

Abonnementsvilkår for Surf

1. Generelt

1.1 Gyldighetsområde

De her angitte vilkår regulerer kundens tilgang til og bruk av tjenester og tilleggstjenester levert av NextGenTel AS (heretter "NextGenTel") eller formidlet av NextGenTel gjennom bredbåndsportalen BroadPark. Med "Tjenester" menes i det følgende bredbåndsabonnement, samt tilleggsprodukter levert av NextGenTel eller NextGenTels samarbeidspartnere.

Tilknytning til bredbåndsnettet leveres bare hvis det er teknisk mulig å levere til abonnenten. Hvis NextGenTel ikke kan levere bestilt hastighetsklasse anses bestillingen kansellert, og kunden kan få tilbud om kjøp av en alternativ hastighetsklasse. NextGenTel er ikke ansvarlig om leveringen blir forsinket eller utelatt som følge av at kunden ikke er tilknyttet en sentral som er tilknyttet NextGenTels bredbåndsnett. Dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å levere bredbåndstilknytningen til kunden, betaler ikke kunden noe for forsøket med mindre annet er avtalt.

1.2 Bestilling av tjenester

Bestilling av Tjenester via web, skriftlig eller muntlig, er å betrakte som en aksept av nærværende betingelser. Dersom en kunde tar i bruk Tjenester uten at det er inngått noen uttrykkelig avtale, anses vedkommende for å ha akseptert nærværende vilkår.

1.3 Parter

Alle juridiske og myndige personer med fast bopel i Norge og med telefonlinje som er tilknyttet NextGenTels sentraler som har en kvalitet og kapasitet som tilfredsstiller kravene til installering kan i utgangspunktet abonnere på Tjenestene.

1.4 Levering av Tjenester

Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av abonnentene. NextGenTel har rett til uten å måtte oppgi grunn, å avslå leveranse av en eller flere Tjenester.

2. Angrerett

Kunden har, i henhold til angrerettloven, rett til å gå fra avtaler om leveranse av Tjenester ved å gi NextGenTel melding om dette innen 14 dager etter at den aktuelle avtalen, normalt via epost, er bekreftet av NextGenTel. Melding om bruk av angrerett bør av bevismessige hensyn være skriftlig. Ved bruk av angrerett faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

Kunder som har bestilt Tjenester på annen måte enn ved telefonsamtale etter uanmodet oppringing fra NextGenTel ("telefonsalg") og som mottar leveranse før angrefristens utløp, plikter ved bruk av angrerett å betale for etablering - og mottatt leveranse, av angjeldende Tjeneste.

Ved bruk av angrerett er kunden ansvarlig for å tilbakelevere alt utstyr mottatt fra NextGenTel i forbindelse med den aktuelle avtalen. Kunden plikter selv å bære kostnadene med retur av mottatt utstyr.

Dersom kunden avbestiller etter angrefristens utløp, men før leveranse er gjort tilgjengelig, plikter kunden å betale et avbestillingsgebyr i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Etter at leveransen er gjort tilgjengelig for kunden og angrefristen er utløpt, gjelder de vilkår for oppsigelse som følger av punkt 8 nedenfor.

3. Tjenestene

3.1 Tjenestenes innhold

NextGenTel gir kunden en bredbåndstilgang via faste linjer med nærmere avtalt kapasitet, og en DSL ruter. Bredbåndstilgangen er normalt tilgjengelig hele døgnet, men driftsforstyrrelser kan forekomme. Alt utstyr utlevert av NextGenTel, herunder DSL-ruter og adapter, er om annet ikke er avtale, NextGenTels eiendom, og må returneres av kunden for egen regning ved endt kontrakt eller når NextGenTel ber om å få utstyr i retur, uavhengig av årsak. Kunden blir fakturert for ruter som ikke er levert i retur, i følge prislister. Kunden er selv ansvarlig for eget strømabonnement, samt eventuelt tradisjonelt telefoni- eller ISDN abonnement. Tjenestene, herunder bredbåndstelefon, krever strøm for å fungere..

