

Alminnelige abonnementsvilkår for Direct Connect AS sine Bredbåndstjenester

Gjeldende fra 01.05.2011

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Disse abonnementsvilkår gjelder for abonnement på alle tjenester levert av Direct Connect AS (heretter kalt DC) eller videredistributør.

2 KREDITTOPPLYSNINGER

DC forbeholder seg adgang til å innhente kredittopplysninger og foreta kredittvurdering av nye abonnenter samt til å avslå leveranse basert på slik vurdering. Abonnenten samtykker til innhenting av relevante opplysninger i forbindelse med slik kredittvurdering.

3 ABONNEMENT

Kundens abonnement omfatter de tjenester som er spesifikt angitt i bestilling akseptert av DC.

4 FORUTSETNINGER FOR ABONNEMENT

Bredbåndsabonnement via telefonnettet forutsetter at Kundens nærmeste telefonsentral har DSL utstyr, og at andre tekniske forutsetninger som følger av til enhver tid gjeldende produktspesifikasjoner m.v. er innfridd. Bredbåndsabonnement via radiobasert nett forutsetter at kunde har fri sikt til en av DC sine senderstasjoner, som angitt i kartverk på DCs websider for bestilling. Dersom de faktiske forutsetninger for Kundens abonnement endrer seg (eksempelvis ved relokalisering av senderstasjoner eller tilvekst av vegetasjon ved trådløst bredbånd) vil abonnementet senere kunne bortfalle uten forutgående varsel fra DC sin side. Forskuddsbetalt abonnementsavgift vil i slike tilfeller bli refundert for ubenyttet periode.

5 BESTILLING AV ABONNEMENT

Abonnement kan bestilles skriftlig eller muntlig. Dersom en kunde tar i bruk et produkt eller en tjeneste fra DC uten at det er inngått noen uttrykkelig muntlig eller skriftlig avtale, anses vedkommende å ha akseptert disse alminnelige abonnementsvilkårene. Avtalen mellom DC og Kunden om levering av DSL-tjenester ("Kundeavtalen") består av:

- Kundens skriftlige eller muntlig bestilling.
- Eventuell skriftlig ordrebekreftelse eller velkomstbrev fra DC.
- Disse alminnelige vilkår.
- Eventuelle tilleggsavtaler i skriftlig form.

Dersom avtale om levering av internettaksess inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted gjelder de generelle bestemmelser i lov om angrerett av 21. desember 2000 nr 105, samt reglene om angrerett ved kjøp av tjenester i kapittel 5 i samme lov.

6 OVERDRAGELSER OG ENDRINGER

6.1 Overdragelse fra kunden

Overdragelse av abonnement kan kun finne sted etter skriftlig godkjenning av DC. Ved overdragelse påløper innmeldingsavgift som ved nytegning av abonnement. Ved dødsfall kan abonnementet vederlagsfritt overføres til husstandsmedlem av avdøde. Ved samlivsbrudd, separasjon og skilsmisse disponeres abonnementet av den ektefeilen som er registrert som kunde. Abonnement kan vederlagsfritt overdras til ektefelle eller samboer når den registrerte Kunden enten har gitt skriftlig samtykke.

6.2 Overdragelse internt i DC

DC står fritt til å overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet i forbindelse med omstruktureringer, salg av virksomhet eller lignende.

6.3 Endringer

Adresseendringer og andre endringer som er av betydning for abonnementsforholdet, må av Kunden snarest meldes til DC. Kunden kan belastes for eventuelle merkostnader som måtte følge av manglende varsel om endringer.

7 PRISER

Prisene for tjenestene fremgår av gjeldende prislister slik denne til enhver tid er fastsatt av DC og tilgjengeliggjort via DCs websider. DC skal varsle Kunden om eventuelle prisendringer i kundes disfavør. Slik varslings kan gjøres via SMS når kunden har oppgitt mobiltelefonnummer som kontaktnummer ved bestilling.

