

## Generelle abonnementsvilkår for TV og internettabonnement med tilhørende utstyr fra Hammerfest Energi Bredbånd AS [HEB].

### 1. INNLEDNING

Vilkårene gjelder de tjenester kunde har avtale om å få tilgang til, fra Hammerfest Energi Bredbånd AS ("HEB") samt evt. utstyr. Med utstyr menes blant annet modem/router/ONT, TV-dekoder mm. Gyldig avtale forutsetter at kunden er privatperson over 18 år. Avtalen omfatter de tjenester kunden til enhver tid har bestilt, HEB forbeholder seg retten til å endre tilbudet. Internett leveres til tilkoblet (HFC nettet) ONT (fiber nettet) til kundens registrerte adresse. Avtalen forutsetter at HEB har aksess til kundens boenhet, eksempelvis ved at kunden/dennes husstand direkte eller via boligselskap - har tegnet gyldig avtale med HEB om internett og/eller TV-abonnement. TV-abonnement forutsetter at kunden har et aktivt internettabonnement fra HEB i samme husstand eller lokale. Tilfredsstillende infrastruktur i forhold til de avtalte tilleggstjenester er også en forutsetning for avtaleinngåelse. HEB tar i så måte ethvert forbehold. Videre forutsettes at kundens datamaskin, ruter, ethernet-kort, telefon-adapter og/eller tilsvarende utstyr holder en standard som muliggjør tjenestene i henhold til avtalen. HEB har rett til å foreta kredittprøving og kan nekte kunde rett til å inngå avtale/være avtalepart dersom resultatet av kreditt- prøvingen er negativt. HEB har også rett til å nekte kunde rett til å inngå avtale/være avtalepart dersom tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt.

### 2. AVTALEPERIODE

Avtalen gjelder fra HEB har tilgjengeliggjort tilleggstjenesten for kunden ("Avtaletidspunkt"), og løper ut avtaleperioden. Hvis avtalen ikke sies opp fornyes den automatisk som beskrevet i pkt. 15 A. I avtaleperioden gjelder avtalevilkårene på avtaletidspunktet. Standard avtaleperiode er 12 måneder for alle HEB sine avtaler der annet ikke er avtalt.

### 3. UTSTYR

Tjenestene forutsetter at kunden har nødvendig utstyr. Fibersentral, TV-dekoder og tilhørende utstyr er HEB sin eiendom. Kunden er selv ansvarlig for korrekt installasjon og bruk av utstyret. Utstyret kan kun benyttes i kundens private husstand. For bedrifter skal utstyret kun benyttes bedriftens lokale. HEB har rett til å kreve eventuelt leid/utlånt utstyr tilbakelevert i bytte med tilsvarende utstyr.

### 4. ANSVAR FOR LEID/UTLÅNT UTSTYR

Leid/utlånt utstyr er HEBs eiendom. Kunden skal kun benytte utstyret i henhold til bruksanvisninger/ installasjonsmanualer. Kunden skal umiddelbart kontakte HEB ved tap eller skade på utstyret. Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette eller på annen måte overdra eller låne ut utstyret. Reparasjon av utstyret skal kun foretas av HEB eller den representant HEB utpeker. HEB er ikke ansvarlig for feil eller mangler dersom skaden skyldes ytre påvirkning, herunder svikt eller feil ved strømforsyning eller lynnedslag, eller andre forhold utenfor HEBs kontroll. Transport av utstyret til reparasjon eller innbytte er kundens ansvar. Ved feil som HEB plikter å utbedre, har kunde rett til annet utstyr i utbedringsperioden. De opprinnelige leie- betingelsene vil fortsatt være gyldige i denne perioden. Forholdsmessig refusjon i leiebeløpet kan kreves dersom årsaken til feilen eller selve feilen forelå ved levering og kunden derfor ikke har kunnet utnytte tjenestene omfattet av denne avtalen. Reparasjon eller bytte av utstyr med feil, belastes kunden dersom kunden eller noen denne er ansvarlig for har forårsaket feilen. Kunden er ansvarlig for tap av og skader på utstyr i leieperioden og inntil det er tilbakelevert. Kundens erstatningsansvar for tap/skade på utstyr er begrenset oppad til kr 2.000,- pr. enhet og i henhold til gjeldende prisliste.

