

Nedenfor kan du lese Alminnelige vilkår for avtale om bredbånd mellom privatkunder og Hålogaland Kraft. Her finner du også en tjenestebeskrivelse.

Alminnelige vilkår for avtale om bredbånd mellom privatkunder og Hålogaland Kraft

1. Avtalens parter og gjenstand

1.1 Disse alminnelige vilkår (Alminnelige vilkår) gjelder for tilknytning til bredbåndnettet og levering av de i Bestillingsskjema angitte produkter og tjenester (samlet kalt Tjenestene) mellom privatkunde (Kunden) og Hålogaland Kraft (HLK). Internett er en grunn tjeneste som er nødvendig for leveringen av Tjenestene. Med privatkunde menes fysisk person som ikke handler som ledd i næringsvirksomhet. Kunden leier det utstyr (Utstyret) som er spesifisert i Bestillingsskjema for tilgang til HLKs bredbåndnett og overføring av Tjenestene.

1.2 Kunden må være over 18 år. Dersom brukeren av Tjenestene er under 18 år, anses den pårørende som har signert avtalen som Kunden.

2. Avtaledokumenter

2.1 Avtaleforholdet (Avtalen) mellom partene består av Bestillingsskjema og disse Alminnelige vilkår med Tjenestebeskrivelse. Ved motstrid vil forståelsen av de alminnelige vilkår gå foran Bestillingsskjema.

2.2 De til enhver tid gjeldende avtaledokumenter er også tilgjengelige på www.hlkkb.no.

2.3 Avtale inngås ved at Kunden undertegner Bestillingsskjema eller aksepterer Avtalen elektronisk ved bestilling.

TILKNYTTING

3. Forutsetning for tilknytting

3.1 HLK tar forbehold om at HLKs bredbåndnett er eller vil bli utbygd for tilknytting på Kundens adresse. HLK vil kun iverksette utbygging dersom det blir nok kunder i Kundens nærområde/neighborhood til at utbygging etter HLKs vurdering blir økonomisk forsvarlig.

3.2 Hvis installasjon/tilknytting ikke har skjedd innen ni måneder etter avtaleinngåelsen, og dette skyldes forhold som HLK hefter for, kan Kunden vederlagsfritt gå fra Avtalen ved å erklære dette skriftlig overfor HLK. HLK kan forlenge leveringsfristen ut over ni måneder etter avtaleinngåelse dersom manglende eller forsinket levering skyldes hindring utenfor HLKs kontroll, som HLK ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved avtaleinngåelse eller å unngå eller overvinne følgene av. Med andre ord er det ikke adgang til vederlagsfritt å gå fra Avtalen i samsvar med første setning dersom feilen ligger utenfor HLKs kontroll.

4. Rett til grunn for kabelnett

4.1 HLK har vederlagsfri rett til nødvendig framføring av kabler over Kundens/grunneiers eiendom fra tomtegrense og fram til tilknytningspunktet.

4.2 Dersom det er nødvendig med framføring over tredjemanns grunn er det en forutsetning for gjennomføring av Avtalen at nødvendig tillatelse gis av tredjemann.

4.3 HLK har rett til å koble andre kunder til kabelnettet som går over Kundens/grunneiers eiendom. Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten etter skriftlig tillatelse og anvisning fra HLK.

4.4 Dersom Kundens behov gjør det påkrevd å flytte kabelnettet har Kunden rett til å kreve at HLK, eller den HLK utpeker, skal foreta flytting/fjerning på Kundens regning. Det tas forbehold om at det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

4.5 HLK har for egen regning rett til å flytte anlegget dersom HLK har behov for dette. HLK skal gi Kunden skriftlig forhåndsvarsel om dette, og det skal tas rimelig hensyn til Kundens interesser.

4.6 De ovennevnte rettigheter og plikter gjelder selv om levering av Tjenestene opphører, uansett årsak. Kunden skal straks informere HLK om skader på HLKs kabelnett, og er ansvarlig for skade som han påfører kabelnettet.

5. Egeninnsats

5.1 Når Kunden i henhold til kontrakt skal utføre egeninnsats som graving av rør fram til grunnmur, må dette utføres innen 14 dager fra rør er avlevert på Kundens eiendoms grense.

5.2 Kunden skal følge de anvisninger som er gitt av HLK for graving og kabling.

5.3 Dersom egeninnsatsen ikke er utført innen 14-dagersfristen, kan HLK fakturere et ekstregebyr ved installasjon på kr 500,-, og fradrag for egeninnsats faller bort. Fakturering av Tjenestene vil starte opp fra planlagt leveransedato selv om kunden ikke har utført sin del av avtalen.