8 KUNDENS BETALINGSANSVAR OG BETINGELSER

Registrert kunde hos DC er ansvarlig for betaling av de ytelser DC leverer i henhold til Kundeavtalen. Ansvarer omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommendes bruk, så fremt det ikke kan påvises at vedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra DC sin side. DC sender faktura som gir oversikt over det leverte, det beløp som skal betales og fristen for betaling. Betaling skal skje over post- eller bankgiro, eller slik partene har avtalt. Mener Kunden at fakturagrunnlaget er uriktig, må Kunden klage til DC innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid. Hvis ikke slik klage har funnet sted anses kravet som akseptert av Kunden. Kunden faktureres normalt forskuddsvis for tre måneder eller etter avtale. Faktura sendt Kunden skal ha en forfalltid på 14 dager fra fakturadato. Avvikende avtale om fakturaperiode og andre vilkår knyttet til faktura skal gjøres skriftlig. DC står fritt til å belaste Kunden fakturagebyrer etter gjeldende prislister og forskrifter. I reklamasjonssaker har Kunden rett til å klage DCs avgjørelse inn for Brukerklagenemnda, Postboks 4594 Nydalen, 0404 Oslo. Når Kunden klager til nemnda, skal det benyttes et eget klageskjema som er tilgjengelig på www.brukerklagenemnda.no. Slik klage må sendes innen fire uker etter at Kunden har fått svar på reklamasjonen fra DC. Vernetings for tvister er i Oslo Forlikråd.

9 TAUSHETSPLIKT

DC og de ansatte i DC plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av teletjenestene og innholdet i Kundens telekommunikasjon. Opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, politi eller andre offentlige myndigheter.

10 TILKNYTNING AV UTSTYR TIL TELENETTET

Utstyr som tilknyttes telenettet skal tilfredsstillende de til enhver tid gjeldende krav fastsatt av telemyndighetene. Kunden er ansvarlig for at utstyr som kobles til nettet er typegodkjent i henhold til relevante tekniske standarder. Ved tvil plikter Kunden å avklare dette med DC.

11 TILKNYTNING TIL NETTET

Montør må gis adgang til tilknytningspunktet. I forbindelse med tilknytningen har DC fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, i og gjennom Kundens eiendom. DC skal informere Kunden om slike inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av kraft (220V) der dette er nødvendig. Kunden skal kun benytte autorisert personell som utfører service på hans utstyr og linjenett.

12 LEVERINGSTIDSPUNKT

For DSL-basert bredbånd er leveringstidspunktet fastsatt i velkomstbrev fra DC eller varslet via e-post eller SMS. Leveringstidspunktet kan bli justert etter nærmere beskjed fra DC. Kunden vil i så fall bli kontaktet nærmere for avtale om tidspunkt. Alle leveringstidspunkter er med forbehold om hindringer som ligger utenfor DCs kontroll og som ikke var forutsatt da leveringstidspunktet ble avtalt. For radiobasert bredbånd viser til informasjon for de enkelte områder ved bestilling.

13 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

13.1 Reklamasjon

Ved feil på tjenesten må kunde melde feil til DCs kundeservice. Dette kan gjøres via telefon eller e-post. Før feil meldes, skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Melder Kunden forhold som; (i) skyldes feil i Kundens eget utstyr, eller; (ii) ligger utenfor DCs kontroll og Kunden burde ha forstått dette, kan DC kreve dekket omkostningene forbundet med feilsøking, herunder medgått tid, egne kostnader og eventuelle merkostnader påført DC av underleverandører. Kunden mister sin rett til å gjøre krav basert på en mangel gjeldende dersom han ikke gir DC melding om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den, senest innen 4 uker.

13.2 Avhjelp

DC skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved teletjenestene, iverksette tiltak for å rette mangelen. Normal rettetid avhenger av feilårsak og de til enhver tid gjeldende retningslinjer og rutiner hos underleverandører. Feilretting skjer normalt i ordinær arbeidstid og på ordinære virkedager med mindre annet er særskilt avtalt. Avvikende avtaler fra dette punktet må være inngått skriftlig.

