

# BROADNET GENERELLE AVTALEVILKÅR



# BROADNET GENERELLE AVTALEVILKÅR (v. 24)

## 1. AVTALEVILKÅR

Dette dokumentet angir de generelle vilkår for avtalen mellom Broadnet og kunden.

Avtalen, de generelle avtalevilkår, bilagene og eventuelle andre spesielle vilkår som partene har avtalt, utgjør samlet avtalen mellom partene.

De generelle avtalevilkår, bilagene og bestillingsskjema inkludert eventuelle spesielle vilkår skal presisere og utfylle hverandre. Dersom det oppstår direkte motstrid, skal de spesielle vilkår gis prioritet, så de generelle avtalevilkår, så øvrige dokumenter, med mindre partene eksplisitt har fraveket denne rekkefølgen generelt eller for spesielle punkter.

## 2. DEFINISJONER

### ABONNEMENT

Definerer den tjenesten som blir kjøpt fra Broadnet. Abonnementet inneholder blant annet priser (etablering, ekspressgebyr, månedspris), datoer for bestilling og ønsket levering, samt bindingstid.

### AVTALEN

Betyr avtalen som er inngått mellom Broadnet og kunden om levering av tjenester og som inkluderer de generelle vilkår, bilagene og eventuelle andre spesielle vilkår som partene har avtalt til enhver tid.

### AVTALEPERIODE

F.o.m. signeringsdag t.o.m. så lenge avtalen + utøvdte opsjoner varer iht 17 - Avtalens varighet.

#### BILAG

Er bilag til avtalen som nærmere beskriver de enkelte elementene som inngår i avtalen.

#### BINDINGSTID

Den tid partene er bundet av avtalen. Bindingstid løper f.o.m. leveringsdag t.o.m. utløpet av avtalt bindingstid for hvert enkelt produkt/tjeneste der bindingstid er avtalt.

#### BROADNET

Betyr den juridiske enheten Broadnet Norge AS eller den enhet som overtar Broadnet Norge AS sine forpliktelser i henhold til avtalen.

#### BROADNET NETTVERK

Betyr det telenettet som Broadnet eller Broadnets underleverandører benytter for transport av telekommunikasjon frem til og fra det offentlige telenettet for kunden.

#### BROADNET UTSTYR

Betyr maskinvare, programvare, utstyr, antenner og fasiliteter som stilles til disposisjon av Broadnet i forbindelse med levering av tjenester til kunden i henhold til denne avtalen. Broadnet utstyr inkluderer ikke nettverk eller andre elementer som er gjenstand for separat avtale mellom kunden og Broadnet.

#### BRUKER

Er den som er ansatt i kundens bedrift eller utfører oppdrag for kunden som konsulent e.l. og som av kunden er gitt rett til å benytte tjenestene i henhold til denne avtalen som kunden har inngått med Broadnet.

#### DAGER

Betyr kalenderdager.

#### FEIL

Avvik fra avtalt levert ytelse iht. SLA, såfremt dette ikke skyldes forhold som kunde er ansvarlig for.

#### GARANTERT AKTIVISERINGSDATO

Betyr det tidspunkt en tjeneste skal være tilgjengelig for kunden i henhold til leveringsgarantien som er gitt i SLA.

#### KUNDEN

Er den juridiske enhet som inngår denne avtale med Broadnet og som Broadnet forholder seg til i forbindelse med avtalen.

#### KUNDENS UTSTYR

Betyr maskinvare, programvare, utstyr, systemer, antenner og fasiliteter eiet av kunden og benyttet i tilknytning til tjenestene.

#### LEVERANSE/-N

De produkter, tjenester mv som Broadnet skal yte iht. avtalen.

#### LOKASJON

Det sted produkt/tjeneste er avtalt levert.

#### MANGLER

Gjentakende avvik fra avtalt levert ytelse iht SLA, såfremt dette ikke skyldes forhold som kunde er ansvarlig for.

#### PARTENE

Broadnet og kunde, hver for seg benevnt som part.

#### POI

Point of Interconnect – teknisk grensesnitt mellom Broadnet og kunde.

#### SAMBANDSTJENESTER

Broadnet tjenester for data- og telekommunikasjon mellom POI hos kunden og Broadnets grensesnitt hos kundens sluttkunde som definert i SLA og produktbeskrivelser.

#### SKRIFTLIG

Partene anser e-post som gyldig skriftlig kommunikasjon.

#### SLA

Betyr Service Level Agreement som er inntatt som bilag og som uttømmende angir de garantier Broadnet gir i tilknytning til tjenester som skal ytes i henhold til avtalen.