6. Tilknytningspunktet

6.1 Tilknytningspunktet er hjemmesentralen.

6.2 Tilknytningspunktet markerer overgangen mellom HLKs anlegg og Kundens brukerstyr, og angir grensene for partenes eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar.

7. Leverandørskifte

7.1 Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på internett eller tv fra andre enn HLK, må Kunden selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er).

7.2 Dersom Avtalen med HLK omfatter telefoni og Kunden allerede abonnerer på telefoni fra annen leverandør, gir Kunden ved inngåelse av Avtalen HLK fullmakt til å forestå nødvendige handlinger i forbindelse med leverandørskifte.

8. Installasjon av utstyr

8.1 Utstyret som stilles til Kundens disposisjon etter denne Avtalen er HLKs eiendom.

8.2 Med mindre annet er avtalt, sender/leverer HLK Utstyret til Kunden, som selv besørger montering og installasjon av Utstyret. Kunden skal selv sørge for nødvendig strømforsyning og forestå all innvendig kabling fra hjemmesentral til Kundens brukerstyr i samsvar med HLKs anvisninger.

8.3 De enheter Kunden kople til Utstyret, eller som benyttes for Kundens nyttiggjøring av Tjenestene for øvrig, skal være anvist/godkjent av HLK og i samsvar med de krav som til enhver tid stilles til slikt utstyr. Ved eventuelle forstyrrelser på HLKs bredbåndnett skal Kunden umiddelbart frakoble det utstyret som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at hans eget utstyr kan benyttes sammen med Utstyret, og kan benyttes til å utnytte Tjenestene. Utstyret skal brukes i samsvar med HLKs spesifikasjoner og den bruksanvisning som følger Utstyret, dersom HLK ikke har gitt avvikende instruksjoner fra bruksanvisningen.

8.4 Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret eller HLKs bredbåndnett eller installasjoner for øvrig. Dette omfatter også omprogrammering og andre endringer i Utstyrets konfigurasjon.

8.5 Utstyret er kun tillatt brukt i Kundens husstand. Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort eller leie ut eller på annen måte forføy over hele eller deler av Utstyret, og har plikt til å påse at utenforstående brukere ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret til kommersielle eller lovstridige forhold.

8.6 Kunden har med foranstående begrensninger rett til å installere servere til privat bruk, dersom de tekniske forutsetninger for dette er tilstede.

8.7 Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal HLK varsles uten ugrunnet opphold.

8.8 Kunden plikter å tegne brann- og innboforsikring som dekker skade/tap av Utstyret. Kunden plikter å erstatte Utstyr som blir skadet, mistet, eller stjålet, begrenset oppad til kr 4000,-.

8.9 HLK har rett til å skifte ut hele eller deler av Utstyret, forutsatt at dette skjer vederlagsfritt for Kunden. Kunden plikter i et slikt tilfelle å innlevere gammelt og hente nytt Utstyr. Varsel om dette gis på egnet måte.

LEVERING

9. Tjenestetilgang

9.1 Dersom ikke annet er opplyst, leveres Tjenestene gjennom et ethernetngrensesnett. HLK plikter å gjøre sitt ytterste for å gi Kunden tilgang til Tjenestene til enhver tid basert på de rådende forutsetninger.

9.2 HLK har rett til å iverksette tiltak som kan medføre brudd eller driftsforstyrrelser dersom det foreligger en nødsituasjon (se punkt 12 og 13) eller det anses nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker. Slike tiltak skal om mulig varsles Kunden i rimelig tid på forhånd, og gir ikke rett til misligholdsbeføyelser mot HLK. HLK er ikke ansvarlig for driftsavbrudd eller tilgjengelighetsproblemer som skyldes force majeure.

9.3 Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenestene, feilmeldingstjenester og brukerstøtte vil være tilgjengelig på www.hlkkb.no.

10. Bruk av Tjenestene

10.1 Generelt

10.1.1 Kunden må bruke webtjenester på en fornuftig og hensynsfull måte i forhold til andre brukere. Kunden er ansvarlig for både egen og andres bruk av Tjenestene. Kunden har plikt til å påse at ingen anvender Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, og er også ansvarlig for eventuell uautorisert bruk. Kunden har ikke rett til å benytte Tjenestene til kommersielle eller lovstridige forhold. Tjenestene kan ikke benyttes til å bruke, kopiere, spre eller på annen måte utnytte informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Tjenestene må ikke brukes til portscanning, utsendelse av virus, eller annen utsendelse og kommunikasjon til skade for HLK eller annen bruker (herunder spam og e-postbombing). HLK følger bransjenorm for bekjempelse av spam, se link til bransjenorm og www.nettvett.no.