13.3 Erstatning

Overfor forbrukere er DC ansvarlig for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke hvis DC godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor DCs kontroll, og som DC ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Overfor næringsdrivende er DC bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra DC sin side. For forhold utenfor DCs kontroll er DC ikke ansvarlig. Kundens erstatningskrav forutsetter under alle omstendigheter at DC er gitt anledning til å forsøke feilretting.

DC er verken overfor forbrukere eller næringsdrivende ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra DC side. Som indirekte tap regnes blant annet:

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

13.4 DC sitt samlede ansvar

Det samlede erstatningsansvar er oppad begrenset til den aktuelle tjenestens eller produktets fakturabeløp for foregående 3 måneders periode.

14 Feilretting

For xDSL er DC ansvarlig for vedlikehold og feilretting på tilknytningslinjen til og med første telefonkontakt eller annet tilknytningspunkt (sendeutstyr, i de tilfeller hvor DC er ansvarlig for dette). Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på sitt interne nett, samt på utstyr tilknyttet nettet, herunder radioantenne. Dersom Kunden ønsker at DC skal utføre vedlikehold og feilretting på slikt utstyr, må dette særskilt avtales. Dersom Kunden melder feil, og det viser seg at årsaken til feilen er i utstyr eller installasjoner levert av andre enn DC, kan DC kreve betaling fra Kunden for feilsøking/utrykking.

14.1 Servicevindu

DC kan gjøre uvarslet service på eget utstyr eller telenettet innenfor tidsrammen 00:00 - 06:00 mandager (natt fra søndag til mandag). Brudd i tjenesten som følge av slikt servicearbeide medregnes ikke ved kalkulering av servicegrad/oppetid.

15 KUNDENS MISLIGHOLD

15.1 Betalingsmislighold fra Kunden eller fakturamottaker

Ved betalingsmislighold vil DC sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr, og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Dersom fakturamottaker er en annen enn Kunden, har DC rett til å sende kravet direkte til Kunden. Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt, vil ikke bli levert før DCs utestående er betalt eller bortfalt.

15.2 Stenging ved betalingsmislighold

Ved betalingsmislighold kan DC stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Kunden er selv ansvarlig for å varsle DC for å få gjenåpnet linjen igjen når utestående er oppgjort. Hvis Kunden har abonnement på flere tjenester, vil stenging normalt omfatte alle abonnementene og tjenester levert disse.

15.3 Stenging i andre tilfeller

DC kan, uavhengig av betalingsmislighold, stenge Kundens tilknytning til telenettet dersom Kunden:

- a) benytter utstyr som ikke er typegodkjent eller godkjent av DC;
- b) ikke oppfylder krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av DC i henhold til pkt. 8;
- c) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester;
- d) på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane;

- e) Benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med Norsk Lov; eller
- f) Videre selger/tilgjengeliggjør tjenesten for tredjepart uten at dette er avtalt med DC.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden 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 eller fremkomme med uttalelse. Dersom hensynet til sikkerheten i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen. Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk av tjenester, kan DC i særlige tilfeller sperre abonnementet for bestemte tjenester.

15.4 Gjenåpning

Dersom abonnementet er blitt stengt som følge av Kundens mislighold, vil DC gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Størrelsen på gebyret fremgår den til en hver tid gjeldende prisliste.

15.5 Heving

DC kan ved vesentlig mislighold fra Kundens side heve avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning for tap som følge av misligholdet, herunder tapt fortjeneste i gjenværende oppsigelses eller bindingstid. Som vesentlig mislighold regnes bl.a opptreden som skaper driftsforstyrrelser i DCs nettverk, betydelig betalingsmislighold eller annet mislighold som påfører DC urimelig ulempe.

15.6 Oppsigelse/Bindingstid

Abonnementet er uoppsigelig i abonnementsperioden innenfor bindingstid. Bindingstiden løper fra installasjonsdato og gjelder i 12 måneder såfremt annet ikke er fastsatt i Kundeavtalen. For privatkunder løper oppsigelsestiden etter bindingstidens utløp til utløp av påfølgende måned. For bedriftskunder er oppsigelsestiden 3 måneder fra utløp av den måned oppsigelsen fremsettes. Tilleggstjenester i tilknytning til abonnementet kan sies opp etter de samme frister eller etter særskilte bestemmelser for den aktuelle tjenesten dersom dette er skriftlig avtalt. DC kan under alle omstendigheter si opp abonnementet med en måneds varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned. Dersom en bestilling blir annullert av Kunden før tjenesten blir satt i drift, har DC rett til vederlag for medgått tid og materiell samt kostnader fra underleverandører.