### 5. KUNDENS INTERNETT FORPLIKTELSER

Internett-tjenesten er kun ment for privat bruk innenfor kundens husstand. For bedriftskunder skal tjenesten kun benyttes til bedrift som fremgår av kontrakt. Kunden er selv ansvarlig for å sikre eventuelle egne trådløse nett, og kan kun etablere nettverk innenfor egen husstand. Tjenesten er ikke tilpasset bruk for bedrifter med de krav til sikkerhet som dette krever. Tilknytning til trådløst radiobredbånd krever fri sikt fra husstand til en av våre basestasjoner. Dersom det oppstår hindringer mellom antenne og basestasjon som forstyrrer signal er det kundens ansvar å utbedre eller finne og bekoste alternativ plassering av antenne. For korrekt måling av internett hastighet fra HEB, skal dette utføres med kabel direkte på modem/ont- til feks en pc/mac eller egnet enhet. Wifi måling av internethastighet, anses ikke som korrekt pålitelig måling av levert internethastighet. HEB kan ikke garantere for wifi dekningsområde eller internethastighet for gratis wifi innebygd i modem eller ont - i leveransen. Wifi via modem og ont er kun for å gi våre kunder mulighet til retur signal i HFC nett for tilgang til våre tv tjenester i dette nettet. Innebygd wifi i ont og modem gir svært begrenset dekningsområde. se.pkt.7 for alternativ. Internett- tjenesten levert fra HEB skal ikke benyttes til å drive egne eller kommersielle servertjenester. HEB forbeholder seg rett til å overvåke tjenesten for å forebygge og avdekke eventuell misbruk. Misbruk og overtredelse av netregler vil, uten forvarsel og uten kompensasjon, kunne medføre frakobling for kortere eller lengre tidsrom. Kunden kan ikke distribuere, videreselge eller leie ut internettaksess eller linjekapasitet til andre husstander, enheter eller adresser. Kunde kan heller ikke selge noe av utstyret, leie eller låne dette ut, pantsette eller utnytte dette på annen måte som er til hinder for HEBs eiendomsrett, eller formålet med avtalen. Kunde forplikter seg til ikke å foreta uautorisert inntrengning i de dataressurser tjenesten gir tilgang til ved gjetting av passord eller liknende, eller på annen måte uberettiget tilegne seg aksess eller informasjon.

### 6. HEB INTERNETTFORPLIKTELSER

HEB skal sørge for at kunden får tilgang til Internett i henhold til denne avtalen. Den ned- og opplastingshastighet kunden til enhver tid vil oppnå, avhenger av trafikk i kabelnettet og på Internett. HEB garanterer derfor ikke at kunden alltid vil oppnå den hastighet som er oppgitt på informasjonsbrev eller ordrebekreftelse.

Overføringshastigheten videre ut på Internett er utenfor HEBs kontroll og det må her påregnes lavere hastighet. Internett-tjenesten er en begrenset ressurs. HEB forbeholder seg rett til å fordele ressursene ved overforbruk hos enkeltkunder innenfor samme område. Kunden står fritt til å benytte brukerabonnementer fra andre leverandører selv om kunden har tilgang til HEBs brukerabonnement.

### 7. TILLEGGSTJENESTER

For tilleggstjenester som bestilles separat kommer disse vilkårene til anvendelse på samme måte som for andre tjenester tilknyttet abonnementet. Kunden må selv besørge utstyr som gir ønsket WIFI dekning. HEB kan tilby egne WIFI produkter som kan tilpasses boliger med kundens behov- for utvidet WIFI dekningsområde.

### 8. AVGIFTER OG BETALING

Kundens betalingsforpliktelse løper f.o.m. avtaletidspunktet, jf punkt 2. Betaling med befriende virkning kan bare skje direkte til HEB. Størrelsen på vederlaget fremgår av informasjonsbrev eller ordrebekreftelse, likevel slik at abonnementsavgift for kundens abonnement (er) faktureres i henhold til de til en hver tid gjeldende priser. Når eventuelle kampanjeperioder er utløpt, fastsettes for øvrig vederlagets størrelse i henhold til de ordinære betingelser. Tjenesten belastes iht. gjeldende prisliste forskuddsvis per kvartal. Første faktura vil omfatte etableringsavgift, abonnement for rest av tilknytningsmåneden, ev. depositum samt første betalingsstermin for abonnement. Ønskes annen betalingshyppighet (månedlig, halvår, årlig) må dette avtales spesielt. Prisene inkluderer ikke installasjon av utstyr, dette må avtales særskilt og faktureres som tillegg. HEB har rett til å kreve fakturagebyr og purregebyr. Fakturagebyr gjelder ikke for e- postfaktura og avtalegiro. Ved Avtalegiro sendes faktura for første belastning. Fakturaene vil bli sendt i papirform frem til eventuell annen betalingsmåte trer i kraft. Ved forsinket betaling belastes renter i henhold til forsinkelsesrenteloven. Ved manglende betaling av en/flere avtalte ytelser i henhold til denne avtale eller ved terminering av forutsatt aksessavtale, eksempelvis ved manglende betaling av avtale om kabel TV, jfr punkt 1, eller manglende dekning på konto, har HEB rett til å stenge signalene, jfr.pkt.17, etter å ha gitt rimelig varsel. Dersom en kunde gjennom beboersammenslutning har inngått avtale om kollektive tilleggstjenester, og kunden har oppgradert dette tilbudet, forbeholder HEB seg rett til stengning av hele tjenesten som sådan ved manglende betaling av de(n) oppgraderte tjenesten(e). Det samme gjelder ved beboersammenslutningens manglende betaling av de kollektive tilleggstjenester.