10.1.2 Kunden må ved bruk av Tjenestene ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer, eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte. Vilkår for bruk av Tjenestene kan også følge av den enkelte tjenestespesifikasjon.

10.1.3 Kunden skal oppbevare innloggings- og konfigureringsinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til dette. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til innloggingsdata skal Kunden straks informere HLK om dette, og få dataene endret. HLK kan midlertidig stenge Tjenestene.

10.1.4 Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer fra HLK har mottatt melding fra Kunden, og fått rimelig tid til forhindre misbruket.

10.1.5 HLK kan nekte/ta bort støtende eller utilbørlige e-postadresser, eller andre e-postadresser hvis det er nødvendig av tekniske eller kommersielle årsaker.

10.1.6 Kunden er ansvarlig for å slette e-postmeldinger slik at det til enhver tid er tilstrekkelig lagringsplass. HLK tar ikke sikkerhetskopier av Kundens e-poster. HLK tar ikke sikkerhetskopier av Kundens egenproduserte hjemmesider.

10.1.7 Dersom Kundens hjemmeside etter HLKs oppfatning brukes på lovstridig eller støtende/utilbørlig måte, eller har slikt innhold, kan HLK umiddelbart stenge hjemmesiden.



10.1.8 For å kunne fakturere tjenestene, og for å oppfylle lovbestemte oppbevaringskrav, er HLK avhengig av å kunne registrere Kundens trafikk- og samtaledata. Slike data vil imidlertid bli slettet etter en periode fastsatt i henhold til norsk lovgivning.

10.2 Internett

10.2.1 Kunden plikter å installere programvare eller fysisk brannmur som beskytter mot andres uautorisert tilgang til eller bruk av Kundens eller HLKs utstyr, programvare eller informasjon for øvrig. Kunden er erstatningsansvarlig for tap som oppstår hos HLK eller HLKs øvrige kunder på grunn av andres ulovlige inntrengen som følge av Kundens mangelfulle installering av brannmur.

10.2.2 Videre skal Kunden ha installert egen programvare og brannmur for å hindre spredning av datavirus til sitt eller HLKs Utstyr og bredbåndnett. Tilsvarende gjelder også ved bruk av trådløse utstyr. Programvare for beskyttelse mot datavirus skal være oppdatert.

10.2.3 Dersom HLK vurderer det slik at Kunden har lagret ulovlig informasjon eller medvirket til ulovlig virksomhet ved lagring av informasjon, kan HLK midlertidig eller permanent fjerne eller sperre Kundens tilgang til informasjonen. HLK er pålagt å melde fra til Kunden om dennes påståtte brudd på norsk lov, herunder brudd på brudd på opphavsrett og andre immaterielle rettigheter, for eksempel piratkopiering. HLK vil føre register over slike meldinger. Opplysningene vil kunne oppbevares blant annet for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare et rettskrav. Meldinger vil være registrert i minst ett år, og vil slettes når formålene med oppbevaringen er oppfylt.

10.2.4 Kunden forplikter seg til gjøre seg kjent med og følge vanlige regler for skikk og bruk som gjelder på Internett. Disse er tilgjengelige på www.hlkbb.no.

10.3 Telefoni

10.3.1 Med mindre annet er avtalt, innebærer telefonabonnementet at Kunden får tilgang til telefonlinjer ut gjennom Utstyret. Kunden blir tildelt et eget telefonnummer, og har mulighet til å oppgradere sitt telefonabonnement med et ekstra telefonnummer. Dersom det er mulig, har Kunden ved nytting av avtale rett til å få overført sitt eksisterende telefonnummer. Eksisterende telefonnummer kan ikke overføres ved kjøp av hemmelig telefonnummer.

10.3.2 De til enhver tid gjeldende beregningsmetoder og satser for bruk av telefon vil bli offentliggjort fortløpende av HLK. Ved bruk av «Hvem ringer»-tjeneste må Kunden være oppmerksom på at enkelte abonnenter kan ha skjult nummervisning.

10.4 Tv/filmleie

Tilgang til tv fås via en digital interaktiv dekoder tilkoblet hjemmesentralen. HLK vil tilby Kunden muligheter for å leie film gjennom bredbåndnettet. Vilkår for leie av film vil framgå på tv-portalen.

11. Endring av Tjenestene

11.1 Kunden kan når som helst bestille eller avbestille tillegg til Tjenestene i henhold til de frister som er fastsatt i pkt. 16 nedenfor, men kan ikke avbestille Internett-tjenesten i Avtaleperioden.

