

Standardavtale

Privat

Tjenestespesifikke vilkår

- Tilknytning til internett byr på en risiko for uautorisert inntrenging på kundens datautstyr. Svorka Aksess (heretter "SA") anbefaler derfor bruk av sikkerhetsløsninger med brannmur og daglig oppdatert antivirus.
- Det er kun lov å sette opp nettverk i egen husstand. Det er kun tillatt å sette opp servere til internt bruk. Det er ikke tillatt å benytte tjenesten til tilbud av kommersielle aktiviteter, herunder også fildelingstjenester eller peer-to-peer-nettverk.
- Det er ikke lov å videreselge eller leie ut linjekapasitet uten å ha inngått særskilt avtale med SA om dette.
- SA tar forbehold om at kunden er innenfor rekkevidde og har fri sikt til en av våre sendere. Det skal også være mulig å montere antenneutstyr på kundens bygning. Alle utgifter forbundet med etablering og evt. leie av plass for kundeantenne dekkes av kunde.
- Kunden disponerer gjennom denne avtale båndbredde inntil angitt hastighet i følge bestilt produkt fra SA. I perioder med stor belastning på nettet kan kundene oppleve å få variasjon i hastigheten. SA kan ikke gjøres ansvarlig for treghet utenfor eget nett (internett).
- Feil oppsett på kundens utstyr kan påvirke SA sitt nett negativt og føre til redusert båndbredde. SA kan ved mistanke om feil hos kunde pålegge kunden å dokumentere konfigurasjonen av den enkelte PC eller annet utstyr. Der det påvises uønsket oppsett, plikter kunde å endre dette.
- Utrykning, feilsøking og utbedring av innrapporterte feil som ikke er forårsaket av SA sitt utstyr/nett eller feil på SA sitt utstyr hos kunde forårsaket av kunde eller andre utenforliggende forhold, faktureres kunden på timebasis.
- I perioder med stor trafikk kan det være nødvendig å justere båndbredden hos den enkelte kunde slik at tilgjengelig båndbredde fordeles jevntest mulig til alle brukere i henhold til bestilt produkt.
- Ved bruk som avviker fra normalen, forbeholder SA seg retten til å foreta nødvendige begrensinger for å sikre lik tilgang for alle i nettet. Slike tiltak kan iverksettes umiddelbart.
- Denne kontrakten er en standardkontrakt tilpasset normert bruk og båndbredde. Standardvilkårene, herunder også prisstruktur, kan endres med 14 dagers varsel.

Generelle vilkår

Disse alminnelige leveringsvilkår ("Vilkårene") gjelder for abonnement på radiobasert bredbånd ("tjenesten") fra Svorka Aksess AS ("SA") til "Kunden".

§1 AVTALEFORHOLDET

Avtaleforholdet forutsetter at Kunden er en juridisk og myndig person. Kunden svarer for andre som gjennom Kunden gis adgang til tjenesten.

Vilkårene består av generelle vilkår og spesielle vilkår. For enkelte tjenester er det i tillegg utarbeidet tilleggsvilkår (se pkt. 18) som bl.a. fastsetter krav og spesifikasjoner til tjenestene, samt eventuelle endringer i Vilkårene.

§2 OVERDRAGELSE AV AVTALEN

Avtalen mellom SA og Kunden kan ikke overdras uten skriftlig samtykke fra SA.

§3 AVGIFTER

For bruk av tjenesten skal Kunden betale avgift i samsvar med den til enhver tid gjeldende prisliste for SA sine tjenester.

SA har rett til å foreta endringer i avgiftene, herunder innføre ny avgift. Ved eventuelle endringer til ugunst for Kunden skal Kunden varsles før endringen trer i kraft. Slik varsling kan skje via melding på utstedt faktura, e-post, SMS, brev e.l..

Endringer av avgiftene kan likevel gjennomføres med kortere varsel dersom det skyldes endringer av avgiftene fra underleverandører, endringer i valutakurser, offentlige skatter og avgifter eller andre lignende omstendigheter som påvirker SA sine kostnader i forbindelse med tjenesten.

§4 BETALINGSVILKÅR

Fastavgift betales forskuddsvis per måned eller pr. kvartal. Avtalt engangsavgift faktureres etter gjennomført tilknytning. Etterfakturerer vil kunne forekomme.