#### TICKET

Feil, hendelser, eller oppgaver som blir registrert hos Broadnet kundeservice. Hver ticket får unikt referansenummer.

#### TILKNYTTET SELSKAP

En enhet kontrollert av, eller som kontrollerer eller er under felles kontroll av en part. Med kontroll menes bestemmende innflytelse.

#### TJENESTER

Er en fellesbetegnelse på de tjenester som Broadnet skal levere til kunden i henhold til avtalen.

#### VIRKEDAGER

Alle ukedager utenom lørdag, søndag og andre helligdager.

#### VIRKELIG AKTIVISERINGSDATO

Betyr det tidspunkt en tjeneste virkelig er tilgjengelig for kunden dersom denne avviker fra garantert aktiveringsdato.

### 3. BROADNETS PLIKTER OG ANSVAR

#### TILGANG TIL TJENESTENE

Broadnet skal sørge for at kunden oppnår tilgang til de tjenester som følger av bilagene og beskrevet i denne avtale. Broadnet vil meddele kundens angitte kontaktpunkt, på den mest hensiktsmessig måte pr. telefon, e-post eller telefaks, umiddelbart etter at tjenesten er gjort tilgjengelig for kunden, jf. SLA.

#### MEDVIRKNING OG OPPLYSNING

Broadnet skal i rimelig grad medvirke til at tillatelse til plassering av utstyr i forbindelse med tjenestene kommer i stand.

#### GARANTIENES OMFANG

SLA angir Broadnets garantier knyttet til tjenestene. Bruk av informasjon innhentet via tjenestene skjer på kundens egen risiko og ansvar.(jfr.pkt.4)

### 4. KUNDENS PLIKTER OG ANSVAR

#### KUNDENS UTSTYR

For å benytte seg av tjenestene, må kunden ha det nødvendige tilkoblingsutstyr for angjeldende tjeneste. Kunden er selv ansvarlig for installasjon, konfigurasjon og oppkobling av kundens utstyr for at tjenestene skal kunne leveres, med mindre annet er angitt i bilag eller uttrykkelig avtalt som spesielle vilkår.

#### MEDVIRKNING OG OPPLYSNING

Kunden skal medvirke til og legge forhold til rette for at Broadnet skal kunne oppfylle sine plikter i henhold til avtalen.

Kunden skal sørge for at Broadnet får tilgang til lokaler, siter, utstyr, fasiliteter og systemer m.v., samt imøtekomme anmodninger fra Broadnet om teknisk og administrativ bistand, og for øvrig medvirke slik at Broadnet kan levere og vedlikeholde tjenestene og Broadnets utstyr.

Kunden skal oppgi en teknisk kontaktperson som skal sørge for at Broadnet får tilgang til de miljøer og enkeltpersoner i kundens organisasjon som kan svare på tekniske spørsmål som er nødvendig for vellykket gjennomføring av leveransen. Kontaktpersonene skal angis i denne avtale.

Kunden har ansvar for å innhente samtykke fra tredjeparter i den grad det er nødvendig for plassering av Broadnet utstyr.

Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av kraft (220V) der dette ikke eksplisitt er beskrevet som en del av tjenesten som leveres.

Feil som kunden måtte oppdage ved tjenestene skal uten ugrunnet opphold meddeles Broadnets kundeservice, jf. SLA. Kunden skal for egen regning i rimelig grad delta i testing, etter Broadnets henvisninger for å diagnostisere og rette eventuelle feil.

Kunden skal holde Broadnet oppdatert om forhold som får eller kan få betydning for Broadnets levering av tjenestene.

#### UTSTYR

Broadnet utstyret som benyttes for levering av tjenesten er Broadnets eiendom og disponeres av Broadnet. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden.

Kunden skal ikke endre på, frakoble, omplassere, eller på noen annen måte forårsake forhold som kan gripe forstyrrende inn i Broadnet utstyr, og ikke la Broadnets utstyr bli reparert, vedlikeholdt, eller på annen måte aksessert av andre uten samtykke fra Broadnet.

Kunden skal uten ugrunnet oppholde informere Broadnet dersom det oppdages uregelmessigheter eller eksterne påvirkninger på Broadnets utstyr, selv om dette ikke har hatt umiddelbare konsekvenser for leveringen av tjenestene.

Broadnet har rett til å flytte utstyr og kabling til nye posisjoner, og/eller å trekke ekstra kabler ut av kundens lokaler fra enheter som er montert der. Kunden plikter å gi tilgang til lokalene og for øvrig legge forholdene til rette for at Broadnet kan vedlikeholde utstyret og installasjonen.