Bredbåndstilgangen leveres til en definert kilobit per sekund rate og linjehastigheten vil være inntil den bestilte hastighetsklasse. Kunden må påregne at effektiv linjehastighet kan være noe lavere enn den definerte hastighet på grunn av signaltap på linjen. NextGenTel kompenserer etter evne signaltapet på linjen, hvis ikke annet er spesifisert, men særlig i perioder med stor belastning på nettet vil kunden kunne oppleve å få dårligere kapasitet og hastighet enn opplyst i prislister.

Tjenestene leveres til nettermineringspunktet (NTP). NTP defineres som overgangen mellom netteiers nett og privat nett. Dersom det interne telefonnettet er eid av en privat leverandør må kunden selv få privat leverandør til å koble bredbåndslinje videre inn til ønsket sted. NTP kan være plassert utenfor eller umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg til bygget der bredbåndstilgang er bestilt (Grunnmursprinsippet). Intern kabling og modifikasjon av telefonuttaket som måtte være nødvendig for å levere Tjenestene til boligen er kundens eget ansvar. Om kunden ønsker fremføring av nye kabler og kontakter må kunden betale tillegg for dette, ut over etableringsprisen fra NextGenTel, i henhold til NextGenTels eller underleverandørs gjeldende priser for dette.

3.2 Leveranse

Tjenestene skal leveres innen rimelig tid etter kjøpet, hvis ikke noe annet er avtalt. Kunden vil få oppgitt en forventet leveringstid. Dersom levering ikke har funnet sted innen rimelig tid etter leveransedato, er levering forsinket. Ved forsinkelse gjelder vilkårene punkt 10.3 om erstatning tilsvarende. Ved en vesentlig forsinkelse av forventet leveransedato kan kunden heve kjøpet jf vilkårenes punkt 10.4. Kunden skal gi melding om heving av kjøpet innen rimelig tid etter at en forsinkelse har oppstått.

3.3 Tilknyttede tjenester

Gjennom bredbåndstilgangen får kunden tilgang til Internett, hjemmeside og epostadresser. Driftsforstyrrelser på disse tjenestene kan forekomme. Videre får kunden tilgang til NextGenTels høyhastighetsnett og bredbåndsportalen BroadPark med attraktive tjenester. BroadPark og Internett er normalt tilgjengelige hele døgnet. Til hvert abonnement kan det tilknyttes inntil 5 epost-adresser. Kunden får også tilgang til kundeservice som er tilgjengelig på web og på telefon til de til enhver tid gjeldende åpningstider. Kunden kan i henhold til den til enhver til gjeldende prislister, abonnere på NextGenTels bredbåndstelefontjeneste.

3.4 Kundens bruk av Tjenestene

Kunden kan gi andre i sin husstand tilgang til sitt abonnement. Kunden er ansvarlig for all bruk av Tjenester knyttet til eget abonnement og plikter å sørge for at uvedkommende verken elektronisk eller fysisk nytter kundens abonnement

til uberettiget bruk av Tjenester levert av NextGenTel. Tjenestene kan ikke videreselges.

4. Priser

4.1 Abonnementspriser

Kunden betaler engangs etableringspris, månedlig abonnementsavgift samt frakt. Prisene fremgår av NextGenTels til enhver tid gjeldende prisliste. Prisendringer varsles i henhold til punkt 7.2

4.2 Tilleggstjenester

Priser på tilleggstjenester følger av egne prislister og eventuelt egne vilkår. Eventuelt tilleggsutstyr utlånt i forbindelse med tilleggstjenester er NextGenTels eiendom, og må returneres av kunden for egen regning ved endt kontrakt eller når NextGenTel ber om å få utstyret i retur, uavhengig av årsak.