Betaling etter stenging gir ingen rett til refusjon for uteblitt program/tjeneste i stengningsperioden. Dersom utleieenhet og/eller tjeneste er stengt som følge av kundens mislighold, vil HEB normalt gjenåpne tilknytningen når det forhold som begrunnet stenging er dokumentert rettet. Ved gjenåpning av signalene belastes kunden et gjenåpningsgebyr iht. den til enhver tid gjeldende prisliste. I henhold til avtale om AvtaleGiro kan kunden eller kundens bank med øyeblikkelig virkning si opp fullmaktsforholdet. Ved slik oppsigelse vil faktura bli sendt inntil fullmaktsforholdet er gjenopprettet. Kunden må henvende seg til bank ved opprettelse, endring, oppsigelse eller midlertidig stopp av fullmakten.

## 9. ENDRING AV PRISER OG VILKÅR

HEB har rett til å endre vilkår (herunder priser) med to måneders varsel. Kunden informeres skriftlig via brev/faktura om prisendring utover justering i samsvar med konsumprisindeksen og vilkårsendring til ulempe for kunden, dersom slike skyldes forhold innenfor HEBs kontroll. Endring av øvrige avtalevilkår kan gjøres etter kunngjøring. Dersom kunden ikke vil godta de nye avgiftene eller vilkårene, har kunden rett til å si opp avtalen jfr. pkt. 15, dog senest med virkning fra endring trer i kraft. Kunden skal ha rett til minst to måneders varsel i de tilfeller der varsel skal skje skriftlig. Oppsigelsen skal skje skriftlig. Dersom prisendring skjer på grunn av ytre faktorer som er utenfor HEBs kontroll, f.eks. endrede valutakurser, offentlige avgifter e.l. gjelder normal oppsigelsestid, jfr. pkt. 15. Dersom endringer i vilkårene skjer i bindingstid og endringene skyldes forhold innenfor HEBs kontroll trer disse i kraft fra første dag etter bindingsperiodens utløp. HEB kan dog gjennomføre endringer av rutiner også for kunder i bindingstiden forutsatt at dette er til liten ugunst for kunden og viktig for HEBs virksomhet.

**10. BRUK AV KUNDEINFORMASJON** HEB behandler data om kunden som selskapet har mottatt, herunder spesifikk informasjon om kundens bruk av HEBs tjenester i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og regler for behandling av slike opplysninger. Personopplysningene blir brukt av HEB til å administrere kundeforholdet, sørge for gjennomføring av leveransen av tjenestene samt til fakturering for bruk av HEB tjenester. Kundens navn, adresse, e-postadresse og telefonnummer/ mobilnummer vil bli brukt som grunnlag for å distribuere informasjon til kunden om HEBs tjenester og nyheter samt nødvendig informasjon relatert til kundens avtaleforhold. Kunden kan reservere seg mot å bli kontaktet av FB i markedsføringsøyemed. Som kunde har du rett til innsyn i personopplysninger som er lagret om deg, og kan ved endring til HEB få opplyst hvilke opplysninger som lagres og behandles av HEB, formålet med behandlingen og i hvilken utstrekning og eventuelt til hvem kundeopplysningene kan bli utlevert.

## 11. ADRESSEENDRING

Kunden skal straks gi beskjed til HEB ved adresseendring. Ny adresse skal være registrert senest 14 dager etter HEB har mottatt meldingen. Dersom melding ikke finner sted, står kunden selv ansvarlig for ev. gjenåpningsgebyr og andre kostnader som påløper som følge av at kunden har oppgitt feil adresse eller ikke meldt endring.