Kunden er ansvarlig for retur av utstyret til Broadnet etter terminering av tjenesten.

#### ANSVAR FOR BRUKERE

Kunden er ansvarlig for og plikter å påse at brukerne opptre i samsvar med kundens plikter og ansvar i henhold til denne avtale, og de relevante lover og regler i forbindelse med bruk av tjenestene. Brukernes handlinger og unnlatelser skal regnes som kundens handlinger og unnlatelser i henhold til avtalen.

#### ANSVAR FOR FORSVARLIG BRUK AV TJENESTEN

Kunden er ansvarlig for at kundens eget tilknyttede utstyr konfigureres og benyttes i henhold til Broadnets retningslinjer og data, at kunden opererer sitt utstyr iht. tilfredsstillende sikkerhets- og driftsrutiner, og at kunden ikke utfører aktiviteter som direkte eller indirekte kan føre til at driften av nettet eller leveringen av tjenester til andre kunder blir forstyrret.

Kunden forplikter seg til å bruke tjenestene i overensstemmelse med den til enhver tid gjeldende lovgivning, og vil holde Broadnet skadesløs ved eventuelle søksmål eller andre forfølgelser på grunn av kundens brudd på lov- og regelverk.

Broadnet forbeholder seg retten til ikke å videreformidle informasjon som kan stride mot gjeldende lovgivning eller som kan skade anseelsen til Broadnet.

## 5. PRISER OG BETALING

#### VEDERLAG

Kunden skal betale vederlag i henhold til de priser og betalingsbetingelser som følger av denne avtale.

#### PRISENDRINGER

Broadnet har rett til å foreta endringer i prisene med tretti (30) dagers forutgående skriftlig varsel til kunden. Varsel er ikke nødvendig når endringene er til fordel for kunden. Endringer av priser kan likevel gjennomføres med kortere varsel dersom de skyldes endringer av offentlige skatter og avgifter og offentlige pålegg som påvirker Broadnets kostnader i forbindelse med tjenestene.

#### BETALING

Faktura for tjenestene vil bli sendt forskuddsvis hver tredje måned i henhold til bilagene. Betaling skal skje innen tretti (30) dager fra fakturadato. Dersom kunden mener at faktura fra Broadnet er feil, skal dette meldes skriftlig til Broadnet innen betalingsfristens utløp.

## 6. VIDERESALG, KOMMERSIELL BRUK OG ANNEN UTVIDET BENYTTELSE AV TJENESTEN

Det er kunden og brukere hos denne, som gis rett til å gjøre bruk av tjenestene ved inngåelse av denne avtale. Kunden kan ikke overlate eller overdra denne bruksretten eller noen del av bruksretten til andre, eller la andre utnytte den. Kunden har for øvrig ikke adgang til å utnytte tjenestene på annen måte enn det som følger av avtalen uansett om dette skjer mot vederlag eller ikke, uten skriftlig forhåndssamtykke fra Broadnet.

Kunden forplikter seg til ikke å videreselge, utleie, eller på annen måte tilby til tredjepart de tjenester kunden får tilgang til etter avtalen.

## 7. ERSTATNING OG ANSVARSBEGRENSNINGER

### DIREKTE TAP

Partene er kun ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra vedkommende part eller dennes underleverandører. Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som den andre parten er påført som en følge av den uaktsomme handling.

### INDIREKTE TAP OG FØLGESKADER

Partene er ikke ansvarlig for indirekte tap og følgeskader (inkludert bl.a. avsnvstap, avbruddstap, bortfalt fortjeneste, krav fra tredjemann eller tapte data) i forbindelse med en tjeneste, selv om parten er blitt gjort oppmerksom på muligheten av et slikt tap, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett.

Ingen av partene skal være ansvarlig for indirekte tap som skyldes partenes underleverandører eller andre medhjelpere partene benytter til å oppfylle avtalen.

## 8. ENDRINGER

Broadnet forbeholder seg rett til å endre vilkårene, herunder som følge av endringer i telelovgivningen/norsk lov eller konsesjonsvilkårene.

Alle endringer og tillegg til avtalen skal inngås skriftlig, undertegnes av begge parter, og tas inn som bilag til denne avtale.

## 9. KUNDENS MISLIGHOLD

### BETALINGSMISLIGHOLD FRA KUNDEN

Ved betalingsmislighold vil Broadnet sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Dersom betaling ikke har skjedd innen betalingsfristens utløp, sendes purring sammen med varsel om stenging av tjenesten/-e dersom betaling ikke skjer.

