

ABONNEMENTSVILKÅR

Gjeldende fra 01.01.2022



1 GYLDIGHETSOMRÅDE OG DEFINISJONER

Disse abonnementsvilkår (heretter kalt **Abonnementsvilkårene**) gjelder for levering av tjenester til næringsdrivende (heretter kalt **Kunde**) levert av Fiberverket AS (heretter kalt **Fiberverket**), uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Fiberverket og Kunde, eller via forhandler som på vegne av Fiberverket tilbyr tjenestene.

2 ABONNEMENTSVILKÅRENE

Bruk av Fiberverkets tjenester og forholdet mellom Fiberverket og Kunde reguleres av (der de til enhver tids gjeldende Abonnementsvilkår har lavest prioritet):

- Eventuelt særlige avtaler mellom Fiberverket og Kunde
- Vilkår for enkelttjenester som ikke kommer frem av disse abonnementsvilkårene, herunder
 - Tjenestebeskrivelser
 - Tjenestekvalitetsavtalen (SLA)
- Fiberverkets mottaksmelding, ordrebekreftelse, endringsmelding og ferdigmelding
- Abonnementsvilkårene

Hvis Kunde har inngått Tjenesteleverandøravtale, Avtale om leveranse for fiber og datakommunikasjonstjenester eller annen rammeavtale gjelder Abonnementsvilkårene kun i den grad Tjenesteleverandøravtalen, Avtalen om leveranse for fiber og datakommunikasjonstjenester eller rammeavtalen ikke regulerer de aktuelle vilkår.

Fiberverkets Tjenestebeskrivelser, Tjenestekvalitetsavtale m.m. er tilgjengelige på www.fiberverket.no/dokumenter.

3 ABONNEMENT

3.1 Hvem kan tegne abonnement

Foretak registrert i Foretaksregisteret eller tilsvarende utenlandsk register kan abonnere på Fiberverkets tjenester. Kredittvurdering og sikkerhet for betaling Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av ny Kunde. Fiberverket kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Dersom Kunde ikke er tilstrekkelig kredittverdig, kan Fiberverket avslå levering.

3.2 Kundes kontaktinformasjon

Ved endringer i Kundes kontaktinformasjon, herunder i post- og fakturaadresse, telefonnummer og e-postadresse, plikter Kunde snarest mulig å melde endringer til Fiberverket.

3.3 Overdragelse av abonnement

Kunde kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Fiberverket. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. Fiberverket kan kreve betalingsgaranti eller sikkerhet før godkjenning gis. Fiberverket kan overdra sine rettigheter og plikter i avtalen til andre

selskaper eller enheter, så fremt slik overdragelse ikke medfører vesentlig ulempe for Kunde. Fiberverket kan fritt benytte factoring og annen overdragelse av fordringer.

3.4 Videre salg

Med mindre annet er avtalt kan abonnement ikke videreselges, leies ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemann, uavhengig om det er mot vederlag eller det tilbys gratis.

3.5 Flytting

Tjenesten leveres på den eller de installasjonsadressene (fysiske leveringssteder) som er avtalt. Endring av installasjonsadresse (flytting) eller andre endringer i tjenesten forutsetter aksept fra Fiberverket. Flytting kan medføre en etableringskostnad, endret bindingstid og/eller endret månedspris. Hvis Fiberverket ikke kan levere tjenesten på ny adresse og Kunden sier opp avtalen gjelder bestemmelsene i punkt 8.3 tilsvarende.

4 PRISER OG BETALING

4.1 Priser

Prisen for de tjenester som Fiberverket leverer til Kunde følger av avtalen med Kunde, eventuelt av Fiberverkets ordrebekreftelse eller tilbud fra Fiberverket/Fiberverkets forhandler. Et pristilbud er gyldig i 15 dager fra tilbudets dato dersom annet ikke er avtalt.

4.2 Endring av priser

Fiberverket har rett til å endre prisene til enhver tid. Prisendringer trer i kraft fra og med én måned etter at skriftlig varsel fra Fiberverket er sendt til Kunde. Prisendringer kan skje med kortere varsel dersom endringen skyldes økning i offentlige avgifter.