15.7 Bruksbegrensning i forhold til abonnementsstype

Privatabonnement med tilhørende tilleggstjenester forutsetter leveranse av bredbånd til privat bolig brukt i privat øyemed. Hytteabonnement forutsetter leveranse til hytte eller fritidsbolig, hvor faktura sendes til ordinært bosted eller annen fakturaadresse. Dersom tjenester levert av Direct Connect benyttes i næringsøyemed, forutsettes det bedriftsabonnement. Ved brudd på disse forutsetningene har Direct Connect rett til å etterfakturere for riktig pris på tjeneste i henhold til faktiske forhold.

16.1 Retur av IP adresser m.m.

Eventuelle faste og/eller dynamisk tildelte IP adresser og andre ressurser returneres til DC ved oppsigelse eller avslutning av kundeforholdet. Dette gjelder også eventuelt utplassert sendeutstyr eller annet kundeforhold utstyr.

17 EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har DC rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av teletjenestene:

- a) avbrudd i tjenesten;
- b) begrensning av tjenestefasiliteter; og
- c) avskjæring av adgang til teletjenestene for nye kunder. DC har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i telenettet som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. DC er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. DC vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for å redusere ulempen for den enkelte kunde.

18 ENDRINGER I VILKÅRENE

DC forbeholder seg rett til å endre vilkårene. Endringer i vilkårene skal varsles minst en måned før endringene trer i kraft. Dersom Kunden ikke vil akseptere de varslede endringer må Kunden gi skriftlig varsel innen endringene trer i kraft, og Kundens abonnement vil da løpe ut gjenværende oppsigelses- eller bindingstiden på de vilkår som gjaldt før endringen trådte i kraft.

19 BRUKSBEGRENSNING OG KVALITET

Det er ikke tillatt å videredistribuere tjenesten utover kundens husstand, med mindre dette er særskilt avtalt med DC.

SPESIELLE TILLEGGSVILKÅR FOR RADIOBASERT BREDBÅND

20 Prioritet

Kapasitetskrevenende trafikk, herunder fildelingstrafikk og P2P, vil i enkelte områder bli gitt begrenset båndbredde og lavere prioritet enn annen datatrafikk som web, e-post og IP-telefoni.

21 Tekniske forutsetninger

DC Trådløst Internett stiller spesielle krav til dekning m.v. som må tilfredsstilles av Kunden gjennom hele abonnementsperioden. I utgangspunktet forutsettes fri sikt til senderstasjon for at tjenesten skal ha optimal kvalitet.

22 Tilknytning til det trådløse nettet

DC sørger for fremføring av trådløs radiolink frem til et tilknytningspunkt på den installasjonsadresse som Kunden har oppgitt. DC gir retningslinjer for plassering av antenne. DC har intet ansvar for mangler ved tjenesten som følge av avvik fra DCs retningslinjer for plassering av antenne. DC er ikke forpliktet til å levere bredbånd der de topografiske forhold umuliggjør installasjon eller der senere endringer umuliggjør videreføring av abonnementet.

23 Skade påført Kundens eiendom

Ved montering, installasjon og kabelføring plikter DC å ta tilbørlig hensyn til Kundens ønsker, eiendom og eiendeler for øvrig. DC plikter å erstatte skade utover det som er nødvendig for arbeidet, og som skyldes uaktsomhet fra DC sin side, dog innenfor rammene av de ansvarsbegrensninger som følger av pkt 13 i disse alminnelige vilkår og Kundeavtalen.

24 Eiendomsrett

Radioutstyret som leveres er DCs eiendom og skal demonteres og returneres DC innen 15 dager etter avsluttet abonnement. DC kan eventuelt hente utstyret for kundes regning.