



## **Avtale om tilgang til Bredbåndstjenester DSL fra Firstmile Norway AS**

### **1 AVTALEPARTENE**

Denne avtale gjelder mellom Firstmile AS (heretter kalt Firstmile) og den som bestiller DSL av Firstmile (heretter kalt Kunden).

### **2 GENERELT**

Nærværende vilkår gjelder mellom Firstmile og Kunden for levering av tjenesten DSL (Digital Subscriber Line). Denne tjenesten gir Kunden tilgang til Internett.

### **3 BESKRIVELSE AV VAREN**

Firstmile DSL innebærer tilgang til Internett slik beskrevet i pris- og produktinformasjon, se eget vedlegg.

### **4 FORUTSETNINGER - SÆRLIGE BEGRENSNINGER**

Kunden må være myndig.

Kunden må være tilkoblet sentral som er omfattet av det til enhver tid definerte, geografiske dekningsområdet for levering av DSL. Installasjonsadressen må oppfylle de til enhver tid gjeldende krav til rekkevidde. Kunden kan kun etablere nettverk innen egen husstand.

Det forutsettes at Kunden har ethernet kort, evt. 3. parts DSL modem godkjent av Firstmile og ihht. Telenor sine til enhver tid gjeldende spesifikasjoner for CPE utstyr brukt i offentlige telenett hvis medfølgende DSL modem ikke skal/kan benyttes.

Alternative godkjente DSL modem og evt. splitter kan kjøpes av Firstmile. Prisene for tilgjengelige alternative modem fremgår av Firstmiles prisliste, jf jf pris- og produktinformasjon – <http://www.firstmile.no/filer/prisliste.pdf>

Kunden tillates ikke å ha server eller tilby andre tjenester for kommersielt bruk og omsetning.

### **5 PRIS**

Pris for Firstmile DSL består av etableringsavgift samt en løpende månedsavgift.

Prisene fremkommer i Firstmiles prisliste, jf pris- og produktinformasjon – <http://www.firstmile.no/filer/prisliste.pdf>

### **6 TJENESTETILBUDET I INTERNETT**

Vi gjør oppmerksom på at visse internasjonale datanett kan være belagt med særskilte bestemmelser som kan forhindre eller begrense bruken.

### **7 VARIGHET, BINDINGSTID OG OPPSIGELSE**

Avtalen løper fra den dag vilkårene inntatt her er akseptert av Kunden, og tjenesten er levert klar til bruk. Avtalen kan sies opp av Kunden med to måneders skriftlig varsel.

### **8 BETALINGSBETINGELSER**

Kunden betaler for de tjenester som er bestilt etter den til enhver tid gjeldende prisliste, pris- og produktinformasjon. Prisene kan endres av Firstmile med tre måneders varsel.

Ordinære kostnader løper fra leveringsdato (ref. bestillingsskjemaet). Fakturering finner sted forskuddsvis, hver måned. Ved oppkobling vil etableringsavgift og første månedsavgift for første måned bli fakturert kort tid etter idriftssettelse.

Betaling skal skje etter faktura med forfall 15 dager etter fakturadato. Ved forsinket betaling påløper 1,5% morarente pr. påbegynt måned.

### **9 VIDERESALG OG OVERFØRING AV KUNDEFORHOLDET**

Kunden har ikke rett til å videreselge DSL tjenesten.

Firstmile forbeholder seg retten til å kunne overdra Kundeforholdet til tredjepart uten skriftlig samtykke fra Kunden så fremt dette ikke medfører endringer i pris eller tjenester.

### **10 DRIFT OG KUNDESERVICE**

Tjenesten skal være i drift 24 timer i døgnet med unntak av nødvendige stopp for vedlikehold. Se dog punkt 12 om spesiell ansvarsbegrensning.

Ved behov for brukerstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner, skal abonnenten henvende seg til Firstmile sitt Kundesenter. Kundesenteret er åpent på virkedager fra kl 10.00 til 17.00. og kan nås på telefon og elektronisk post.

## **11 GENERELL ANSVARSBEGRÆNSNING**

Firstmile utøver ingen kontroll over den informasjon som passerer nettet og skal ikke holdes ansvarlig for skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktig leverte data, eller liknende. Abonnementen må selv sørge for beskyttelse av sine dataressurser.

Firstmile skal ikke holdes ansvarlig i de tilfeller da brukere i Firstmiles nett - bevisst eller ubevisst - skaffer seg adgang til abonnentens dataressurser og forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt.

## **12 SPESIELL ANSVARSBEGRÆNSNING**

Kostnader i forbindelse med retting av feil utført av 3. part uten at dette skriftlig er avtalt på forhånd med Firstmile, vil ikke bli dekket. Verken helt eller delvis.

## **13 UTESTENGELSE AV KUNDEN**

Firstmile har rett til umiddelbart å utestenge Kunden ved brudd på de her angitte regler eller ved manglende betaling.

En utestengelse blir å betrakte som en oppsigelse, slik at Kundens betalingsforpliktelser gjelder frem til det tidspunkt avtalen opphører ifølge normal oppsigelsestid, jf punkt 2 som er tre måneder og ut bindingstiden såfremt denne ikke er utløpt.

## **14 REKLAMASJON**

Før feil meldes til Firstmile bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Firstmile ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette, kan Firstmile kreve dekket de omkostninger som er forbundet med Firstmiles feilsøking. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom han ikke gir Firstmile melding om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den.

## **15 AVHJELP**

Firstmile skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved tjenesten, iverksette tiltak for å rette mangelen.

## **16 ERSTATNING**

### **Direkte tap**

Overfor forbrukere er Firstmile ansvarlig for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke hvis Firstmile godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Firstmiles kontroll, og som Firstmile ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av.

Overfor næringsdrivende er Firstmile bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Firstmiles side.

Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som en følge av mangelen.

### **Indirekte tap**

Firstmile er verken overfor forbrukere eller næringsdrivende ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Firstmiles 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 (avsavn)
- c) tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt.

### **Firstmiles samlede ansvar**

Firstmiles samlede erstatningsansvar er begrenset til kr. 10.000 for hvert tilfelle, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet fra Firstmiles side.

## **17 HEVING**

Kunden kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Firstmiles side.

## **18 BETALINGSMISLIGHOLD FRA KUNDEN**

Ved betalingsmislighold vil Firstmile sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr, og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Størrelsen på gebyret fremgår av Firstmiles prisliste, jf pris- og produktinformasjon.

## **19 STENGING OG GJENÅPNING**

Dersom Kunden ikke har betalt regningen innen betalingsfristen som er angitt i betalingsvarselet, kan Firstmile stenge Kundens tilgang til Internett.

Dersom Kundens adgang til Internett er blitt stengt som følge av Kundens mislighold, vil Firstmile åpne tilgangen igjen når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden kan bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Størrelsen på gebyret fremgår av Firstmiles prisliste jf pris- og produktinformasjon.

## **21 EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER**

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Firstmile rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av tjenesten:

- avbrudd i tjenesten;
- begrensning av tjenestefasiliteter; og
- avskjæring av adgang til tjenestene for nye Kunder.

Firstmile har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i tjenesten som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker.

Firstmile er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Firstmile vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte Kunde blir minst mulig.

## **22 ENDRINGER I VILKÅRENE**

Firstmile forbeholder seg rett til å endre vilkårene, herunder som følge av endringer i telelovgivningen, og annen lovgivning. Endringer i vilkårene skal varsles minst tre måneder før endringene trer i kraft.

## **23 TVISTER**

Twister mellom Kunden og Firstmile skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler med Oslo Tingrett som verneting