4.3 Kansellering av avtale

Priser gitt i tilbud eller avtale kan endres eller avtalen kanselleres av Fiberverket dersom det skulle vise seg at gravetillatelse ikke kan gis og/eller at etablerings-kostnaden blir vesentlig høyere enn beregnet. I slike tilfeller tar Fiberverket kontakt for avklaring om leveringsforhold og endring av avtalen/betingelsene.

4.4 Betaling

Fiberverkets tjenester faktureres fra dato for Ferdigmelding med mindre annet er avtalt. Kunde faktureres forskuddsvis for løpende tjenester. Fakturaen har 13 dagers forfallstid med mindre annet er avtalt. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen. Fiberverket kan innenfor rammen av Lov om foreldelse av fordringer (foreldelsesloven) foreta etterfakturerings.

Ved mottak av faktura fra Fiberverket er Kunde forpliktet til å undersøke at denne er i henhold til avtalte priser og tjenester. Dersom Kunde mener at faktura er feil, må skriftlig klage stiles til Fiberverket (kontaktinfo er tilgjengelig på www.fiberverket.no) innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke er mulig, innen 6 måneder. Kunde mister sin rett til å gjøre krav gjeldende dersom Fiberverket ikke har

mottatt melding om mangel eller avvik innen 6 måneder etter at faktura er sendt. Kunde plikter å betale uomtvistet del av faktura innen forfall.

Den som er registrert som Kunde hos Fiberverket er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvarer omfatter også andres bruk av Kundes abonnement, herunder uvedkommendes bruk.

5 PERSONOPPLYSNINGER, TAUSHETSPLIKT OG TRAFIKKSTYRING

Fiberverket loggfører personopplysninger herunder trafikkdata og signaleringsdata. Personopplysningene, trafikkdataene og signaleringsdataene benyttes til kundeadministrasjon, gjennomføring av leveransen, samt til faktureringsformål i henhold til lov og forskrift. Opplysningene og dataene slettes når behovet for lagring ikke lenger er til stede. Les mer om Fiberverkets behandling av personopplysninger på www.fiberverket.no/personvern.

Fiberverket og de ansatte i Fiberverket plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundes bruk av tjenesten og om innholdet i Kundes elektroniske kommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundes samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Fiberverket er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

Fiberverket skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i ekomloven med forskrifter. Fiberverket prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. Kunde kan velge om den spesialiserte tjenesten skal benyttes eller ikke. Fiberverket blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne.

6 UTSTYR

6.1 Tilknytning av utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Kunde plikter å påse at utstyr som Kunde (eller noen Kunde svarer for) har koblet til nettet er typegodkjent for bruk i Norge. Dersom Kunde er i tvil, plikter Kunde å avklare dette med Fiberverket før utstyret tas i bruk. Enkelte tjenester krever at Fiberverkets utstyr benyttes. Dette er beskrevet nærmere i tjenestens Tjenestebeskrivelse.



6.2 Fiberverkets utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Fiberverket plasserer hos Kunde i forbindelse med levering av en tjeneste Fiberverkets eiendom. Kunde må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunde har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret.

Kunde monterer selv utstyr som sendes Kunde pr. post i henhold til monteringsveiledning. Mot å betale et vederlag kan Kunde eventuelt bestille montør for montering av utstyr.

Ved oppsigelse av tjenesten plikter Kunde å returnere Fiberverkets utstyr. Retur skal skje til den adresse som er oppgitt på returseddel utsendt av Fiberverket ifm. oppsigelsen. Returseddel må alltid benyttes og utstyr som returneres må inneholde original serienummermerking. Porto for retur betales av Fiberverket (innland). Utstyr som ikke er returnert innen Fiberverkets frist, uten bruk av returseddel eller uten serienummermerking blir fakturert Kunde iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og puring.

7 TJENESTEBESKRIVELSE

Spesifikasjon og informasjon om levering av tjenesten fremkommer av Tjenestekvalitetsdokumentet og Tjenestebeskrivelsen for den aktuelle tjenesten, tilgjengelig på:

www.fiberverket.no/dokumenter

8 BINDINGSTID, ENDRING OG OPPSIGELSE

8.1 Bestilling og bindingstid

Avtalen er bindende straks bestillingen/tilbudet er fysisk/elektronisk signert/akseptert. Bindingstiden er 12 måneder med mindre annet er avtalt. Bindingstiden løper fra dato for Ferdigmelding.