11.2 HLK har rett til å foreta endringer i Tjenestene, for eksempel kanalsammensetning i tv-pakker og i Tjenestenes tekniske spesifikasjoner, etter minst to måneders varsel. Endringer kan foretas selv om Kunden er i Avtaleperioden. Dersom endringen skyldes endringer i lovgivning eller hvis programselskap endrer innhold av program eller øvrige vilkår på en måte som får betydning for HLKs oppfyllelse av Avtalen, kan HLK endre vilkår og innhold i tjenestene med umiddelbar virkning.

11.3 Ved endring av Tjenestene plikter Kunden å betale for endringen i henhold til HLKs til enhver tid gjeldende prislister. Dersom Kunden bruker Tjenestene etter at varsel endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

12. Stenging

12.1 HLK kan stenge Kundens tilgang til Tjenestene umiddelbart uten forutgående varsel dersom offentlige myndigheter krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner. I den utstrekning det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner har HLK etter forutgående varsel rett til tilgang til Kundens bolig eller de lokaler hvor Utstyret er installert.

12.2 HLK har rett til å stenge Kundens tilgang til de øvrige Tjenestene dersom Kunden ikke har betalt sitt utestående innen 14 dager etter han har mottatt skriftlig varsel om stenging, opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, misbruker Utstyret eller har tilknyttet ikke godkjente tekniske innretninger til Utstyret. For gjenåpning må alle utestående forpliktelser være betalt. Ved gjenåpning påløper et gebyr som følger av HLKs til enhver tid gjeldende prislister. HLK er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av eventuell stenging. I de tilfellene stengingen skyldes Kundens forhold påløper abonnementskostnader for to måneder etter stenging da oppsigesetiden er to måneder.

12.3 HLK har ikke rett til å sperre Kundens mulighet for å ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

13. Ekstraordinære brukerrestriksjoner

13.1 I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester, har HLK rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av teletjenestene, herunder avbrudd i Tjenestene, begrensninger av Tjenestene, avskjæring av adgang til Tjenestene for nye kunder. HLK er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av forannevnte tiltak.

13.2 HLK vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig.

GENERELT

14. Kredittvurdering, sikkerhetsstillelse m.v.

14.1 HLK inngår avtale med Kunden under forutsetning av at Kunden er til enhver tid betalingsdyktig. Da Tjenestene innebærer et kredittelement, har HLK saklig behov for å innhente kredittvurdering. Kunden aksepterer at HLK til enhver tid kan innhente kredittvurdering av Kunden.

14.2 Dersom kredittvurderingen etter HLKs mening sannsynliggjør fare for betalingsmislighold, kan HLK avvise bestillingen, eventuelt si opp Avtalen eller kreve sikkerhetsstillelse, herunder forsuddsbetaling.

15. Angrereett

Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted, gjelder lov om angrerett. For Avtalen inngås skal Kunden opplyses om angreretten og få angreskjemmet utlevert. Det er avtalt at bruk av Tjenestene kan påbegynnes før utløpet av angreretten. Dersom Kunden benytter angreretten må han betale for den delen av Tjenestene som han har kunnet ta i bruk, samt for medgåtte materialer. Dersom Kunden har forsuddsbetalt installasjonspris, eller har betalt for en del av Tjenestene som ikke er benyttet, skal disse beløpene tilbakeføres til Kunden.

16. Avtaleperiode og avbestilling, avbrudd og oppsigelse

16.1 Levering av Internett forutsetter en bindingstid på 1 år fra tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet. Avtaleperioden løper fra avtaleinngåelse til bindingstidens utløp.

16.2 Dersom Kunden velger å avbestille leveransen etter utløpet av 14 dagers angrfrist og frem til HLK bekrefter nettutbygging overfor Kunden, faktureres Kunden et avbestillingsgebyr på kr. 4500,-. Ved avbestilling etter at HLK har bekreftet nettutbygging overfor Kunden og frem til tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet, faktureres Kunden et avbestillingsgebyr på kr. 9.000,-.

16.3 Dersom Kunden velger å gå ut av avtalen i bindingstiden, faktureres Kunden et avbruddsgebyr. Avbrudd de første tre månedene etter tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet medfører et avbruddsgebyr som tilsvarende det beløp HLK har subsidiert Kunden med i forbindelse med etablering av Kundens tilknytning. Deretter reduseres avbruddsgebyret kvartalsvis, slik at avbrudd de neste tre månedene medfører et avbruddsgebyr som tilsvarende $\frac{3}{4}$ av subsidieringsbeløpet, avbrudd de påfølgende tre månedene medfører et avbruddsgebyr tilsvarende $\frac{1}{2}$ av subsidieringsbeløpet, mens avbrudd de siste tre månedene i bindingstiden medfører et avbruddsgebyr på $\frac{1}{4}$ av subsidieringsbeløpet.

