oppdaget eller burde vært oppdaget.

7.9. Kundens tapsbegrensningsplikt og medvirkningsansvar

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

7.10. Flytting

Dersom Kunden flytter til ny adresse hvor det er teknisk og økonomisk mulig for Sandefjord Fiber å levere Tjenestene, kan Kunden fortsette Avtalen på sin nye adresse. Den løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene løper selv om Tjenestene i en fase etter flytting ikke er klar for levering, hvis dette skyldes forhold på Kundens side. Sandefjord Fiber kan kreve betaling for flytting samt anleggsbidrag i henhold til den til gjeldende prisliste.

Dersom Kunden vil si opp Avtalen på grunn av flytting, gjelder standard oppsigelsestid på inneværende pluss en måned (se punkt 7.2). Kunden må betale det til enhver tid gjeldende gebyr for flytting. Ny kunde må betale Sandefjord Fiber's til enhver tid gjeldende gebyrer for etablering av nytt kundeforhold.

7.11. Overdragelse

Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen til tredjepart, herunder husstandsmedlem, uten Sandefjord Fiber's forutgående skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved overdragelse påløper et administrasjonsgebyr. Dette gjelder ikke ved overdragelse til husstandsmedlem ved dødsfall, og til ektefelle/samboer ved samlivsbrudd når Kunden skriftlig har samtykket eller fraflyttet husstanden og ektefelle/ samboer har disponert Tjenestene i minst ett år. Før enhver overdragelse kan gjennomføres må Kundens økonomiske mellomværende med Sandefjord Fiber være gjort opp. Ny Kunde anses å ha godtatt Avtalens vilkår når Tjenestene er tatt i bruk. Sandefjord Fiber har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

7.12. Endring i Avtalen

Sandefjord Fiber har rett til å endre vilkårene i denne Avtalen, også i Avtaleperioden, etter minst to måneders varsel. Ved vesentlig endring til Kundens ugunst, har Kunden rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning. Dersom Kunden bruker Tjenestene etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

7.13. Taushetsplikt, personopplysninger

Sandefjord Fiber plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger Sandefjord Fiber har fått om Kunden og hans bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger samtykke fra Kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving m.v. hvor det er saklig grunn. Sandefjord Fiber forbeholder seg retten til å gjøre opplysninger om Kunden tilgjengelig i anonymisert form, forutsatt at utenforstående ikke kan tilbakeføre slike opplysninger til Kunden. Sandefjord Fiber vil lagre opplysninger om Kundens bruk av Tjenestene i henhold til de anvisninger som til enhver tid gis av Datatilsynet/Post- og Teletilsynet og de regler som følger av Personopplysnings-loven og Ekomloven med tilhørende forskrifter. Kunden skal bevare taushet overfor uvedkommende om det han får vite om Sandefjord Fiber's drifts- og forretningsforhold, med unntak av det som er alminnelig kjent eller offentlig tilgjengelig informasjon.

7.14. Meldinger

Kunden plikter å gi Sandefjord Fiber sine meldingsadresser, e-postadresse og mobiltelefonnummer. Kunden aksepterer at Sandefjord Fiber benytter meldingsadressene til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenestene og/eller Utstyret omfattet av Avtalen. Kunden plikter umiddelbart å varsle Sandefjord Fiber dersom Kundens meldingsadresser ikke er i bruk, er endret eller dersom Kunden har grunn til å tro at Sandefjord Fiber ikke benytter riktig meldingsadresse når Sandefjord Fiber henvender seg til Kunden. Sandefjord Fiber kan velge å varsle Kunden i faktura og i annen post.

7.15. Tvister

Tvister vedrørende Avtalen, som ikke blir løst ved forhandlinger, skal bringes inn for tingretten i den rettskrets hvor levering etter Avtalen skal finne sted.

8. TV/Strømming

Sandefjord Fiber produserer ikke egen TV løsning, men har partnerskap med leverandører som leverer TV via fiber.

Ønskes det TV via fiber, så kan kunde inngå avtale med den eller de partnere Sandefjord Fiber til enhver tid samarbeider med.

Kunden blir i så tilfelle kunde hos Sandefjord Fibers partnerselskap, og Sandefjord Fiber tilrettelegger kundens linje for mottak av TV signaler.

Alle avtalemessige forhold er mellom kunde og TV selskap, og det er også TV selskapet som er kundens kontaktpunkt ved behov for kundestøtte på TV produktet.