Når en ordre/bestilling er registrert i Fiberverkets leveransesystem vil Kunde motta mottaksmelding. Dersom Kunde ikke har mottatt mottaksmelding senest 5 virkedager etter skriftlig bestilling, kan dette skyldes at feil kontaktinformasjon er oppgitt av Kunde og/eller at dette er feilregistrert av Fiberverket. Kunde plikter i slike tilfeller å kontakte Fiberverkets kundesenter (se www.Fiberverket.no).

8.2 Endring av ordre/tjeneste

Endring av bestilling og endringsordre på eksisterende tjenester vil kunne medføre utsatt leveranse og høyere kostnader. Fiberverket opplyser om størrelsen på ekstrakostnaden i forbindelse med bekreftelse av mottatt endringsordre.

Dersom Kunde utsetter fastsatt leveransetidspunkt, vil Kunde likevel bli fakturert fra opprinnelig avtalt levetidspunkt.

8.3 Kansellering av ordre og oppsigelse

Kunde kan si opp tjenesten ved å gi skriftlig varsel til Fiberverket Kundeservice via www.fiberverket.no/om-oss/kontakt.

Oppsigelsestiden er tre måneder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned dersom annet ikke er avtalt.

Dersom Kunde kansellerer en bestilling/ordre eller sier opp avtalen/tjenesten før bindingstidens utløp

vil Kunde bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjestående del av bindingstiden.

Fiberverket kan si opp avtalen eller enkelttjenester med tre måneders varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned. Ved uforutsett opphør av tjenesten fra tredjepart, som medfører at Fiberverket ikke kan videreføre tjenesten overfor Kunde, kan Fiberverket si opp tjenesten med én måneders varsel. Fiberverket skal likevel først søke å tilby alternativ løsning før tjenesten sies opp.

9 DATASIKKERHET

Kunde må selv sørge for å beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende, herunder ha tilfredsstillende beskyttelse mot skadevare, uautoriserte tilganger i eget nett, programvare og/eller Fiberverkets utstyr.

Kunde forplikter seg til å ikke foreta ulovlig inntrengning i andre datamaskiner som tjenesten gir tilgang til, på annen måte uberettiget tilegne seg informasjon eller foreta andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre andres datatrafikk. Videre forplikter Kunde seg til å ikke spre datavirus eller andre skadelige programmer, benytte tjenestene til spam eller annen form for irregulær e-postutsending.

10 FEIL VED TJENESTEN

10.1 Feilmelding

Dersom Kunde oppdager feil ved tjenesten skal feilen uten ugrunnet opphold meldes til Fiberverket. Kunde kan melde feil til Fiberverket hele døgnet. Feilmeldingen skal så langt det er mulig beskrive feilen som foreligger. Før feil meldes skal Kunde undersøke om feilen skyldes Kundes eget utstyr, herunder feil i strømforsyning, kabler mellom utstyret og mellom utstyr og veggkontakt. Dersom Kunde melder om feil som ligger innenfor Kundes ansvarsområde, kan Fiberverket kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

Tjenestekvalitetsavtalen regulerer eventuelle sanksjoner i tilfeller der Fiberverket ikke overholder gitte tjenestekvalitetsparametere.

10.2 Feilretting

Feilretting vil bli utført i henhold til Kundens avtalte kvalitetsgaranti. Alle felles nettelelementer som inngår i tjenesten overvåkes 24 timer i døgnet, og det gjennomføres feilretting på felles nettelelementer hele døgnet. Kunde kan avtale utvidet serviceavtale mot vederlag.

10.3 Kompensasjon og prisavslag

Ved feil som Fiberverket er ansvarlig for kan Kunde kreve kompensasjon i henhold til avtalt kvalitetsgaranti, jf. Tjenestekvalitetsavtalen. Ved mislighold kan Kunde kreve et forholdsmessig prisavslag. Summen av kompensasjon og eventuelt prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn det månedlige vederlaget (uten etableringskostnader) for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om kompensasjon og prisavslag må være fremmet skriftlig senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

10.4 Erstatning

Fiberverket er ansvarlig for Kundes direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Fiberverkets side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunde er påført som direkte følge av et mislighold. Fiberverket er ikke ansvarlig for Kundes indirekte økonomiske tap som følge av mislighold, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Fiberverkets side.

