

## Abonnementsvilkår Privatkunder

Oppdatert, digital versjon fins på <http://www.tnett.no/>

### 1. Generelt

Abonnement betingelsene gjelder for avtale (heretter kalt "Avtalen") inngått mellom Nye Totalnett AS ("Nye Totalnett") og Kunden om fast Internett tilknytning ("Tjenesten"). Kunden er definert som den myndige enkeltperson som har undertegnet kontrakten eller på annen måte har registrert seg som abonnent hos Nye Totalnett.

### 2. Gjenstand

Tjenesten gir tilgang til informasjon og tjenester på Internett. Kundeplassert radioutstyr er Nye Totalnetts eiendom. Abonnementene er delt inn i forskjellige produkter basert på hvilke typer enkelttjenester Kunden vil ha tilgjengelig. Nærmere spesifisering av Tjenesten og tjenestespesifikke vilkårene finnes på <http://www.tnett.no/>

### 3. Forutsetninger

Abonnement etter denne Avtalen kan kun tegnes av myndige enkeltpersoner. Abonnementet er et enbrugerabonnement. Kun abonnenten (Kunden jfr. over) og dennes familie/husstand er berettiget til å bruke dette. Begrepet husstand er ikke anvendelig på andre leiligheter/hybler i bo fellesskap lokalisert i samme hus. Begrepet husstand er ikke anvendelig på bedrifter. Nye Totalnett kan foreta kredittvurdering av Kunden, før søknad om abonnement iht. Avtalen innvilges. Et avslag må være saklig begrunnet. Kunden kan kreve at Nye Totalnett oppgir begrunnelsen for et avslag. Nye Totalnett kan også avslå å inngå kontrakt med Kunden dersom Nye Totalnett har hevet avtale med Kunden som følge av misbruk av abonnementet som var å anse som vesentlig mislighold. Abonnementet medfører at Kundens navn og/eller epost adresse vil, eller kan, bli tilgjengelig for andre gjennom søkeverktøy, elektroniske kataloger e.l. Kunden må aktivt reservere seg dersom dette ikke er ønskelig. Nye Totalnett vil ikke utlevere slike opplysninger til tredjemann for kommersiell utnyttelse. Nye Totalnett bærer intet ansvar for slik kommersiell utnyttelse dersom dette finner sted utenfor Nye Totalnetts kontroll.

### 4. Priser og fakturering

Prisene for Tjenesten fremgår av Nye Totalnetts til enhver tid gjeldende prisliste, se <http://www.tnett.no/>. Ved eventuell økning i prisene skal Kundene varsles skriftlig pr. post eller e-post, før økningen trer i kraft. Fakturering av faste og eventuelle variable avgifter finner sted forskuddsvis hver 3. måned. Betaling skal skje etter faktura med forfall minst 14 dager etter fakturadato. Månedsleien løper fra etableringsdato jfr. Kontrakten. Vi forbeholder oss retten til å fakturere kunden for administrativ arbeid knyttet til evt. brudd på vilkårene.

### 5. Nye Totalnetts plikter

#### 5.1 Tilgang, drift m.v.

Nye Totalnett har plikt til å sørge for at Kunden har tilgang til Internett som beskrevet på <http://www.tnett.no/> og i denne Avtalen. Det er en målsetning at Tjenesten skal være i drift i 24 timer i døgnet, med unntak av nødvendig stopp for vedlikehold m.v. Nye Totalnett garanterer 99 % opetid pr måned, nedetid utover dette gir grunnlag for refusjon. Evt. refusjon må påropes av kunden. Denne opetidsgarantien gjelder kun den sentrale infrastrukturen i Nye Totalnetts leide eller eide nettverk og ikke for utstyret plassert hos kunden. Målsetningen er også at Nye Totalnett skal ha tilstrekkelig kapasitet i eget nettverket. Det presiseres imidlertid at Nye Totalnett ikke garanterer hastighet til private, i perioder med stor belastning på nettet kan kundene oppleve å få dårligere hastighet enn normalt. Nye Totalnett vil prioritere trafikk for å kunne utnytte den tilgjengelige båndbredden maksimalt, samt forhindre misbruk av Tjenesten. Tilgjengelig kapasitet mot Internett for abonnementet er definert i kontrakten. Hvert abonnement kan oppta 1 ip-adresse på sin internett forbindelse fra Nye Totalnett. For ytterlig informasjon se <http://www.tnett.no/>

#### 5.2 Kundeservice

Ved behov for brukerstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner, kan Kunden henvende seg til kundeservice, se <http://www.tnett.no/>. Support gjelder kun på tjenester levert av Nye Totalnett.

#### 5.3 Brukernavn og passord

Kunden kan få ved forespørsel tildelt brukernavn og passord ved tegning av abonnement for å logge på kundesiden. Kunden kan endre passord ved å følge beskrivelse angitt på <http://www.tnett.no/> Ved tap av passord kan Kunden henvende seg til

kundeservice for å få nytt passord. Nytt passord vil bli tilsendt via post, e-post eller sms.

### 5.4 Informasjon

Nye Totalnett kan sende produktrelevant informasjon via e-post til Kunden.

### 5.5 Logging

Nye Totalnett logger aktivitet på nettet. Dette finner sted i overensstemmelse med forskrift til personregisterloven § 2-20 og utnyttes kun til det formål som følger av denne eller av andre loveller forskriftsbestemmelser.

### 6. Kundens plikter

#### 6.1 Installasjon m.v.

Kunden er selv ansvarlig for montering og installasjon. Ved henvendelse kan Totalnett stille med nødvendig dokumentasjon for installasjonen. Nye Totalnett kan mot vederlag utføre montering og installasjon. Kunden plikter å oppfylle gjeldende krav til installasjon og etterkomme fremtidige nødvendige endringer i kravene til installasjon. Kunden plikter seg til å holde utstyret fra Nye Totalnett fri for skade foruten normal slitasje. Ved skade på utstyr vil kunden bli fakturert for reparasjon eller kostnaden for en ny enhet. Dette gjelder også montering av antenne.

#### 6.2 Sikkerhet

Kunden plikter å oppbevare brukernavn og passord på en slik måte at ingen andre enn Kunden har tilgang til det. Kunden plikter ved lekkasje eller mistanke om at andre har kunnskap om passordet, umiddelbart å endre dette ved å følge beskrivelsen angitt på <http://www.tnett.no/>

#### 6.3 Lagring av e-post og hjemmeside

Maksimal lagringsplass per Kunde er definert i kontrakten. Kunden er selv ansvarlig for å slette epost slik at denne grensen ikke overskrides. Nye Totalnetts anlegg må ikke brukes til å fremsette ærekrenkelser eller diskriminerende uttalelser, formidle pornografi eller spre taushetsbelagte opplysninger, krenke privatlivets fred eller oppfordre/medvirke til ulovlige handlinger. Utover dette skal brukere avholde seg fra usømmelig kommunikasjon på nettet. Nye Totalnett leverer ikke e-post kontoer eller hjemme side til nye kunder etter 21.09.2017.

For eksisterende kunder er dette en tjeneste som leveres uten kostnad og ikke en del av abonnementet.

Avvikling/sletting av e-post kontoer kan gjøres uten varsel.

#### 6.4 Kommersiell bruk av tjenesten

Kunden har ikke, uten å tegne særskilt avtale, adgang til å utnytte tjenesten til kommersiell virksomhet eller vinning.

#### 6.5 Datasnoking

Kunden forplikter seg til ikke å foreta ulovlig inntrengninger i de dataressurser Tjenesten gir tilgang til ved gjetting av passord eller på annen måte. Dette gjelder uavhengig av om dataene er beskyttet eller ikke. Det samme gjelder andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre datatrafikken gjennom Tjenesten. Kunden har ikke adgang til systemet for overvåking av Tjenesten eller andre nett tilknyttet overvåkingssystemet. Kunden forplikter seg til å sikre seg mot inntrengning med de nødvendige tiltak, blant annet ved å deaktivere fil og skriverdeling.

#### 6.6 Skikk og bruk

Kunden forplikter seg til å gjøre seg kjent med innholdet av, og følge de skikk- og bruk reglene som utvikles for Internett. Herunder, men ikke begrenset til, er det ikke tillatt med "mailbombing", "massemail", "reklamemail", eller andre former for masseutsendelser. Det er heller ikke tillatt å oppgi falskt navn og/eller adresse. Videre plikter Kunden å bruke sunn fornuft og alminnelig høflighet i sin bruk av Tjenesten. Kunden er videre pliktet til å følge de til enhver tid gitte retningslinjer for de forskjellige tjenestene.

#### 6.7 Anvendelig lovgivning

Kunden forplikter seg til å bruke Tjenesten i overensstemmelse med den til enhver tid anvendelige lovgivning.

#### 6.8 Videre salg og utvidet benyttelse

Tjenesten kan kun utnyttes av Kunden personlig og kan ikke selges, leies ut, eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemenn, uavhengig av om dette skjer mot vederlag eller gratis, så lenge særskilt avtale ikke foreligger. Herunder men ikke begrenset til er det ikke tillatt med offentlig tilgjengelige servertjenester slik som web og ftp.

#### 6.9 Betaling

Den som er registrert som Kunde hos Nye Totalnett, er ansvarlig for betaling av Tjenesten i henhold til Avtalen. Ansvaret omfatter også uvedkommendes bruk av Kundens abonnement. Dersom Kunden mener at beløpet på regningen er feil, må han klage til Nye Totalnett innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid. Så lenge klagen er til vurdering i Nye Totalnett, forfaller ikke regningen til betaling. Nye Totalnett kan likevel kreve en foreløpig innbetaling, som vil være basert på Kundens bruk av Tjenesten. Hvis Kunde ikke har mottatt faktura innen 12 dager etter abonnementet er oppkoblet og/eller 12 dager etter starten av faktura perioden, er Kunden pliktig å varsle Nye Totalnett.

#### 7. Feil eller mangler ved tjenesten 7.1

##### Reklamasjon

Kunden må reklamere til Nye Totalnett innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget feilen. Før feil meldes til Nye Totalnett, skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Nye Totalnett kan kreve dekket de omkostninger som er forbundet med feilsøking dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Nye Totalnetts ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette. Refusjon på månedsprisen gis for gjeldende måned iht. Tabellen:

Gara ntert oppe tid	- 0,5%	- 1,0%	-1,5 %	....	· MA X
Refu sjon	5%	10%	15%	....	50%

#### 7.2 Avhjelp

Nye Totalnett skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved Tjenestene, iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

#### 7.3 Prisavslag

Dersom Tjenesten eller vesentlige enkelttjenester ikke kan benyttes på grunn av feil i Tjenesten, og Nye Totalnett ikke kan godtgjøre at feilen skyldes årsaker eller begivenheter utenfor Nye Totalnetts kontroll, kan Kunden kreve prisavslag i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

#### 7.4 Heving

Kunden kan heve Avtalen med umiddelbar virkning ved vesentlig mislighold fra Nye Totalnetts side.

#### 8. Kundens mislighold

##### 8.1 Betalingsmislighold fra kunden

Ved betalingsmislighold vil Nye Totalnett sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Videre vil Kunden bli belastet med purregebyr og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling.

##### 8.2 Sletting av materiale/utlevering av materiale

Nye Totalnett kan slette materiale som er i strid med pkt. 6.5 – 6.8 eller på annen måte innebærer et misbruk av Tjenesten, herunder sjikane. Slikt materiale kan utleveres til tredje part med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Nye Totalnett er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

##### 8.3 Stengning ved betalingsmislighold

Dersom faktura ikke er betalt innen 21 dager etter forfall angitt på den opprinnelige fakturaen, kan Nye Totalnett midlertidig stenge Kundens abonnement uten forvarsel. Ved slik stengning vil administrativt gebyr påløpe.

##### 8.4 Stengning ved annet mislighold

Nye Totalnett kan stenge Kundens tilknytning til Tjenesten dersom Kunden bruker Tjenesten i strid med pkt. 3 og 6. Før stengning iverksettes etter denne bestemmelsen skal Kunden varsles skriftlig, og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken, og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Dersom hensynet til sikkerheten og/eller funksjonaliteten i nettet, straffeloven eller tredjemanns vern krever det, kan stengning likevel foretas uten forhåndsvarsel, herunder virus/ormer. Kunden skal i slike tilfeller snarest mulig varsles om stengningen. Ved slik stengning vil administrativt gebyr påløpe.

##### 8.5 Heving

Nye Totalnett kan heve Avtalen med umiddelbar virkning ved vesentlig mislighold fra Kundens side.

## 9. Ansvarsbegrensning

Tjenesten er basert på at Kunden selv sørger for å beskytte sine konfidensielle data mot innsyn fra uvedkommende. Nye Totalnett utøver ingen kontroll over de data som sendes eller mottas ved bruk av Tjenesten og har eller intet ansvar for dette. Nye Totalnett har intet ansvar for tap, skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktige leverte data e.l. Nye Totalnett kan heller ikke holdes ansvarlig dersom brukere av Tjenesten med eventuelle tilleggstjenester, bevisst eller ubevisst skaffer seg adgang til Kundens dataressurser og forstyrrer eller vanskeliggjøre informasjonsflyt. Nye Totalnett har intet ansvar for tap, skade eller annet i forbindelse med krig, sabotasje, eksplosjon, brann eller naturkatastrofer slik som storm, lynnedslag m.m. Kunden skal, under enhver omstendighet etter denne Avtalen, ikke pr. år kunne kreve dekket krav som overstiger den årlige abonnementsavgift for Tjenesten. Nye Totalnett er ikke ansvarlig dersom Nye Totalnetts mulighet til å oppfylle sine forpliktelser under disse vilkårene blir forhindret som følge av en ekstraordinær begivenhet utenfor Nye Totalnetts kontroll, og som han ikke med rimelighet kunne forventes å ta i betraktning ved abonnementsoppsettelse, eller overvinne følgene av ("Force Majeure") Som Force Majeure skal bl.a. regnes krig eller krigslignende tilstand, sabotasje, blokade, streik, lockout, eksplosjon, brann og lynnedslag samt offentlige pålegg eller restriksjoner som har en negativ effekt på Nye Totalnetts evne til å oppfylle sine forpliktelser ovenfor Kunden.

## 10. Skadestløsholdelse

Kunden forplikter seg til å holde Nye Totalnett skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot Nye Totalnett som følge av Kundens egen bruk av Tjenesten. Kunden skal i slike tilfeller ha rett til å tre inn i kravet, eller i samarbeid med Nye Totalnett gis anledning til å ivareta sine interesser som om kravet var rettet mot Kunden selv. Dersom et slikt krav rettes mot Nye Totalnett skal Kunden dekke, foruten det direkte økonomiske tap, også utgifter til bistand for å håndtere kravet på en forsvarlig måte samt andre utgifter som står i en rimelig sammenheng med tredjemanns krav.

## 11. Oppsigelse

**11.1** Nye Totalnett og Kunden kan si opp abonnementet med virkning fra neste hele fakturaperiode eller minimum 4 uker.

**11.2** Har Kunden inngått avtale med Nye Totalnett om fast bindingstid, og Kunden sier opp Avtalen før bindingstidens utløp må resterende beløp av bindingstiden innbetales til Nye Totalnett.

**11.3** Dersom Kunden har forhåndsbetalt abonnement for en definert periode, vil ikke beløpet bli refundert ved oppsigelse. Kunde kan fortsette kundeforholdet fram til den siste dato i forhåndsbetalte perioden.

**11.4** Leid utstyr skal leveres til Nye Totalnett samlet, senest 14 dager etter opphør av avtalen, ferdig demontert i originalemballasje. Dersom utstyret ikke leveres tilbake innen 14 dager vil det faktureres et engangs gebyr på 3500 kr for tapt utstyr og administrative relasjoner grunnet tapet av utstyret.

## 12. Vedlikehold

Nye Totalnett har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenesten som anses som nødvendige av tekniske, sikkerhetsmessige, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Nye Totalnett er berettiget til å kunne pålegge endringer i Kundens installasjon om dette dømmes nødvendig. I de tilfeller står kunden ansvarlig for å gjøre disse endringene selv innen en rimelig tidsfrist. Nye Totalnett er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Nye Totalnett vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid når dette er mulig og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

**13. Overdragelse og endringer** Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser under denne Avtalen uten skriftlig samtykke fra Nye Totalnett. Såfremt det ikke er urimelig for Kunden, kan Nye Totalnett fritt overdra rettigheter og plikter i abonnementsforholdet til tredje part. Eventuelle endringer i Kundens forhold som er av betydning for abonnementsforholdet, herunder kontakt/fakturainformasjon, må straks meldes til Nye Totalnett.

## 14. Angrerett

**14.1** Dersom avtale om levering av internettaksess inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted gjelder de generelle bestemmelser i lov om angrerett av 21. desember 2000 nr 105, samt reglene om angrerett ved kjøp av tjenester i kapittel 5 i samme lov.

**14.2** Dersom kunden benytter seg av angreretten forbeholder Nye Totalnett seg retten til å fakturere for faktiske utgifter i forbindelse med konfigurasjon, oppsett og installasjon samt eventuelle andre faktisk kostnader.

## 15. Endringer i vilkårene

**15.1** Nye Totalnett har rett til å endre vilkårene i henhold til denne Avtalen med 1 måneds varsel med virkning fra neste kalender måned. Informasjon om vilkårendringer vil bli tilgjengeliggjort via web, news og/eller e-post. Kun vesentlige vilkårendringer vil bli meddelt Kunden direkte via post eller e-post.

**16. Dokumentrang** Avtalens betingelser gjelder med mindre annet er særskilt avtalt.

## 17. Tvister

**17.1:** Tvister mellom kunden og Nye Totalnett skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler.

**17.2:** Kunden har også anledning til å bringe saken inn for behandling hos Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.