SA sender regning til den som er registrert som fakturamottaker hos kunde. Kunden er ansvarlig for betaling av de tjenestene som er bestilt eller benyttet og for å varsle SA om endringer i fakturaadresse.

Regningen skal betales per post eller bank i norsk valuta innen oppgitt forfallstidspunkt.

§5 KREDITT/KREDITTVURDERING/SIKKERHET

SA kan foreta en kredittvurdering av Kunden ved å innhente opplysninger fra offentlige kilder eller kredittopplysningsbyrå.

SA kan også fastsette en kredittgrense for de ulike tjenestene. Ved overskridelse av kredittgrensen kan SA midlertidig stenge av abonnementet og kreve at Kunden betaler det overskytende beløp og et gjenåpningsgebyr, eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet.

Dersom Kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdige, kan SA kreve at tjenestene forskuddbetales eller at Kunden stiller nødvendig sikkerhet.

§6 REKLAMASJON PÅ REGNING

Reklamasjon på regningsbeløpet må fremsettes innen rimelig tid, dvs. normalt innen betalingsfristens utløp.

Så lenge saken er til behandling i SA forfaller ikke regningsbeløpet til betaling. SA kan likevel kreve en foreløpig innbetaling basert på Kundens gjennomsnittlige tidligere bruk av tjenesten.

§7 UTLIVERING AV KUNDEOPPLYSNINGER

SA kan ikke utlevere kundeopplysninger (herunder Kundens navn, adresse, telefonnummer, og e-postadresse) til utenforstående.

Utlevering kan likevel skje dersom:

- Kunden skriftlig har samtykket til slik utlevering
- det foreligger hjemmel i lov for slik utlevering
- som ledd i betalingsinnkreving (inkasso)
- som ledd i regnskapsbehandling
- etter enkeltvedtak fra Datatilsynet.

§8 UTSTYR

Alt utstyr som Kunden bruker i forbindelse med tjenesten skal oppfylle de krav som følger av de til enhver tid gjeldende lovbestemmelser, forskifter m.v., evt. supplert med særskilte anvisninger fra SA. SA har intet ansvar for utstyr som ikke er levert av SA.

Kunden forplikter seg til å foreta umiddelbar avkopling av utstyr som forstyrrer SA sitt nett på en slik måte at det går ut over annen trafikk og/eller reduserer kapasiteten i nettet vesentlig.

Utstyr som er levert og/eller installert/montert av SA er SA sin eiendom med mindre annet er særskilt avtalt. SA sitt utstyr skal ikke uten skriftlig samtykke overlates til andre, leies ut eller på annen måte utleveres. Kunden har heller ikke rett til å gjøre inngrep, endringer eller tilføyelser i utstyret, herunder konfigurasjon, uten SA sitt samtykke.

§9 ANSVAR FOR ANDRES INFORMASJON/OPPLYSNINGER

SA utøver ingen kontroll over den informasjon som kunden har tilgang til via tjenesten utover det som følger av uforutsigelig lovgivning. SA har således intet ansvar for eventuelle skader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av denne informasjonen.

§10 FORANDRING AV NETTET

Kunden er innforstått med, og aksepterer, at SA sitt nett kan forandres hva gjelder dets struktur og føringsvei. Forandringene kan dog ikke gjelde grunnleggende og funksjonelle egenskaper. SA forbeholder seg retten til å foreta endringer av nettet innenfor de her nevnte grenser.

§11 TAUSHETSPLIKT OG PERSONVERN

SA plikter å bevare taushet om Kundens bruk av tjenesten og innholdet i teletrafikken. Domstoler, påtalemyndighet og annen offentlig myndighet kan likevel få slike opplysninger dersom det er truffet avgjørelse om utlevering med hjemmel i lov. Opplysninger som er registrert til fakturaformål skal slettes når faktura er gjort opp, eventuelt når en klagefrist er gått ut, og senest tre måneder etter at opplysningene ble registrert. Kunden kan be om at opplysningene blir lagret i seks måneder. Dersom en faktura ikke er blitt betalt eller det er oppstått rettslig tvist om betalingsplikten, kan opplysningene oppbevares inntil kravet er gjort opp eller rettslig avgjort. Etter at faktura er gjort opp, kan navn og adresse på Kunden i tillegg til beløpet lagres.