## 12. KOPIERING/BRUK

Kunden har ikke rett til å benytte tjenestene eller utstyret på annen måte enn det som følger av avtalen eller av lov.

## 13. ENDRING AV TJENESTER

Kunden kan til enhver tid ved melding til HEB oppgradere tjenesten. Oppgraderingen får virkning fra dato for mottak av slik melding fra kunde. Endring kan medføre justering av vederlag samt gebyr. I enkelte tilfeller tilbyr HEB alternative fremgangsmåter for oppgradering. Dersom slike fremgangsmåter benyttes er disse bindende for kunden og oppgradering skal skje når slik alternativ melding er mottatt fra kunden. For øvrig kan kunden endre sitt abonnement med virkning fra utløpet av opprinnelig avtalt bindingsperiode for gjeldende abonnement, jfr. pkt. 2.

## 14 A. AVBRUDD/ ANSVARFRASKRIVELSE

Avbrytes (eller forstyrres vesentlig) tjenesten som omfattes av abonnementsavtalen i mer enn 48 timer, og avbruddet/forstyrrelsen kan henføres til utstyr eller tjenester som HEB svarer for, har kunden rett til forholdsmessig fradrag i vederlaget. Øvrige avgifter og gebyrer refunderes ikke. Ved beregning av avbruddets lengde, tas utgangspunkt i det tidspunkt kunden skriftlig eller muntlig meldte feilen. Fradrag gis ikke dersom avbruddet/forstyrrelsen skyldes feil installasjon av utstyret eller forhold under kundens kontroll. Kunden kan ikke gjøre krav gjeldende som følge av avbrudd når dette skyldes forhold som HEB ikke har herredømme over. HEB har ikke ansvar for uønsket eller avbrutt nedlastning av data, med mindre forholdet er forårsaket av omstendigheter HEB har kontroll over.

Kunden vil imidlertid kunne heve avtalen dersom slike forstyrrelser eller avbrudd er av lengre varighet enn 1 måned, jfr. pkt.15 A. Ingen av partene er ansvarlige for forhold som kan henføres til force majeure, arbeidskonflikt og/eller offentlig regulering. Kunden er ansvarlig for å sikre at signaler som kan forstyrre leverandørens nett ikke oppstår. Førres forstyrrelser eller ikke avtalte signaler over i leverandørens nett fra kunden, og det ikke kan utelukkes at dette vil påvirke drift og signaloverføring i dette nettet eller andre tilkoblede nett, kan kundens nett frakobles mens forholdet undersøkes. I slike tilfeller kan frakobling utføres uten forvarsel til kunden. Kunden kan tilkobles igjen når vedkommende kan godtgjøre at problemet er løst. Kundene bærer kostnadene ved både fra- og tilkobling.

## 14 B. AVHJELP, PRISAVSLAG, ERSTATNING

Kunden har i tillegg til det som fremgår av kap.14 A krav på avhjelp, prisavslag og erstatning ved mangler som skyldes forhold innenfor HEB's kontroll i samsvar med alminnelige norske kontraktsrettslige prinsipper. Likeledes har HEB rett til å kreve erstatning av kunden ved dennes mislighold. Dersom kunden ønsker å gjøre gjeldende mangler iht. pkt. 14 B plikter kunden å reklamere straks eller uten ugrunnet opphold etter at mangelen ble eller burde vært oppdaget.

## 15.A. OPPSIGELSE FRA KUNDEN

Foruten i tilfeller som nevnt i pkt. 1, 9, 13 og 17, gjelder avtalen inntil HEB har mottatt oppsigelse fra kunden, jfr. pkt. 2. Den alminnelige oppsigelsesfrist er 2 måneder gjeldende fra oppsigelsesdatoen. Kunden skal si opp gjennom skriftlig varsel, eller ved henvendelse til HEB på telefon 78 42 82 00. Kunden er pliktig til å betale vederlag, gebyrer og avgifter til avtalen opphører, se punkt 8. Ved avtalens opphør skal utleid/utlånt utstyr straks returneres til HEB iht. de til enhver tid gjeldende rutiner. Ved oppsigelse løper abonnement helt frem til modem er innlevert til HEB.