5. Fakturering

Etableringspris faktureres sammen med første fakturering av abonnement. Kunder faktureres forskuddsvis for faste avgifter. Forskjellige terminer kan avtales i henhold til de til enhver tid gjeldene terminer, dog alltid forskuddsvis. Første faktura vil således dekke etablering og abonnement fra tilknytningstidspunktet og frem til og med første hele termin etter fakturaforfall. Abonnementet faktureres fra den dato Tjenestene er gjort tilgjengelige for kunden. Tilleggstjenester kan faktureres både fra NextGenTel og NextGenTels samarbeidspartnere og kan ha egne faktureringsrutiner.

6. Kundens betalingsplikt

Den som er registrert som kunde hos NextGenTel, er ansvarlig for betaling av Tjenestene NextGenTel eller NextGenTels samarbeidspartnere leverer i henhold til nærværende vilkår. Ansvarer omfatter også andres bruk av Tjenestene, herunder uvedkommendes bruk, så fremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra NextGenTels side. Betalingsplikt løper selv om levering er helt eller delvis stengt i medhold av punkt 12.3.

7 . Varsel og endringer

7.1 Endringer fra kundens side

7.1.1 Varsel

Endringer som har betydning for abonnementet skal om mulig meldes til NextGenTel 6 uker før endringen trer i kraft.

7.1.2 Flytting

Kunden kan ta med seg abonnementet dersom kunden flytter til en bolig tilknyttet NextGenTels sentraler og en linje med kvalitet og kapasitet som tilfredsstillende kravene til levering av Tjenestene.. Kunden må da betale en flyttepris etter gjeldende prisliste. Dersom abonnementet ikke flyttes til kundens nye adresse og abonnementet ikke overdras, se eget punkt 9, må abonnementet sies opp i henhold til punkt 8 nedenfor. Kunden må varsle NextGenTel minst 6 uker før flytting skal skje.

7.1.3 Hastighetsklasse

Kunden kan be om endring av hastighetsklasse og avtaletid. Endring av abonnementet medfører gebyr etter gjeldende prisliste. Forhøyelse av hastighet forutsetter at det er teknisk mulig å levere.

7.2 Endringer fra NextGenTels side

7.2.1 Varslingsfrister

Vesentlige driftsforstyrrelser som NextGenTel kan forutse eller kontrollere, oppsigelse i henhold til vilkårene punkt 8.2, overdragelse av kontraktsposisjon i medhold av vilkårenes punkt 9.2, endringer av vilkårene som ikke er til kundens fordel, økning i prisene, samt stenging i medhold av vilkårene punkt 12.3, vil bli varslet av NextGenTel minst en måned i forveien. Også andre forhold ved tjenesten som berører kunden vil bli forsøkt varslet i rimelig tid. NextGenTel kan dog unnlate å varsle eller gi kortere varsel, dersom offentligrettslige regler eller hensynet til andre kunder, forhindrer NextGenTel fra å varsle minst en måned i forveien. NextGenTel forbeholder seg rett til uten foregående varsel å stenge kunders tilgang til nettverket dersom NextGenTel får kjennskap til at kunden misbruker tjenesten til lovovertridelser eller brudd på tredjemanns rettigheter, herunder spredning av barneporno, rasistiske ytringer, ærekrenkelses eller brudd på opphavsrettigheter.

7.2.2 Varslingsmåte

Varsel sendes til kundens registrerte epostadresse med mindre annet er avtalt. Varsel om stenging kan også inntas i faktura eller brev til kunden.

8. Oppsigelse

8.1 Oppsigelse fra kunden

8.1.1 Kunder uten fastprisavtale

Kunder uten fastprisavtale kan bringe abonnementene til opphør med virkning fra 6 uker etter at melding om oppsigelse har kommet frem til NextGenTel

8.1.2 Kunder med fastprisavtale

8.1.2.1 Oppsigelse i fastprisperioden

Dersom en kunde ønsker å si opp en kontraktsavtale i fastprisperioden, løses kunden fra kontrakten 6 uker etter at NextGenTel har mottatt oppsigelse. Kunden må da i henhold til faktura fra NextGenTel betale til NextGenTel et beløp tilsvarende den rabatt i abonnementsavgift og etableringsavgift kunden har oppebåret ved å abonnere i forhold til løpende pris, i perioden fra avtale om fastpris ble inngått, gjeldende fra tilknytningstidspunktet, til kunden løses fra kontrakten. Dersom en kunde ønsker å si opp en bindingstidsavtale i fastprisperioden, løses kunden fra kontrakten 6 uker etter at NextGenTel har mottatt oppsigelse. Kunden må da i henhold til faktura fra NextGenTel betale til NextGenTel et gebyr for oppsigelse av bindingstid i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste.