16.4 Dersom Kunden ikke har meddelt HLK at levering Internett ikke ønskes forlenget senest 2 måneder før Avtaleperiodens utløp, forlenges Avtalen automatisk. Avtalen kan deretter sies opp av hver av partene med en måneds skriftlig varsel.

16.5 Levering av telefoni og tv-pakker kan sies opp med en måneds skriftlig varsel. Det samme gjelder tilleggstjenester, med mindre annet er angitt i beskrivelsen for den enkelte tilleggstjeneste.

16.6 Ved oppsigelse plikter Kunden etter nærmere avtale med HLK å returnere Utstyret i den stand han mottok det. Kundens løpende forpliktelser til å betale for Tjenestene gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt.

17. Pris og endring av pris

17.1 Kunden skal betale de engangskostnader og månedsbeløp som er angitt i Bestillingskjema.

17.2 Prisene på Internett kan ikke forandres i Avtaleperioden, med unntak for prisendringer som skyldes endringer i Tjenestene som er utenfor HLKs kontroll og hvis offentlige myndigheter øker sine avgifter for Tjenestene eller Utstyret som omfattes av Avtalen. HLK har rett til å endre sine priser tilsvarende fra det tidspunkt slike økninger trer i kraft.

17.3 Dersom HLK reduserer sine priser i markedet i Avtaleperioden, vil endringene gjøres gjeldende for allerede inngåtte avtaler fra og med den første termin etter Avtaleperiodens utløp. Etter Avtaleperiodens utløp, har HLK rett til å endre prisene for Tjenestene med minst to måneders varsel. HLK kan til enhver tid endre prisene på telefoni, Tv-pakker og tilleggstjenester med minst to måneders varsel. To måneders fristen gjelder ikke dersom prisendringen skyldes at offentlige myndigheter øker sine avgifter for Tjenestene eller Utstyret, eller hvis programselskapene endrer prisene som omfattes av Avtalen. I slike tilfelle kan HLK endre prisene med umiddelbar virkning fra det tidspunkt endret pris gjøres gjeldende. Ved vesentlig prisøkning som følge av endring i Tjenestene i Avtaleperioden kan Kunden heve Avtalen med umiddelbar virkning. Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk etter at prisendring har trådt i kraft, anses Kunden for å ha akseptert prisendringen.

18. Fakturering og betaling

18.1 Etableringsavgift faktureres ved mottatt bestilling. Annen fakturering påbegynnes umiddelbart etter installasjonen, og omfatter bruk av Tjenestene fra den dag Tjenestene tidligst kunne blitt tatt i bruk. For øvrig følger fakturering og betaling HLKs til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår.

18.2 Dersom faktura ikke er betalt ved forfall, påløper forsinkelsesrente i henhold til lov om rente ved forsinket betaling, samt purregebyr og omkostninger etter inkassolovgivningen.

18.3 Dersom Kunden mener at det er feil ved utsendt faktura, må det fremsettes klage til HLKs kundeservice innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

19. Mangler og reklamasjon

Kunden må melde feil til HLKs kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Kunden sin rett til å påberope seg feilen.



20. Retting

20.1 Feil som ikke er alvorlige og bare angår én kunde vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden (hverdager 0800-1600). HLK er bare ansvarlig for feil på Utstyret og den del av Tjenestene som er levert av HLK. Intern kabling i hjemmet (fra hjemmesentral til brukerstyr) er Kundens ansvar.

20.1 Kunden skal undersøke om feil skyldes egen kabling eller om det ligger i Utstyret som HLK har levert. Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for kostnader HLK måtte ha i forbindelse med feilretting hvor feilen viser seg å ligge på Kundens eget utstyr eller egen kabling.

21. Prisavslag

21.1 Ved brudd på, eller vesentlig reduksjon av, tilgjengeligheten til Tjenestene som vedvarer mer enn 24 timer etter at Kunden har meldt driftsavbruddet til HLK, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag for den berørte del av Tjenestene.

21.2 Prisavslag gis ikke dersom skyldes Kundens eget utstyr eller kabling, eller feil på HLKs bredbåndnett eller Utstyret som har sin årsak i at Kunden har benyttet Utstyret eller Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, eller andre forhold utenfor HLKs kontroll, som HLK ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av.

22. Heving

22.1 Dersom en av partene vesentlig misligholder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som den annen part svarer for, kan den annen part heve Avtalen med umiddelbar virkning.