Ved betalingsmislighold vil kunden bli belastet med inndrivelseskostnader, og forsinkelsesrente iht. lov om renter ved forsinket betaling m.m., 17. desember 1976 nr. 100.

### HEVING

Dersom kunden bruker tjenesten i strid med de generelle avtalevilkår pkt. 4, eller på annen måte vesentlig misligholder avtalen, kan Broadnet sende kunden skriftlig varsel om at dersom forholdet ikke er rettet innen 14 dager, vil Broadnet stenge kundens tilgang til tjenesten og/eller heve avtalen med umiddelbar virkning.

Dersom hensynet til nettsikkerhet og/eller funksjonalitet, tredjepart eller straffeloven krever det, kan Broadnet stenge kundens tilgang til tjenesten og heve avtalen uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengningen.

## 10. FORCE MAJEURE

Ingen av partene skal være ansvarlig for forsinkelser eller feil forårsaket av force majeure.

## 11. VARIGHET – OPPSIGELSE – HEVING

Avtalen trer i kraft ved undertegning fra begge parter og gjelder for minimum ett år. Deretter forlenges avtalen med et år av gangen med tre (3) måneders skriftlig varsel regnet fram til utløpet av et avtaleår. Beregning av perioder i forbindelse med garanti, avtaleutløp m.v., skal gjelde fra virkelig aktiviseringsdato for den enkelte tjeneste.

Eventuell bindingstid gitt i kontrakten regnes også fra virkelig aktiveringsdato.

### KUNDENS HEVINGSRETT

Dersom Broadnet vesentlig misligholder sine forpliktelser i henhold til avtalen, kan kunden heve avtalen med tretti (30) dagers varsel.

Før avtalen eventuelt heves har Broadnet rett til å avhjelpe misligholdet.

## 12. REGISTRERING AV OPPLYSNINGER

Det vil bli registrert opplysninger om kunden samt kundens bruk av tjenestene for gjennomføring og administrasjon av kontraktsforpliktelsene.

Broadnet og de ansatte i Broadnet plikter i henhold til telekommunikasjonsloven § 9-3 å bevare taushet om opplysninger vedrørende kundens bruk av teletjenestene og om innholdet i kundens telekommunikasjon.

Slike opplysninger kan likevel utleveres når dette er innenfor formålet beskrevet i dette punkts første ledd, utover dette vil utlevering kun skje med kundens samtykke, eller til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Broadnet er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

Kunden samtykker til bruk av opplysningene til å sende kunden informasjon om Broadnets eksisterende og nye produkter og tjenester samt at kundens navn og/eller e-post adresse vil, eller kan, bli gjort tilgjengelig for andre gjennom søkeverktøy, elektroniske kataloger e.l. Broadnets bruk av opplysningene vil for øvrig være begrenset til det som til enhver tid følger av gjeldende lovgivning.

Broadnet vil gjøre sitt beste for å holde opplysningene om kunden korrekte og oppdaterte. Kunden oppfordres til å gjøre Broadnet oppmerksom på opplysninger som er uriktige eller ufullstendige.

## 13. KONFIDENSIALITET

Vilkårene i denne avtale, herunder priser m.v., samt opplysninger om partenes forretningsmessige forhold skal regnes som konfidensiell informasjon. Ingen av partene kan offentliggjøre slik konfidensiell informasjon om avtalen eller den andre parten til tredjemenn uten den andre partens skriftlige samtykke.

Hver av partene skal imidlertid kunne gi slik konfidensiell informasjon til de av sine tilknyttede selskaper, ansatte, representanter, underleverandører og rådgivere, som aksepterer å bli bundet av denne bestemmelsen, i den utstrekning dette er nødvendig for utførelsen av oppdraget eller for å utføre forpliktelser etter denne avtale.

## 14. OVERDRAGELSE OG ENDRINGER I KUNDEFORHOLDET

Ingen av partene kan overdra sine rettigheter og forpliktelser etter avtalen uten skriftlig samtykke fra den andre part. Broadnet kan likevel overdra rettigheter og plikter i avtalen til tilknyttede selskap eller til andre som måtte overta driften/virksomheten.

Kunden må melde adresseendringer og andre endringer som er av betydning for kundeforholdet i rimelig tid før endringen skal skje til Broandet via post for å sikre at tjenestene kan benyttes etter endringen.

## 15. LOVVALG OG TVISTER

Tvister mellom kunden og Broadnet skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Oslo tingrett vedtas av begge parter som verneting.