8.1.2.2 Oppsigelse ved utløp av fastprisperioden

Kunde med fastprisavtale som ønsker å si opp abonnementet ved utløpet av perioden for fastprisavtalen må varsle NextGenTel om dette senest innen 6 uker

før utløpet av den avtalte fastprisperioden. Oppsigelsestid etter fastprisperiode er utløpt er 6 uker.

8.2 Oppsigelse fra NextGenTel

Oppsigelse av en eller flere Tjenester, herunder som følge av at NextGenTel avslutter leveranse av angjeldende Tjeneste, varsles i henhold til punkt 7.2.

9. Overdragelse

9.1 Overdragelse fra kunden

Kunden kan overføre bredbåndlinjen til ny abonnent ved å gi melding om dette via kundesider. Overdragelsen kan finne sted etter NextGenTels godkjenning av ny kunde og fra den dertil påfølgende fakturaperiode. Kunden er ansvarlig for abonnementet inntil ny kunde er registrert og godkjent av NextGenTel. Overdragelse av linje faktureres i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Ved dødsfall, eller dersom kunden har flyttet fra husstanden og tidligere samboer/ektefelle skal overtabredbåndslinjen, kan overdragelse av linjen dog finne sted uten omkostninger ved melding fra den som ønsker å overta abonnementet. Overdragelse av abonnement kan ikke finne sted til ny adresse. Personlige betingelser knyttet til abonnementet kan ikke overdras og den linjen overdras til må tegne nytt abonnement til nye betingelser.

9.2 Overdragelse fra NextGenTel

NextGenTel forbeholder seg retten til å kunne overdra sine rettigheter og plikter knyttet til abonnementet til en annen egnet leverandør så fremt dette ikke er urimelig for kunden.

10. Feil eller mangler ved produktet

10.1 Reklamasjon

Før feil meldes til NextGenTel, bør kunden undersøke om feilen skyldes forhold på kundens side. Dersom kunden kan godtgjøre at produktet ikke fungerer slik NextGenTel har beskrevet at det skal gjøre, må kunden melde dette til NextGenTel slik at NextGenTel kan iverksette tiltak for avhjelp, se neste punkt. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom han ikke gir NextGenTel melding innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde oppdaget mangelen.

10.2 Avhjelp

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

10.3 Erstatning

10.3.1 Direkte tap

NextGenTel er ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved Tjenestene. Dette gjelder likevel ikke hvis NextGenTel godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor NextGenTels kontroll, og som NextGenTel ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Med direkte tap forstås nødvendige

og dokumenterte merutgifter som kunden er påført som en følge av mangelen. NextGenTel er også ansvarlig for skade som av NextGenTel ved uaktsomhet er forøvd på kundenes eiendom og eiendeler for øvrig, ved montering, installasjon og kabelføring og som overskrider det som er nødvendig for monteringen.

10.3.2 Indirekte tap

NextGenTel er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra NextGenTels side. Som indirekte tap regnes:

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

10.3.3 NextGenTels samlede ansvar

NextGenTels samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 5.000,- for hvert tilfelle, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet fra NextGenTels side.