22.2 Vesentlig mislighold fra HLKs side foreligger blant annet dersom Tjenestene er utilgjengelige sammenhengende i én uke fra Kunden har varslet HLK om dette, og dette skyldes forhold som HLK er ansvarlig for.

22.3 Som vesentlig mislighold fra Kundens side regnes blant annet at Kunden ikke betaler utstående faktura innen 14 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra HLK, at Kunden gjør endringer på Utstyret, at Kunden krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Kunden misbruker bredbåndnettet eller Tjenestene. HLK kan heve avtalen dersom Kunden vesentlig misligholder avtale om andre tjenester eller produkter levert av andre selskaper i HLK-konsernet.

22.4 Dersom HLK hever Avtalen på grunn av Kundens betalingsmislighold, plikter Kunden straks å innfri samtlige forpliktelser overfor HLK. Videre plikter Kunden å betale det tap HLK har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av Utstyret. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt.

23. Erstatning

23.1 HLK er ikke erstatningspliktig for Kundens tap dersom det foreligger en hindring utenfor HLKs kontroll, som HLK ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av. HLKs erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvar er begrenset oppad til den årlige sum Kunden betaler for levering av Tjenestene på skadetidspunktet.

23.2 Ansvarsbegrensningen gjelder ikke dersom HLK har forårsaket skaden ved grovt uaktsom eller forsattelig opptreden.

23.3 Kundens indirekte tap kan ikke kreves erstattet med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsattelig opptreden fra HLKs side. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tap som følge av at Kunden mister eller får skade på data, tap ved at data blir feilsendt av HLK, tap ved at Kunden blir avskåret fra å bruke Tjenestene, tap for tjeneste, avsnang og følgetap.

23.4 Uavhengig av det foranstående fraskriver HLK seg ethvert ansvar for tap som kunne vært unngått dersom Kunden hadde hatt nødstrøm.

24. Kundens tapsbegrensningsplikt og medvirkningsansvar

Kunden skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom Kunden har medvirket til skaden, skal HLKs ansvar settes ned eller falle bort. Det samme gjelder dersom Kunden ikke i rimelig utstrekning har latt være å fjerne eller minske risikoen for skade.

25. Flytting

25.1 Dersom Kunden flytter til ny adresse hvor det er teknisk og økonomisk mulig for HLK å levere Tjenestene, kan kunden fortsette Avtalen på sin nye adresse. Den løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene løper selv om Tjenestene i en fase etter flytting ikke er klar for levering, hvis dette skyldes forhold på Kundens side. HLK kan kreve betaling for flytting i henhold til den til enhver tid gjeldende prislister.

25.2 Dersom Kunden vil si opp Avtalen på grunn av flytting, gjelder standard oppsigelsestid på 2 måneder (se punkt 16). Hvis Kunden flytter i Avtaleperioden, er Kunden forpliktet til å fortsette å motta levering av Internett ut Avtaleperioden på sin nye adresse, dersom det er teknisk og økonomisk mulig for HLK å levere Tjenestene på denne adressen. Dersom HLK ikke kan levere Tjenestene på den nye adressen, er Kunden likevel bundet til å betale de faste månedlige kostnader for Internett ut Avtaleperioden, med mindre HLK aksepterer avtale med ny kunde på Kundens tidligere adresse.

25.3 Kunden må betale det til enhver tid gjeldende gebyr for flytting. Ny kunde må betale HLKs til enhver tid gjeldende gebyr(er) for etablering av nytt kundeforhold.

26. Overdragelse

26.1 Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen til tredjepart, herunder husstandsmedlem, uten HLKs forutgående skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Ved overdragelse påløper et administrasjonsgebyr og etableringsavgift. Dette gjelder ikke ved overdragelse til husstandsmedlem ved dødsfall, og til ektefelle/samboer ved samlivsbrudd når Kunden skriftlig har samtykket eller fraflyttet husstanden og ektefelle/samboer har disponert Tjenestene i minst ett år.

26.2 Før enhver overdragelse kan gjennomføres må Kundens økonomiske mellomværende med HLK være gjort opp.

26.3 Ny kunde anses å ha god tatt Avtalens vilkår når Tjenestene er tatt i bruk.

26.4 HLK har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

27. Endring i Avtalen

27.1 HLK har rett til ensidig å endre vilkårene i denne Avtale. Vilkårsendringer til Kundens ugunst kan først foretas to måneder etter skriftlig varsel, hva enten varsel gis i eget skriv, i fakturabrev eller via e-post. Ved vesentlig endring til Kundens ugunst, har Kunden rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning.