Som indirekte tap regnes blant annet:

- tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt.

Fiberverkets samlede erstatningsansvar for hver skadegjørende handling er under enhver omstendighet begrenset til det beløp som tilsvarer summen av de siste 6 måneders fakturerte beløp for den aktuelle tjeneste og/eller samband (uten etableringskostnader). I de tilfeller Kunde har rett til kompensasjon i henhold til Fiberverkets Tjenestekvalitetsavtale, kommer kompensasjonen i fratrekk ved erstatningsutmålingen. Krav på erstatning må fremsettes senest to måneder etter at misligholdet er eller burde ha vært oppdaget.

10.5 Heving

Kunde kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Fiberverkets side.

11 KUNDES MISLIGHOLD

11.1 Betalingsmislighold fra Kunde

Ved betalingsmislighold vil Fiberverket sende betalingspåminnelse og varsel om stenging i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunde vil bli belastet med purregebyr i henhold til Fiberverkets gjeldende priser og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Nytt abonnement på tjenesten som forutsetter kreditt vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

11.2 Stenging ved betalingsmislighold

Dersom Kunde ikke har betalt 1 måned etter Fiberverkets betalingspåminnelse og varsel om stenging kan Fiberverket stenge tjenesten. Så langt det er teknisk mulig vil stenging kun omfatte den berørte tjenesten.



11.3 Stenging i andre tilfeller

Fiberverket kan stenge Kundes tjeneste dersom Kunde:

- benytter utstyr som ikke tilfredsstiller krav fastsatt i lov eller forskrift.
- ikke oppfyller Fiberverkets krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstillelse).
- opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon.
- på annen måte grovt misbruker tjenestene, som feks. til sjikane, spam, virus, hacking.
- benytter tjenesten til å formidle eller tilgjengeliggjøre innhold i strid med norsk lovgivning.
- overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten avtale med Fiberverket
- Hvis trafikk rettet mot objekter hos Kunde er unormalt høy (DDoS), kan Fiberverket i særlige tilfeller stenge tilknytningen til nettet uten å varsle kunden.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunde 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 funksjonalitet i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunde skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen.

11.4 Gjenåpning

Dersom tjenesten er stengt i samsvar med pkt. 11.1 - 11.3, vil Fiberverket gjenåpne tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunde vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted, kan Fiberverket si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning.

11.5 Erstatning

Kunde er ansvarlig for Fiberverkets direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Kundes side.

11.6 Heving

Fiberverket kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Kundes side.

12 FORCE MAJEURE OG EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Fiberverket rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av tjenesten, herunder avbrudd i tjenesten. Dersom en nødsituasjon umuliggjør leveranse av tjenesten suspenderes Fiberverkets forpliktelser etter avtalen.

Fiberverket har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nettet som anses nødvendige av tekniske eller vedlikeholds- og driftsmessige årsaker.

Fiberverket er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunde måtte bli påført som følge av slike tiltak eller suspensjon av leveransen.

Fiberverket vil bestrebe seg på å varsle Kunde så tidlig som mulig, og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunde blir minst mulig.

13 ENDRINGER I VILKÅR

Fiberverket har rett til å endre abonnementsvilkårene og andre særlige vilkår som regulerer forholdet mellom Partene, herunder som følge av endringer i ekomlovgivningen. Ved endringer som må antas å ha en viss betydning for Kunde, skal Fiberverket varsle Kunde minimum en måned før endringene trer i kraft. Ved vesentlige endringer til ugunst for Kunde har Kunde rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte beløp. Endringen anses akseptert ved fortsatt betaling eller bruk av avtalte tjenester etter at endringen har trådt i kraft.

14 KLAGEBEHANDLING

Klage på forhold ved Fiberverkets tjenester skal rettes skriftlig til Fiberverket for klagebehandling. Mindre bedrifter med opptil 10 årsverk kan bringe tvister inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

15 LOVVALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING

Avtalen mellom Fiberverket og Kunde er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunde og Fiberverket skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene.

Oslo tingrett er avtalt vernetting.