10.4 Heving

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

11. Behandling av personopplysninger

11.1 Innhenting og bruk av personopplysninger

Ved bestilling av abonnement vil de opplysninger som kunden oppgir, bli lagret i NextGenTels kundebase. Det vil også bli innhentet kredittvurdering av kunden, jf vilkårene punkt 1.4. Opplysningene blir lagret til bruk ved levering av tjenesten, varsling iht vilkårene punkt 7.2 og fakturering. Opplysningene vil ikke bli brukt til markedsføring eller utlevert til andre med mindre NextGenTel er rettslig forpliktet til dette. Kunden har på forespørsel rett til innsyn, jf personopplysningsloven § 18, og kan kreve uriktige eller ufullstendige opplysninger rettet. Unntak fra retten til informasjon følger av personopplysningsloven § 23.

11.2 Taushetsplikt

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

12. Kundens mislighold mv

12.1 Betalingsmislighold fra kunden

Ved betalingsmislighold vil NextGenTel sende inkassovarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med forsinkelsesrente etter lov om

rente ved forsinket betaling og purregebyr slik dette fremkommer av NextGenTels til enhver tid gjeldende prisliste. Tjenester som forutsetter kreditt vil ikke kunne bli påregnet levert før gjelden er betalt eller på annen måte bortfalt.

12.2 Erstatning

Hvis utstyr tilhørende NextGenTel går tapt eller skades mens utstyret befinner seg hos kunden, er kunden objektivt ansvarlig. Ved tap eller uopprettelig skade, svarer kunden erstatning med en sum i henhold til prisliste.

12.3 Stenging

NextGenTel kan stenge kundens tilgangen til Tjenestene helt eller delvis om kunden misligholder sine forpliktelser etter abonnementsavtalen, herunder ved ikke å betale i henhold til faktura sendt fra NextGenTel eller NextGenTels samarbeidspartnere. Tilsvarende stenging kan iverksettes av NextGenTel om det foreligger mislighold som omtalt i bokstav b til d nedenfor i vilkårene punkt 12.4 eller om kunden utøver aktiviteter, herunder "spamming", distribusjon av uønsket innhold, innbrudd og forsøk på innbrudd, som kan forringe tjenestekvaliteten for andre brukere. Før stenging vil kunden bli informert av NextGenTel. Dersom en stengt forbindelse gjenåpnes, vil det påløpe et gjenåpningsgebyr i følge prisliste.

12.4 Heving

NextGenTel kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen og kreve ruterer utlevert ved vesentlig mislighold fra kundens side. Vesentlig mislighold kan for eksempel foreligge dersom kunden;

- a. ikke betaler etter andre 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 brudd på opphavsmenns rettigheter.

Spredning av barneporno, rasistiske ytringer og ærekrenkelser kan være brudd på offentligrettslige regler, mens krenkelse av opphavsrettigheter vil kunne være både brudd på offentligrettslige regler og brudd på opphavsmannens rettigheter.

13. 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 NextGenTel avbryte Tjenestene helt eller delvis. NextGenTel har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer av Tjenestene som NextGenTel anser nødvendig av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker og/eller av hensyn til lover, vedtak og anbefalinger fra offentlige myndigheter. NextGenTel er uten ansvar for kostnader, tap eller skade som kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. NextGenTel 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. Dersom kundens telefonlinje flyttes til en annen sentral av eier av telenettet, og NextGenTel ikke kan levere forbindelse til denne sentralen, vil NextGenTel måtte avbryte Tjenestene. Det kan skje endringer i telenettet som gjør at NextGenTel ikke lenger kan levere Tjenestene. Dette medfører at Tjenestene må stenges. Stenging og avbrudd av Tjenestene varsles i henhold til vilkårene punkt 7.2.

14. Endring i vilkårene

NextGenTel forbeholder seg retten til å endre nærværende vilkår, herunder som følge av lover, vedtak og anbefalinger fra offentlig myndigheter. 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. Endringer av vilkårene varsles iht vilkårene punkt 7.2.

15. Tvister

Tvister mellom kunden og NextGenTel skal søkes løst i minnelighet. Dersom tvisten ikke lar seg løse ved forhandlinger kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler.

NextGenTel AS
Postboks 3, Sandsli
5861 Bergen