## 15.B. OPPSIGELSE FRA HEB / OPPHØR AV AVTALEN

HEB kan når som helst si opp avtalen skriftlig. Oppsigelsesperioden er 2 måneder, hvor oppsigelse må skje innen siste dag i gjeldende mnd. Hvor oppsigelse gjelder fra 1' ste dag i påfølgende mnd. Ved HEBs oppsigelse tilbakebetales en forskuddsbetalt abonnementsavgift utover avtalens opphør. Oppsigelse fra HEB må være saklig begrunnet. For de tilfeller hvor avtale om kollektive tjenester er en forutsetning for denne avtale, jfr punkt 1, vil opphør av den kollektive avtalen automatisk medføre opphør av denne avtalen på samme tidspunkt. Kunden skal da returnere utlånt/utleid utstyr HEB eller boligselskap i henhold til gjeldende rutiner for slik retur. Dersom slik utstyr ikke straks leveres i henhold til de til enhver tid gjeldende rutiner, vil kunden belastes kostnad av utstyr.

## 16. BETALINGSSUPPORT

HEB yter kundeservice på tjenesten frem til nettermineringspunktet. jfr punkt 1.

Rådgivning og hjelp utenfor slik normal kundeservice knyttet til for eksempel programvare, datamaskin, konfigurering av annet utstyr som trådløse ruter, scannere og lignende vil belastes i henhold til gjeldende prisliste.

## 17. KUNDENS MISLIGHOLD

Ved manglende/forsinket betaling av aksessavtale, eksempelvis avtale om TV-abonnement eller de tilleggstjenester denne avtalen gjelder fra kundens (direkte eller via boligselskap) side som overstiger 14 dager etter fakturaens forfall forbeholder HEB seg retten til å avstenge signalene uten varsel utover det som følger av betalingspåminnelsen. Er betaling ikke mottatt senest 14 dager etter signalets opphør, har HEB rett til å heve abonnementsavtalen med umiddelbar virkning. HEB forbeholder seg også retten til slik heving ved annet vesentlig avtalebrudd fra kundens side. Som vesentlig mislighold anses bl.a., men ikke begrenset til misbruk av tjenesten, herunder å gi ulovlig tilgang til tredjemann. Ved heving plikter kunden å betale abonnementsavgift for hele avtaleperioden. Ved mislighold fra kundens side skal utstyr tilbakeleveres umiddelbart iht. de til enhver tid gjeldende rutiner. Dette gjelder også dersom kunden gjennom beboersammenslutning har tegnet kollektiv avtale om tilleggstjenester. Hvis kunden ikke returnerer leid/utlånt utstyr ved mislighold, vil kunden bli belastet i henhold til gjeldende priser for utstyrsleie inntil utstyret er returnert. Skjer dette ikke belastes erstatning for leid utstyr etter gjeldende prisliste. Kunden aksepterer at HEB ved manglende betaling eller når leieforholdet er utløpt, kan kreve tilbakelevering av utleid utstyr etter tvangsfullbyrdelsesloven §13-2 a og b.

## 18.OVERDRAGELSE AV AVTALE

HEB har rett til å overdra denne avtalen til en annen som fyller relevante, offentligrettslige krav til å drive nett til sending eller videresending av kringkastingssendinger. Overdragelsen kan ikke gjøres gjeldende før kunden skriftlig er opplyst om den. Kunden regnes som skriftlig opplyst 3 dager etter at opplysning er sendt kundens sist opplyste adresse, jfr punkt 11.

## **19.REGLER FOR UMLEIEENHET**

Boliger, og enheter i eksisteredene bolig med eget målnummer for kraft leveranse, defineres som utleiedel- og skal betraktes som selvstendig bolig. Hvor det kreves egen installasjon og avtale for å få tilgang i henhold til internett og TV leveranse fra HEB, jamfør pkt.1.

## **20.TVISTER**

Tvister hva angår fortolkning eller anvendelse av bestemmelsene i denne avtale, skal forsøkes løst i minnelighet. Hvis partene ikke kommer til enighet, kan tvisten bringes inn for domstolene.

## **21. ANGRERETT**

Kunden har etter § 10 i angrerettloven 14 dager angrerett, og gjelder ved fjernsalg og salg utenfor HEB sine lokaler.

### ***Kontaktinformasjon/Besøksadresse:***

Hammerfest Energi Bredbånd AS Rossmollgata 50, 9600 Hammerfest. Tlf.: 78 42 82 00

Epost: [firmapost@hammerfestenergi.no](mailto:firmapost@hammerfestenergi.no)

WEB: [www.hammerfestenergi.no](http://www.hammerfestenergi.no)

WEB: <http://www.hammerfestenergi.no/bredband>