

STANDARD TJENESTEVILKÅR (Gjeldende fra 01.10.2023)

Varanger KraftFiber As org.nr 985 519 307 (heretter kalt **Leverandør**) leverer enkelte av tjenestene i fibernettet i samarbeid med Telia, som er en del av Telia Norge org. nr. 981 929 055 (heretter kalt **Underleverandør**).

Standard tjenestevilkår for fiberbredbånd levert til private husholdninger (heretter kalt **Kunden**) er beskrevet under. Leverandør har installert hussentral og i noen tilfeller wifi/router (heretter kalt **Utstyr**) hos Kunde for å kunne levere Bredbandstjenester.

Tjenestevilkår for Leverandør sine kunder vil for følgende tjenester være like som for Underleverandør sine kunder. Dette gjelder for tjenestene Telia TV (digital TV), Telia Sky, Telia Trygg på Nett, Telia Wifix eller andre tjenester profilert som Underleverandørs tjeneste. For disse tjenestene gjelder tjenestevilkår på Telia.no. I denne forbindelse vil også kundedata lagres hos Telia. Det er via Telia "Min side" Kunden vil ha mulighet til å se faktura, gjøre endring i tjenesteinnhold, samt reservere seg mot telefonsalg og adressert reklame. Varanger KraftFiber AS og Telia AS vil fremdeles ha mulighet til å informere Kunden om aktuell informasjon som gjelder Kundens aktive tjenester.

DEL 1: TJENESTESPESIFIKKE VILKÅR FOR FIBERBREDBÅND Generelt

Disse tjenestespesifikke vilkår gjelder for fiberbredbåndsabonnement (heretter kalt **Tjenestene**) fra Leverandør og suppleres av Standard kontraktsvilkår

1 Forutsetninger for levering av Tjenestene

Leverandør er uten ansvar for manglende levering eller bortfall av Tjenestene dersom dette skyldes manglende fremføringsrett, spredt eller liten tilslutning i området eller andre forhold som vanskeliggjør tilknytning eller leveranse av Tjenestene. Leverandør kan ikke levere bedre kvalitet enn det som følger av standarden på kabelnettene og kvaliteten på mottatte signaler, og er ikke ansvarlig for forstyrrelser eller forringet kvalitet grunnet slike forhold. Leverandør verken garanterer eller støtter noen produkter, tjenester, transaksjoner eller innhold som blir distribuert eller markedsført via Tjenestene av andre enn Leverandør, og har intet ansvar for slike. Det er en forutsetning for tilgang til Tjenestene at Kunden har avtale om tilknytning til Leverandør nett, enten direkte eller gjennom annen juridisk person, at Avtalen ikke er misligholdt og at det foreligger kapasitet og adgang til å overføre og vedlikeholde Tjenesten.

2 Eiendomsrett og ansvar for nett

Leverandør skal sørge for at kapasitet og overføringsegenskaper i Leverandør sitt elektroniske kommunikasjonsnett som anvendes for tilbud om offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste. Dette nettet oppfyller offentligrettslige krav, herunder ekomlovens bestemmelser, og forestår tilknytning og teknisk overføring av Tjenestene frem til tilkoblingspunktet (heretter kalt **Tilkoblingspunktet**) til Kundens interne/private nett (heretter kalt **Kundens nett**). Kundens nett består av alle kabler og installasjoner fra Leverandør umiddelbart etter Tilkoblingspunktet, med unntak av eventuelle kabler og installasjoner som benyttes til fremføring til andre kunder/eiendommer. Leverandør har eiendomsrett til slike kabler og/eller installasjoner, uavhengig av om disse er plassert på Kundens side av Tilkoblingspunktet.

Med mindre annet er skriftlig avtalt, er Tilkoblingspunktet for boligsammenslutninger lokalisert ved første fordelingspunkt på kabel innenfor Kundens eiendom.

Tilkoblingspunktet for privatkunder er lokalisert ved plassering av Leverandørs Utstyr.