27.2 Dersom Kunden bruker Tjenestene etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha god tatt endringen.

27.3 For endringer i Tjenestene gjelder punkt 11. Prisendringer er regulert i punkt 17.

28. Taushetsplikt, personopplysninger

28.1 HLK lagrer følgende informasjon om sine Kunder; informasjon som er avgitt i forbindelse med tegning av Avtalen, samt senere informasjon om tjenester og produkter som kunden bestiller. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelsen av Avtalen, herunder fakturering og regnskapsførsel. Videre benyttes opplysningene til markedsføring, analyse av kundeferd, varsling av vinnere i forbindelse med konkurranser og aktiviteter kunden deltar i, samt til utsendelse av nyhetsbrev og annen informasjon.

28.2 Levering av Tjenestene innebærer et ikke ubetydelig kredittelement. Dersom det foretas kredittsjekk, vil du som Kunde vederlagsfritt få gjennpart om innholdet av kredittsjekken.

28.3 HLK registrerer og lagrer personopplysninger også i forbindelse med henvendelser til vår kundeservice. Opplysningene oppbevares for å benyttes som referanse for det tilfelle Kunden på et senere tidspunkt igjen anmoder om kundeservice og benyttes for å yte en best mulig tjeneste. HLK forbeholder seg retten til å gjøre opplysninger om Kunden tilgjengelig i anonymisert form, forutsatt at utenforstående ikke kan tilbakeføre slike opplysninger til Kunden. HLK har videre rett til å utlevere opplysninger om Kunden dersom dette er pålagt ved lov, eller dersom dette er nødvendig for å oppfylle Avtalen eller i tilfeller hvor slik utlevering er nødvendig for å håndheve eller anvende våre generelle vilkår og betingelser eller for å beskytte rettigheter, eiendom og sikkerhet for oss selv og andre.

28.4 Dersom HLK utleverer kundeinformasjon vil dette skje i henhold til skriftlig avtale hvor mottakeren av informasjonen forplikter seg til å ivareta formålet med denne kontrakten. HLK vil kun utlevere kundeopplysninger til mottaker i land utenfor EØS dersom lov gir adgang eller dersom Kunden gir sitt frivillige, uttrykkelige og informerte samtykke til utleveringen.

28.5 Dersom Kunden ikke reserverer seg mot det, kan HLK videre gjøre Kundens navn, adresse og telefonnummer tilgjengelig i telefonkataloger, for opplysningstjenester og for adresseringsformål.

28.6 HLK vil oppbevare opplysninger om Kunden også etter utløpet av Avtalen med tanke på senere fornyelse av abonnementsforholdet, og for utsendelse av informasjon om HLKs produkter og tjenester.

28.7 Ved å abonnere på tjenester fra HLK samtykker Kunden i at personopplysninger blir behandlet elektronisk for nevnte formål, og aksepterer også å motta informasjon og markedsføring via e-post. Kunden kan gebyrfritt frabe seg markedsføringshenvendelser ved å sende en e-post via Din HLK Side på www.hlkbb.no.

28.8 Dersom det skal faktureres for TV 2-kanalene eller tjenester levert av TV 2, har TV 2 adgang til å behandle kundeopplysninger til faktureringsformål. Kundeopplysninger er her opplysninger om navn, adresse, e-postadresse, kunde-Id hos netteier, samt opplysninger knyttet til bruken av kanalene eller tjenestene. Dette omfatter ikke bruk av opplysningene til markedsføring eller annen kontakt enn den som er nødvendig for fakturering av kunden.

28.9 Kunden skal bevare taushet overfor uvedkommende om det han får vite om HLKs drifts- og forretningsforhold, med unntak av det som er alminnelig kjent eller offentlig tilgjengelig informasjon. HLK plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger HLK har fått om Kunden og hans bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger samtykke fra Kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving m.v. hvor det er saklig grunn.

29. Meldinger

29.1 Kunden plikter å gi HLK sin e-postadresse, og aksepterer at HLK benytter denne til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenestene og/eller Utstyret omfattet av Avtalen.

29.2 Kunden plikter umiddelbart å varsle HLK dersom Kundens e-postadresse ikke er i bruk, er endret eller dersom Kunden har grunn til å tro at HLK ikke benytter riktig e-postadresse når HLK henvender seg til Kunden. Hvis Kunden ikke har informert HLK om hvilken e-postadresse varsler skal sendes til, vil HLK sende varslene til den e-postadresse Kunden har gjennom Avtalen med HLK.

29.3 HLK kan velge å varsle Kunden i faktura og i annen post.

30. Tvister

Tvister vedrørende Avtalen, som ikke blir løst ved forhandlinger, kan bringes inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon.