§12 BRUKSRESTRIKSJONER/FORCE MAJEURE

SA har rett til å forestå nødvendig forstyrrelser og endringer av telenett som anses nødvendig av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker.

I nødsituasjoner, herunder Force Majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet og/eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streiker og lockout, og

alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har SA rett til å gjennomføre følgende tiltak:

- Avbrudd i tjenesten.
 - Begrensninger av tjenestefasiliteter.
 - Avskjæring av adgang til tjenesten for nye kunder.
- SA er uten ansvar for tap som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. Om oppfølging av vesentlige deler av avtalen er forhindret utover tre måneder på bakgrunn av omstendigheter som nevnt overfor, har hver av partene rett til å si opp avtalen skriftlig med umiddelbar virkning.

§13 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

13.1 Reklamasjon

Kunden plikter å reklamere til SA innen rimelig tid etter at Kunden har oppdaget eller burde oppdaget feil eller mangler ved tjenesten. Dette skal skje til SA sitt kundesenter. Før feil meldes til SA skal Kunden undersøke om feilen skyldes eget utstyr. SA kan kreve dekket omkostninger forbundet med feilsøking dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor SA sitt ansvarsområde.

13.2 Support/Bistand

Ved meldt feil skal SA iverksette feilsøking snarest mulig. Feilen skal rettes uten ugrunnet opphold innenfor vanlig arbeidstid, såfremt annet ikke er avtalt i egen avtale.

13.3 Prisavslag

Dersom Kunden ikke kan benytte tjenesten på grunn av feil eller mangler, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Nedsetting av avgiften er under enhver omstendighet begrenset oppad til fastavgiften for den aktuelle tjeneste i gjeldende avregningsperiode.

13.4 Erstatning

Direkte tap

SA er bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra SA sin side.

Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av mangelen.

Indirekte tap

SA er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra SA sin side.

Som indirekte tap regnes:

1. Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd).
2. Tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn).
3. Tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, men bare der Kunden uten rimelig grunn lar være å foreta dekningskjøp eller treffe andre tiltak for å unngå eller minske tapet.
4. Tap som følge av skade på annet enn salgstingen selv og gjenstander som den brukes til fremstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med dens forutsatte bruk.

SA sitt samlede ansvar:

SA sitt erstatningsansvar er uansett begrenset til kr. 1.000,- for det enkelte skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak. Krav på erstatning må fremsettes innen rimelig tid etter at skaden er oppdaget eller burde vært oppdaget.

13.5 Heving

Kunden kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra SA sin side. Kunden plikter da å levere tilbake alt utstyr levert fra SA, ref. §16.

13.6 Ansvarsbegrensning for feil ved programvare eller lignende som ikke er utviklet av SA

SA er ikke ansvarlig for feil ved programvare eller andre produkter og tjenester som ikke er utviklet av SA og som distribueres sammen med tjenesten eller "følgefeil" som oppstår pga. feil, mangler eller feil bruk av disse produktene.

13.7 Angrerett

Kunden har 14-dagers ubetinget angrerett. Angrerettsskjema finnes på SA sin hjemmeside www.svorka.net. Kunden plikter å levere tilbake alt utstyr levert fra SA, ref. §16.

§14 KUNDENS ANSVAR

14.1 Anvendelig lovgivning og etiske regler

Kunden er ansvarlig for at alle kundeopplysninger som er gitt til SA er korrekte og i henhold til framlagt legitimasjon. Kunden er selv ansvarlig for den informasjon Kunden utnytter, formidler eller sprer ved hjelp av tjenesten. Dette ansvaret omfatter bl.a. en plikt til å iakttas gjeldende rettsregler, for så vidt gjelder ytringsfrihet og immaterialrett (f.eks. lisens- og opphavsrettigheter). Kunden må følge de etiske regler som gjelder for tjenesten. Tjenesten skal ikke brukes på en måte som kan være støtende for andre, umoralsk eller ulovlig.

14.2 Ansvar for tredjemanns bruk

Kunden er ansvarlig for bruk av tjenesten som skjer av andre personer som gjennom Kunden får tilgang til tjenesten. Kunden skal straks informere SA dersom andre personer bryter Vilklårene i avtalen med SA.