Med mindre annet er avtalt og med de begrensninger som følger av andre bestemmelser i Avtalen, har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over Kundens nett. Leverandør bruk av signal og administrasjonsutstyr i Kundens nett skal være i samsvar med gjeldende lovgivning. Med mindre annet er særskilt avtalt, disponerer Leverandør nødvendige frekvensområder i Kundens nett for Leverandørs totale tjenestetilbud. Frakobling av Tjenestene ved Avtalens opphør omfatter ikke fjerning av kabel i Kundens nett. Kunden er ansvarlig for at Kundens nett til enhver tid oppfyller offentligrettslige krav og ikke gir forstyrrelser i Leverandørs- eller andre kunders nett. Kunden er selv ansvarlig for tilfeldig skade på og vedlikehold av Kundens nett, herunder oppgradering og utskiftninger av kabler eller annet materiell. Kunden plikter å benytte kabler og materiell som følger Leverandørs spesifikasjoner. Arbeid på Kundens nett skal utføres av autorisert installatør i henhold til ekomforskriften § 9-6. Dersom Leverandør skal foreta vedlikehold/service på Kundens nett, skal dette avtales særskilt. Partene har rett og plikt til å utføre standard- eller forskriftsbestemte endringer i driften av sine egne nett. Dette gjelder selv om den annen part derved må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer om dette har en påvirkning på Kundens nett og er utenom service vinduet til Leverandør. Ved utføring av endringer i nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts nett skade eller vesentlige forstyrrelser utover det nødvendige. Dersom Leverandør skal utføre endringer på Kundens nett inngås egen avtale om dette. Kunden er ansvarlig for skader på Kundens nett eller Leverandørs nett i forbindelse med bygging, graving eller andre terrengforandringer som Kunden foretar på egen eiendom. Kunden skal varsle Leverandør, og om nødvendig foreta kabelpåvisning, minst to uker før oppstart av tiltak som kan medføre risiko for skade på kabeltraseer.

3 Særlige bestemmelser for Fiberbredbånd

Leverandør forbeholder seg retten til å sikre en rettferdig fordeling av fiberbredbåndsressursene ved overforbruk hos enkeltkunder. Leverandør forbeholder seg videre retten til å prioritere tidskritiske bredbåndstjenester over ikke-tidskritiske tjenester i trafikkintensive perioder. Overføringshastighet for data kan reduseres eller bortfalle som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller andre komponenter. Videre vil hastigheten avhenge av trafikk i nettet, bruk av trådløst nettverk og forhold ved Kundens utstyr. Overføringshastigheten videre ut på Internett (overføringskapasitet på veien fra Kunden til ekstern server, Kundens eget utstyr, besøkt nettsted- eller tjenesteleverandørs server eller antall samtidige brukere mot samme server) er utenfor Leverandørs kontroll og det må her påregnes lavere hastighet. Leverandør garanterer derfor ikke for at avtalt hastighet alltid vil oppnås. Leverandør har ikke ansvar for avbrutt nedlasting av data. Leverandør kan ikke levere bedre bilde- og lyd kvalitet på tv-kanaler enn det som følger av kvaliteten på mottatte signaler fra programselskapene, og bærer følgelig ikke ansvaret ved svikt i dette. Effektiv hastighet defineres som hastighet levert til fysisk veggkontakt/modem/hjemmesentral hos kunde, forutsatt korrekt kablet tilknytning til kundens sluttbrukerutstyr. Ytelse på trådløs kommunikasjon mellom hjemmesentral og sluttbrukerutstyr avhenger av en rekke forhold utenfor Leverandør sin kontroll. Eksempler på forhold utenfor Leverandørs kontroll: avstand mellom trådløs enhet og sluttbrukerutstyr, fysiske hindringer og bygningsmessige konstruksjoner, signalstøy fra andre tekniske enheter eller trådløse nettverk i nærheten, trådløs protokoll og kapasitet på sluttbrukerutstyr m.m. Tips for best mulig ytelse på trådløse nett kan finnes på Leverandør sin hjemmeside. Leverandør er pliktig til å lagre bruk av IP-adresser til bruk for etterforskning av alvorlig kriminalitet jfr. ekomloven § 2-8 a. *Plikt til lagring av IP-adresser*. Det informeres om at Leverandør også kan innhente data om signalstyrke, dataforbruk o.l fra Leverandørens utstyr, for systemoptimalisering og feilsøking.

4 Bindingstid og bruddgebyr

Bindingstid for nye fibertilkoblinger er 12 mnd. I bindingstiden krever Leverandør at Kunde har minimum internett som aktiv tjeneste.

Avtalen løper til den sies opp av en av partene. Etter at avtaletiden på 1 år har utløpt, kan Kunden si opp Avtalen med 1 måned skriftlig varsel. Dersom Kunden sier opp avtalen i løpet av avtaletiden, vil kunde faktureres resterende beløp av tjenester i bindingstiden. Kunden vil faktureres for installasjon dersom gratis installasjon var del av avtalen Kunden sa opp. Har Kunden hatt kostnadsfrie eller rabatterte tjenester i en periode vil disse også bli fakturert.

Ønsker du å si opp produkter eller ditt abonnement, kan du gjøre dette på e-post kundeservice@varanger-kraft.no.

5 Prisendring

Med unntak for konsumprisjusteringer og prisendringer som skyldes endringer i offentlige skatter og avgifter skal Kunden varsles direkte om prisendringer til Kundens ugunst. Varsling skal skje minst 1 måned før endringen trer i kraft. På avtaler med bindingstid vil kunde automatisk bli satt til veiledende pris når bindingstiden er over, og vil ikke få et eget varsel om dette.

DEL 2: GENERELLE BRUKSVILKÅR

1 Generelt

Vilkår gjelder mellom Varanger KraftFiber AS (heretter kalt Leverandøren) og den som er registrert som kunde (heretter kalt Kunden) for tilknytning til- og bruk av Varanger Kraft sitt fibernett.

2 Kundens ansvar for sikkerhet og bruk

Kunden plikter å følge eventuelle retningslinjer for bruk i Leverandørs tjenestebeskrivelse, som finnes på www.varanger-kraftfiber.no. Tjenestene skal ikke benyttes til masseutsendelser eller kommersielle formål. Tjenestene kan ikke selges, overføres, distribueres, lånes eller leies ut til personer utenfor Kundens husstand. Det må tegnes egne abonnement for eventuelle hybel- eller leieboere. Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser, koder eller på annen måte skaffe seg eller andre uberettiget tilgang til andre tjenester, informasjon, data, systemer og annet som ikke er ment for Kunden. Tjenestene skal ikke benyttes til ulovlige eller uetiske formål, herunder til sjikane, spam eller hacking, til å formidle ulovlig innhold eller innhold som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til, eller for øvrig nyttes i strid med Avtalen, lov, offentlige pålegg eller tredjeparts rettigheter. Kunden er ansvarlig for at mindreårige ikke får tilgang til innhold som etter sin art kan virke støtende eller skadelig. Det er Kundens ansvar å sikre seg mot uautorisert tilgang til Tjenestene. Der Tjenester leveres med personlige koder, herunder passord eller PIN-koder, skal Kunden endre forhåndsoppsatte koder til personlige koder straks Tjenesten tas i bruk. Koder skal oppbevares på forsvarlig vis slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Kunden er ansvarlig for all bruk av Tjenestene. Dette innebærer også at Kunden er ansvarlig for eventuelt misbruk av Tjenestene, herunder at Tjenestene benyttes av personer som ikke Kunden selv har autorisert. Ved mistanke om uautorisert tilgang til Tjenestene skal Kunden straks informere Leverandør. Leverandør kan om nødvendig midlertidig stenge Tjenestene. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt, og Kunden belastes gjeldende gjenåpningsgebyr ved gjenåpning. Leverandør kan ikke holdes ansvarlig for misbruk av Tjenestene med mindre slikt misbruk skyldes uaktsomhet fra Leverandørs side.

3 Kundens ansvar for Utstyr

Kunden skal ikke gjøre inngrep eller endringer i Utstyret, og skal til enhver tid behandle Utstyret i samsvar med brukerveiledningen og sørge for at Utstyret er beskyttet av overspenningsvern. Utstyret skal kun benyttes på den adresse Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen eller som følger av godkjent adresseendring, og Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort, leie ut eller på annen måte forføye over Utstyr som eies av Leverandør. Kunden er ansvarlig for misbruk, tap eller skade på Utstyr, og skal uten opphold varsle Leverandør om slike forhold. Transport av Utstyr til service, reparasjon, oppgradering eller innbytte er Kundens ansvar. Service og oppgradering av Utstyr, og flytting av fastmontert Utstyr, må bare utføres av Leverandør eller av reparatør godkjent av Leverandør, med mindre annet er avtalt. Tapte Utstyr som eies av Leverandør erstattes etter gjeldende prisliste, og Kunden skal ha forsikring som dekker Kundens ansvar for slikt Utstyr. Kunden er selv ansvarlig for at eget utstyr som benyttes i tilknytning til Tjenestene er typegodkjent, forskriftsmessig, beskyttet mot uautorisert tilgang og beskyttet av overspenningsvern. Kunden er ansvarlig for at Kundens utstyr ikke forårsaker forstyrrelser på Leverandør eller andre kunders nett.

4 Beskrivelse av leveransen

Tilgang leveres til termineringspunktet. Med termineringspunktet menes tilkoblingspunktet mellom Leverandørens kommunikasjonsnett og Kundens terminalutstyr. Termineringspunktet kan være plassert etter gjennomslag i mur/vegg i bygning der tilgang er bestilt, og vil termineres i en hussentral (svitsj). Leverandøren eier og disponerer alt utstyr frem til og med innplassert hussentral.

5 Forutsetninger - særlige begrensninger

Kunden må være innenfor det til enhver tid definerte, geografiske dekningsområdet for levering av fiberoptisk tilknytning. Hussentral må plasseres i rom med stabil, sikker strømforsyning og temperatur. Innomhus kabelføringer til dette punktet er Varanger Krafts ansvar og begrenses inntil 10 m (jfr. Pkt. 7).

6 Jordtrasé

I de tilfeller jordtrasé er besluttet som innstrek, er kunden selv ansvarlig for nedgraving av fiber-rør på egen tomt. Graving utføres etter anvisning fra Leverandør. Rør leveres av Leverandør.

7 Pris

Pris for tilknytning og bruk består av engangs etableringsavgift samt en løpende månedsavgift. Det påløper ikke kostnader ved bruk av fibernettet utover nevnte avgifter. Innholdstjenester kan Kunden kjøpe fra de til enhver tid gjeldene Tjenesteleverandører, jfr. Pkt. 14. Tilknytning forutsetter at man minimum har avtale om levering av internetttilgang med en av de aktuelle leverandørene i 12 mnd. Pris for tilknytning og bruk fremkommer i Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. De oppgitte priser inkluderer installasjon frem til og med hussentral, men inkluderer ikke øvrig kabling internt i husstanden eller installasjon av terminalutstyr (PC, TV, trådløse ruter, etc.).

8 Angrerett

Kunden kan, forutsatt at tjenesten er solgt utenfor fast forretningssted, herunder ved aktivt telefonsalg eller via Internett, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Leverandøren har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Dersom Leverandøren ikke oppfylder sin opplysningsplikt, eksempelvis unnlater å overlevere det obligatoriske angrefristskjema senest ved levering av tjenesten, utvides fristen opptil 12 måneder regnet fra inngåelse av Avtalen. Kunden må gi melding til Leverandøren dersom angreretten skal benyttes. Fristen anses overholdt dersom meldingen er sendt innen fristens utløp. Dersom tjenesten er kjøpt via web, og partene

avtaler at tjenesten skal påbegynnes før angrefristens utløp, skal Leverandørens utgifter forbundet med påbegynnelse og installering dekkes av Kunden hvis Kunden senere benytter seg av angre retten.

9 Kundens plikter

Dersom Kunden har eget internt nett, er Leverandøren ikke ansvarlig for feil eller mangler ved dette.

10 Service og brudd

Leverandør kan gjøre uvarslet service på eget utstyr eller fibernettet innenfor tidsrammen 00:00 - 06:00. Uforutsette hendelser som medfører brudd i fibertjenester forsøkes reparert raskest mulig, på normalarbeidsdager.

11 Eiendomsrett til utstyr

Utstyret som er levert i forbindelse med bestillingen er utlånt fra Leverandør og eies av Leverandør. Leverandør er ansvarlig for installasjon av hussentral på Kundens tilknytningspunkt som blir avtalt mellom Kunden og montør. Kunden bærer ansvaret for nødvendig strømforsyning og skal besørge innvending kabling fra tilknytningspunkt til Kundens brukerstyr. Ref. Pkt. 7.

12 Videre salg / utleie

Kunden må ikke videregjøre eller leie ut tjenester uten at det foreligger avtale om dette mellom Leverandøren og Kunden.

13 Forbehold

Leverandøren tar forbehold om uforutsette hindringer som kan føre til at tilknytning ikke kan leveres på angitte adresse.

14 Tilgang til Tjenester

Leverandøren tilbyr Kunden tilgang til ulike tjenester og tjenesteleverandører. Dette er til enhver tid oppdatert på Leverandørens portal <http://www.varanger-kraftfiber.no> Kunden bestemmer og bestiller de tjenester som skal benyttes over fibernettet. Kunden inngår separate avtaler med de respektive Tjenesteleverandør(er).

15 Bindingstid nyinstallasjon

Bindingstid for nye fibertilkoblinger er 12 måneder. I bindingstiden krever Leverandør at Kunde har minimum internett som aktiv tjeneste fra valgfri leverandør.

16 Ansvar og erstatning

Ingen av partene skal svare økonomisk, eller på annen måte for eventuelle indirekte tap den andre part påføres som en følge av at denne avtalen ikke etterleveres. 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 tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt, tap som følge av ødelagte eller forringede data. Ved mislighold og grovt mislighold kan den annen part kreve erstatning for direkte tap. Dette skal dog dokumenteres å være vesentlig og ha direkte relevans til denne avtalen.

17 Avtalens varighet og oppsigelse

Avtalen løper til den sies opp av en av partene. Etter at avtaletiden på 1 år har utløpt, kan Kunden si opp Avtalen med 1 måned skriftlig varsel (oppsigelsestiden er inneværende måned + 1 måned).

18 Ikrafttredelse

Disse vilkår trer i kraft ved bestilling av tilgang.

19 Force-majeure- lignende situasjoner:

Ved nødsituasjoner, alvorlige trusler mot helse, miljø og sikkerhet, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik, lockout, ved alvorlig fare for sabotasje mot nett eller tjenester eller pålegg om stenging av tjenester, har Leverandøren rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i tjenesten.