Tjenestebeskrivelse

Internett

Tilgang til internett fås via Ethernet-grensesnitt i hjemmesentralen. Ethernet-kort for pc og installasjon av dette er ikke inkludert i internett-tjenesten, og er Kundens ansvar. Dersom Kunden skal kople til flere pc-er, må Kunden installere en switch eller benytte trådløs tilknytning via hjemmesentralen.

KVALITET

Det er en målsetning at Kunden til enhver tid skal tilbys produktets angitte hastighet mellom Kundens egen pc og HLKs internett. Siden en del av kapasiteten benyttes til nødvendig kontrollinformasjon, vil effektiv hastighet kunne være noe lavere. Overføringshastigheten videre ut mot Internett er utenfor HLKs kontroll, og det må her påregnes noe lavere hastighet.

KAPASITET

Kundens internett-kapasitet kan i Avtaleperioden endres. Endring skjer til de til enhver tid gjeldende priser for andre internett-kapasitetsprodukter. Det belastes ikke avgift for selve endringen.

Tjenesten inkluderer

- Inntil x Mbit/s kapasitet mot Internett (x er angitt på bestillings-skjema)
- Kunden tildeles én dynamisk IP-adresse
- 5 e-postkontoer kan benyttes med inntil 1 GB lagringsplass pr. epost-konto
- E-poststørrelse er maksimalt 50 MB
- Webhotell på 20 MB ved internett 10 Mbit/s og 100MB ved internett 30 og 50 Mbit/s
- Barnepornofilter (KRIPOS)

Tilleggstjenester

- Fast IP-adresse

Se www.hlkbb.no for ytterligere opplysninger

Telefoni

Telefonitilgangen fås via en analog tilkøpling i hjemmesentralen. Telefonapparat og installasjon av dette er ikke inkludert i produktet, og er Kundens ansvar. Det kan parallellkoples inntil fire telefonapparater. HLKs telefontilbud krever strøm fra strømmettet for å fungere, og dersom strømmen går, må Kunden ha installert et eksternt nødstrømsbatteri for å kunne bruke telefonitjenestene.

Dersom Kunden bruker telefoni-tjenesten i forbindelse med alarm-system, må Kunden utstyre hjemmesentralen med nødstrøm.

Tjenesten inkluderer

- Ett telefonnummer
- Ingen tellerskritt og startavgift til fasttelefoner i hele Norden hele døgnet (ekskl. spesialnummer) ved abonnement på internett, tv og telefoni, eller internett høyere enn 10/10 Mbit/s. Samtaler utover en time faktureres med en samtaleavgift som vil bli beregnet pr. sekund samtalen varer utover en time. Startavgift og tellerskritt til mobiltelefoner, spesialnummer og utenlandsnummer faktureres i henhold til HLKs til enhver tid gjeldende prisliste.
- Ved abonnement på andre produkt-pakker som inkluderer telefoni, er tellerskritt og startavgift gratis til alle fasttelefoner tilknyttet HLKs og HLKs bredbåndpartneres bredbåndnett (ekskl. spesialnummer). Startavgift og tellerskritt til mobiltelefoner, spesialnummer og utenlandsnummer faktureres i henhold til HLKs til enhver tid gjeldende prisliste.
- Viderekoblingstjenester
- Telefonsvarertjenester
- Oppføring i nummeropplysning

Tilleggstjenester

- Ekstra telefonlinje med eget nummer
- Hemmelig nummer
- Nødstrømsbatteri

Se www.hlkbb.no for ytterligere opplysninger

Tv

Tilgang til tv fås via en digital interaktiv dekodeur tilkøplet hjemmesentralen. Dersom kunden ønsker å benytte flere tv-er, gjøres dette gjennom å leie flere digitale interaktive dekodeure, og kople disse til hjemmesentralen. Tjenesten samt eventuelle tilleggstjenester er spesifisert i Bestillingsskjema. Det kan koples til maksimalt fire tv-dekodeure på samme abonnement.

KVALITET

Bildekvaliteten på tv-kanaler vil være i den kvalitet som de hentes fra i kilden.

KAPASITET

Tv-kanaler og kapasiteter har ingen sammenheng med den Internett-hastighet Kunden abonnerer på..

Tjenesten inkluderer

- x tv-kanaler (x er antallet tv-kanaler som til enhver tid er i den/de kanal-pakker som er angitt på bestillings-skjema).
- Elektronisk programoversikt
- Nettleser via tv (begrenset funksjonalitet)
- Varsling av e-post via tv
- Portalsystem for valg av tjenester
- Tilgang til filmleie
- Digitale radiokanaler

Tilleggstjenester

- Se www.hlkbb.no for en oversikt over de til enhver tid gjeldende tilleggstjenester.