14.3 Forbud mot kommersiell utnyttelse

Kunden har ikke adgang til å utnytte tjenesten kommersielt. Kunden har ingen rett til å videreselge tjenesten eller drive kommersiell drift uten skriftlig tillatelse fra SA.

§15 KUNDENS MISLIGHOLD

15.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved forsinket betaling har SA rett til å kreve moranterer i samsvar med lov om renter ved forsinket betaling m.v. I tillegg kan SA kreve dekning av utgifter i forbindelse med utenrettslig inndrivelse til kravet i henhold til inkassoloven og tilhørende forskrifter.

15.2 Stengning ved betalingsmislighold

SA kan stenge tjenesten uten ytterligere varsel dersom Kunden ikke har betalt det han skylder innen betalingsfrist i betalingspåminnelsen (minimum 14 dager). SA kan uten forutgående varsel stenge tjenester der avtalt kredittgrense er oversteget. Ved gjenåpning etter stengning belastes Kunden med et gjenåpningsgebyr.

15.3 Stengning ved annet mislighold

SA kan stenge kundens tilknytning til internett dersom Kunden bruker utstyr som ikke er tillatt, eller utstyr som forstyrrer eller forringer kvaliteten på tjenesten for andre kunder.

Bruksbegrensning etter dette skal avvikles så snart Kunden godtgjør at aktuelt utstyr er fjernet.

Ved Kundens brudd på Vilklårenes pkt. 14 ovenfor, kan SA stenge tjenesten dersom Kunden ikke retter opp forholdet. Dersom SA vurderer overnevnte brudd på vilklårenes pkt. 14 som grovt, kan SA stenge tjenesten uten forhåndsvarsel.

SA kan videre slette informasjon/ opplysninger som er i strid med forbudet mot kommersiell utnyttelse av tjenesten, lovgivning eller regler om skikk og bruk for Internett.

SA kan også foreta stengning av tjenesten dersom Kundens benyttelse av denne medfører vesentlig trusler mot helse eller sikkerhet m.v., jf. telelovens § 1-4. Slik stengning kan skje uten forhåndsvarsel.

15.4 Slutfaktura ved stengning

SA har rett til å sende slutfaktura til Kunden for utestående beløp for den resterende avtaleperioden.

15.5 Krav fra tredjemann

Kunden forplikter seg til å holde SA skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot SA som følge av Kundens egen bruk av tjenesten. Kunden skal i et slikt tilfelle ha rett til å tre inn i kravet eller i samarbeid med SA gis anledning til å ivareta sine interesser som om kravet var rettet mot Kunden selv.

15.6 Erstatning

Kunden er ansvarlig for eventuelle tap av, eller skade på, utstyr som inngår i tjenesten. Erstatningsansvaret omfatter også SA sine kostnader til demontering, reparasjon, installasjon og lignende. Dette gjelder ikke dersom skadeårsaken kan henføres til SA.

15.7 Heving

SA kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Kundens side.

§16 OPPSIGELSE

Avtalens varighet er ett – 1 – år fra kontraktsinngåelse. Etter utløp går avtalen over til å være en løpende oppsigelig avtale. Gjensidig frist for oppsigelse av kontrakten er én – 1 – mnd etter kontraktstidens utløp.

Utstyr levert av SA skal leveres tilbake senest 14 dager etter opphør av avtalen. SA kan innkreve markedsverdi for dette utstyret, hvis utstyret ikke blir levert eller blir levert tilbake i defekt tilstand.

§17 ENDRING AV VILKÅR

SA kan endre Vilklårene. Endring av Vilklårene må varsles Kunden og kan tidligst tre i kraft to uker etter at slikt varsel er sendt. Informasjon vedrørende endringer for internett-tjenestene vil bli tilgjengeliggjort via SMS, e-post eller annet skriftlig medium. Ved vesentlige endringer i Vilklårene har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter.

§18 TILLEGGSVILKÅR

Eventuelle tilleggsvilkår til avtalen skal være angitt i kundekontrakten.

§19 TVISTER

Eventuelle tvister vedrørende tolkning eller anvendelse av avtalen skal bringes inn til Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon.