

# Abonnementsvilkår for bigblu Norge AS sine Bredbåndstjenester gjeldende fra 01.03.2020

## GENERELLE ABONNEMENTSVILKÅR

### 1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Disse abonnementsvilkår gjelder for alle abonnement levert av bigblu Norge AS, orgnr 985 662 193 (heretter kalt BB) eller videredistributør.

### 2 KREDITTOPPLYSNINGER

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

### 3 ABONNEMENT

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

### 4 FORUTSETNINGER FOR ABONNEMENT

Bredbåndabonnementet via telefonnettet forutsetter at Kundens nærmeste telefonsentral har tekniske forutsetninger som følger av de til enhver tid gjeldende produktspesifikasjoner mv.. Bredbåndabonnementet via radiobasert nett forutsetter at Kunden har fri sikt til en av BB sine senderstasjoner. Dersom de faktiske forutsetninger for Kundens abonnement endrer seg (eksempelvis ved relokalisering av senderstasjoner eller tilvekst av vegetasjon ved trådløst bredbånd som gjør at Kunden ikke lenger har fri sikt til en av BB sine senderstasjoner) og dette medfører at BB ikke kan levere abonnementstjenestene som forutsatt vil abonnementet senere kunne bortfalle uten forutgående varsel fra BB 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 BB, anses vedkommende å ha akseptert abonnementsvilkårene. Avtalen mellom BB og Kunden om levering av DSL-tjenester ("Kundeavtalen") består av:

- Kundens skriftlige eller muntlig bestilling.
- Skriftlig ordrebekreftelse og/eller velkomstbrev fra BB.
- Disse generelle abonnementsvilkår.
- Eventuelle skriftlige tilleggsavtaler.

Dersom avtale om levering av bredbånd til forbruker 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. Angreretten er i samsvar med angrerettloven § 21 første ledd 14 dager fra den dag avtalen om tjenesten ble inngått. Angreretten kan benyttes ved å gi skriftlig melding til BB innen angreretten ved bruk av angrerettsskjemaet som fulgte med ved leveransen av utstyret, ved skriftlig varsel eller ved å kontakte oss på telefon. Bruk av angrerett etter angrerettsfristen vurderes som oppsigelse i bindingsperioden, jfr. punkt 15.6. Ved bruk av angrerett etter at utstyret er levert vil BB kreve at du dekker kostnadene ved retur av utstyret, samt eventuelle kostnader knyttet til avinstallering av utstyret i samsvar med vår standard prisliste. Det gjøres oppmerksom på at pris for avinstallasjon av utstyret kan være høyere enn for selve installasjonen da installasjonskosten kan være subsidiert. Om utstyret/tjenesten er tatt i bruk før angrerett benyttes er du ansvarlig for å dekke prisen for utstyret/tjenesten i den periode utstyret/tjenesten er benyttet, samt eventuelt vederlag for aktivere tjenesten/utstyret. Når utstyret er mottatt av BB vil dette undersøkes og i den grad utstyret er skadet vil vi kreve betaling for den reduserte verdi av utstyret som skaden representerer med tillegg av administrasjonskostnader forbundet med å håndtere dette. Vi vil utstede en spesifisert faktura over eventuelt utestående etter at utstyret er inspisert.

### 6 OVERDRAGELSER OG ENDRINGER

#### 6.1 Overdragelse fra Kunden

Enhver overdragelse av abonnement kan kun finne sted etter skriftlig godkjenning av BB. Ved overdragelse påløper etableringsavgift som ved nyttegning av abonnement. Ved dødsfall kan abonnementet vederlagsfritt overdras til husstandsmedlem av avdøde. Ved samlivsbrudd, separasjon og skilsmisse disponeres

abonnementet av den ektefellen som er registrert som Kunde. Abonnement kan vederlagsfritt overdras til ektefelle eller samboer når den registrerte Kunden har gitt skriftlig samtykke.

## **6.2 Overdragelse fra BB**

BB står fritt til å overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet. Kunden plikter, om nødvendig for å effektivere overdragelsen, å inngå ny avtale med tilsvarende vilkår med virksomheten som overtar abonnementsforholdet.

## **6.3 Endringer**

Adresseendringer og andre endringer som er av betydning for abonnementsforholdet, må av Kunden snarest meldes til BB skriftlig via [www.bigblu.no](http://www.bigblu.no). Kunden kan belastes for eventuelle merkostnader som måtte følge av manglende varsel om endringer.

## **7 PRISER OG FAKTURERING**

### **7.1 Priser**

Prisene for tjenestene fremgår av gjeldende prislister slik denne til enhver tid er fastsatt av BB og tilgjengeliggjort via BBs websider. BB skal varsle Kunden minimum en måned før iverksettelse ved eventuelle prisendringer i Kundes disfavør. Slik varsling kan gjøres direkte med SMS, e-post eller brev.

### **7.2 Fakturering**

Fakturering for tjenestene starter når tjenesten er aktivert og klar til bruk eller senest 14 dager etter at utstyret er levert til Kunden. For enkelte abonnementstyper krever vi forhåndsbetaling. Dersom slik forhåndsbetaling kreves, skal dette være særskilt spesifisert i avtale og bestillingsbekreftelse. Dersom BB etter avtale sender utstyr til Kunden og postpakken forblir uavhentet, vil Kunden bli fakturert et gebyr på minimum 250 kroner eller de faktiske portokostnader dersom disse er høyere.

## **8 KUNDENS BETALINGSANSVAR OG BETINGELSER**

Registrert Kunde hos BB er ansvarlig for betaling av de ytelser BB leverer i henhold til Kundeavtalen. Betalingsansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder bruk av uvedkommende, så fremt det ikke kan påvises at bruken er muliggjort gjennom uaktsomhet fra BB sin side. BB sender faktura som gir oversikt over det leverte, det beløp som skal betales og fristen for betaling. Betaling skal skje til det kontonummer som partene har avtalt. Mener Kunden at fakturagrunnlaget er uriktig, må Kunden klage til BB 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 forfallstid på 14 dager fra fakturadato. Avvikende avtale om fakturaperiode og andre vilkår knyttet til faktura skal gjøres skriftlig. BB står fritt til å belaste Kunden fakturagebyrer etter gjeldende prislister og forskrifter. Kunden plikter å betale faktura med riktig kontonummer, KID og beløp. Dersom Kunden gjentatte ganger betaler inn feil beløp og/eller uten KID gjentatte ganger forbeholder bigblu seg retten til å fakturere et gebyr for merarbeidet feilinnbetalingen medfører. Ved for høy sum innbetalt kan bigblu ved refusjon holde tilbake en sum tilsvarende gebyret.

## **9 TAUSHETSPLIKT**

BB og de ansatte i BB 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 BB.

## **11 TILKNYTNING TIL NETTET**

Montør må gis adgang til tilknytningspunktet. I forbindelse med tilknytningen har BB fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, i og gjennom Kundens eiendom. BB 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**

Leveringstidspunktet er fastsatt i velkomstbrev fra BB eller varslet via e-post eller SMS.

Leveringstidspunktet kan bli justert etter nærmere beskjed fra BB. Kunden vil i så fall bli kontaktet nærmere for avtale om tidspunkt. Alle leveringstidspunkter er med forbehold om hindringer som ligger utenfor BBs kontroll og som ikke var forutsatt da leveringstidspunktet ble avtalt.

## **FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN**

### **12.1 Reklamasjon**

Ved feil på tjenesten må Kunden melde feil til BBs Kundeservice. Dette kan gjøres via telefon eller via kontaktskjema på [www.bigblu.no](http://www.bigblu.no). Før feil meldes, skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunde benytter ekstern bistand for sjekk av eget utstyr for eliminering av feilkilder dekker ikke BB slike kostnader selv om det senere viser seg at feilen var på BBs tjeneste eller utstyr. Melder Kunden forhold som; (i) skyldes feil i Kundens eget utstyr, eller; (ii) ligger utenfor BBs kontroll og Kunden burde ha forstått dette, kan BB kreve dekket omkostningene forbundet med feilsøking, herunder medgått tid, egne kostnader og eventuelle merkostnader påført BB av underleverandører. Kunden mister sin rett til å gjøre krav basert på en mangel gjeldende dersom han ikke gir BB melding om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den. Dersom innmeldt feil på tjenesten er BBs ansvar har Kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, dog uansett begrenset til abonnementsavgiften for perioden feilsituasjonen var tilstede. All kompensasjon som følge av feil på tjenesten vil bli trukket fra på framtidig faktura. I reklamasjonssaker har Kunden rett til å klage BBs avgjørelse inn for Bruerklagenemnda, Postboks 4594 Nydalen, 0404 Oslo. Når Kunden klager til nemnda, skal det benyttes et eget klageskjema som er tilgjengelig på [www.bruerklagenemnda.no](http://www.bruerklagenemnda.no). Slik klage må sendes innen fire uker etter at Kunden har fått svar på reklamasjonen fra bigblu. For næringskunder er avtalt vernetting ved tvister Forlikrådet i Oslo/Oslo tingrett.

### **12.2 Avhjelp**

BB 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.

### **12.3 Erstatning**

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

BB 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 BB side. Som indirekte tap regnes bl.a:

- 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.

### **12.4 Heving**

Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra BBs side ved skriftlig varsel dersom BB ikke retter det anførte forholdet innen 21 dager fra varsel er gitt. Tilsvarende kan Kunden heve om BB går konkurs eller blir insolvent.

### **12.5 BB sitt samlede ansvar**

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

## **13 FEILRETTING**

BB er ansvarlig for vedlikehold og feilretting på tilknytningslinjen til og med første telefonkontakt eller

annet tilknytningspunkt (sendeutstyr, i de tilfeller hvor BB 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 BB 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 BB, kan BB kreve betaling fra Kunden for feilsøking/utrykning.

### **13.1 Servicevindu**

BB 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.

## **14 KUNDENS MISLIGHOLD OG OPPSIGELSE**

### **14.1 Betalingsmislighold fra Kunden eller fakturamottaker**

Ved betalingsmislighold vil BB 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 BB rett til å sende kravet direkte til Kunden. Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt, vil ikke bli levert før BBs utestående er betalt eller bortfalt.

### **15.2 Stenging ved betalingsmislighold**

Ved betalingsmislighold kan BB stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Kunden er selv ansvarlig for å varsle BB 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. Kunden vil bli belastet med et gebyr for stenging av tjenesten iht gjeldende prisliste.

### **15.3 Stenging i andre tilfeller**

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

- a) benytter utstyr som ikke er typegodkjent eller godkjent av BB;
- b) ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av BB 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) Videreselger/tilgjengeliggjør tjenesten for tredjepart uten at dette er avtalt med BB.

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.

### **15.4 Gjenåpning**

Dersom abonnementet er blitt stengt som følge av Kundens mislighold, vil BB gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet.

### **15.5 Heving**

BB 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 BBs nettverk, betydelig betalingsmislighold utover 14 dager regnet fra opprinnelig forfallsdato eller annet mislighold som påfører BB urimelig ulempe. Tilsvarende kan BB heve om Kunden går konkurs eller blir insolvent.

Forutsatt minimum 30 dagers skriftlig varsel til Kunden kan BB heve avtalen for det tilfelle at satellittoperatør er ute av stand til eller uvillig til å levere tjenester til BB.

## **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. Dersom tjenesten er forsøkt levert og forhold på Kundens side forhindrer leveranse, kan BB innen rimelig tid starte fakturering forutsatt skriftlig varsel om dette, og bindingstiden regnes fra datoen Kunden ble fakturert. For privatkunder er oppsigelsestiden etter bindingstidens utløp en måned og til utløp av påfølgende måned. BB kan si opp avtalen etter bindingstiden med 30 dagers skriftlig varsel fra utløp av den måned oppsigelsen fremsettes. Privatkunder kan si opp tjenesten innenfor bindingstid mot et bruddgebyr som tilsvarer 80% av gjenstående abonnementsavgift innenfor bindingstiden. Bedriftskunder kan ikke si opp avtalen i bindingsperioden. Etter utløp av bindingsperioden er oppsigelsestiden for bedriftskunder 3 måneder fra utløp av den måned oppsigelsen fremsettes. Oppsigelse må skje skriftlig. 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. BB kan under alle omstendigheter si opp abonnementet med en måneds varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned. Allerede betalt abonnementsavgift refunderes ikke ved oppsigelse. Uavhengig av vilkårene ovenfor kan privatkunder heve Kundeavtalen der BB endrer vilkårene vesentlig. Hevingsretten gjelder ikke der vilkårene endres vesentlig som følge av endringer i offentligrettslige regler, herunder økning i offentlige avgifter.

Ved utløp av oppsigelsestiden må alle gyldig fremsatte krav betales innen 14 dager regnet fra fakturadato. Fra utløpstidspunktet vil du også bli koblet fra tjenestene slik at disse ikke lenger kan benyttes. Om du senere ønsker å reetablere tilkoblingen vil standard avgift for tilkobling tilkomme.

## **15.7 Bruksbegrensning i forhold til abonnementstype**

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 bigblu benyttes i næringsøyemed, forutsettes det bedriftsabonnement. Ved brudd på disse forutsetningene har bigblu rett til å etterfakturere for riktig pris på tjeneste i henhold til faktiske forhold.

## **16 RETUR AV IP-ADRESSER MED MER**

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

## **17 EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER**

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har BB 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. BB 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. BB er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. BB 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**

BB 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 bindingstid på de vilkår som gjaldt før endringen trådte i kraft. Endring av vilkårene kan varsles via e-post, SMS eller brev.

## **19 BRUKSBEGRENSNING OG KVALITET**

### **19.1 Videredistribusjon**

Det er ikke tillatt å distribuere tjenesten utover Kundens husstand, med mindre dette er særskilt avtalt med BB.

### **19.2 Tilgjengelig hastighetsklasse**

Dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å levere Kunden det produktet/hastigheten som er spesifisert på bestilt abonnementstype, har BB rett til å endre abonnementstype til nærmeste tilgjengelige abonnementstype.

## **20 PRIORITET/HASTIGHET**

BB forbeholder seg retten til å sikre en rettferdig fordeling av bredbåndsressursene, særskilt i forhold til overforbruk hos enkeltkunder i gitte områder. BB forbeholder seg videre retten til å prioritere tidskritiske bredbåndstjenester over ikke tidskritiske tjenester i trafikkintensive perioder.

Overføringshastigheten kan bli redusert som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller komponenter. Videre kan hastigheten være lavere enn den angitte i perioder med stor belastning i nettet. Dersom Kunden benytter seg av trådløst utstyr, vil dette også kunne redusere hastigheten.

Overføringshastigheten ut på Internett er utenfor BBs kontroll. BB garanterer derfor ikke for at avtalt hastighet alltid vil oppnås. Vi viser også til spesielle vilkår for aktuelle tjeneste og øvrig spesifisering av tjenesten på websider, bestillingsbekreftelse m.m.

## **21 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER MV.**

BB behandler kundedata som BB har mottatt, herunder rundt spesifikk bruk av tjenestene fra BB. Personopplysningene blir benyttet til å administrere kundeforholdet og gjennomføre tjenestene og for fakturering. Kundens navn, postadresse, e-postadresse og telefonnummer vil bli brukt som grunnlag for å sende informasjon til kunden om tjenestene fra BB og eventuelle nye tjenester, anmodning om deltakelse i kundeundersøkelser og annen informasjon relatert til avtalen. Kunden kan reservere seg mot markedsføring fra BB. For mer informasjon om BB sin behandling av personopplysninger, se [www.bigblu.no](http://www.bigblu.no). Du vil som kunde ha rett til innsyn i personopplysninger som er lagret om deg, og kan ved henvendelse få opplyst de opplysninger som er lagret om deg hos BB, for hvilket formål disse behandles og i hvilken utstrekning og til hvem kundeopplysningene kan bli utlevert.

## **SPESIELLE VILKÅR FOR RADIOBASERT/TRÅDLØST BREDBÅND**

### **22 TEKNISKE FORUTSETNINGER**

BB 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. Under enhver omstendighet er det en forutsetning at tilstrekkelig signalkvalitet, som angitt i produktbeskrivelse og brukerveiledning, oppnås for at tjenesten skal fungere optimalt. Det vil kunne forekomme behov for skifte av antenneutstyr hos kunde ved endringer i operatørens nett o.l. BB er ansvarlige for å informere Kunden om dette og gjøre nødvendig utstyr tilgjengelig, men Kunden er ansvarlig for montasje av utstyret.

### **23 TILKNYTNING TIL DET TRÅDLØSE NETTET**

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

### **24 SKADE PÅFØRT KUNDES EIENDOM**

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

### **25 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR**

Antenneutstyret som leveres for å benytte tjenesten er BBs eiendom, med mindre annet er særskilt avtalt. Kunden belastes månedlig utstyrsleie iht gjeldende prisliste. Utstyret må ikke endres (males eller på andre måter justeres) slik at det får et annet utseende eller avviker i vesentlig grad fra slik det så ut da kunden mottok det. Utstyret skal demonteres og returneres BB innen 15 dager etter avsluttet abonnement. Det er Kundens ansvar å besørge demontering og dekke fraktkostnader. BB kan eventuelt demontere og hente utstyret for Kundens regning dersom BB har tilgjengelige montører i nærområdet. Dersom utstyr ikke er returnert innenfor fristen, vil Kunden bli belastet med kr. 2000. eller utstyrets verdi dersom dette overstiger kr. 2000. Hvis utstyr blir returnert etter fristen forbeholder BB seg retten til å ikke kreditere fakturert utstyr.

## SPESIELLE VILKÅR FOR SATELLITBASERT BREDBÅND

### 26 IP-ADRESSER

Tjenesten tilbys etter de spesifikasjoner som er oppgitt ved bestilling og i tilbud. Normalt tilbys kun bruk av en offentlig IP-adresse.

### 27 HASTIGHET

Oppgitt hastighet er maksimal oppnåelig hastighet, og ikke en hastighet vi kan garantere. Grunnet forhold som er utenfor BB sin kontroll, kan Kunden oppleve at oppgitt hastighet ikke oppnås. Eksempel på faktorer som kan påvirke hastigheten er signalkvaliteten mellom parabolantenne og satellitt. Hastigheten vil også kunne være redusert i perioder når mange brukere benytter satellittbredbånd samtidig. Vi forbeholder oss retten til å prioritere trafikk i nettet. Kunde har ikke krav på kompensasjon som følge av at opplevd hastighet ligger under angitt maksimalhastighet.

### 28 KVOTESYSTEM OG RETTFERDIG BRUK POLICY

#### 28.1 For abonnementer med fast kvote

Når spesifisert kvote i angitt datamengde er brukt opp vil hastigheten på tjenesten bli justert ned vesentlig iht. produktbeskrivelse. Kvoten angir summen av forbrukt datamengde ut og inn over et månedsintervall. Første intervall starter den dagen tjenesten blir aktivert. Eventuell datamengde som ikke er forbrukt en gitt måned blir ikke overført til neste måned.

#### 28.2 For abonnementer med fri bruk / prioritert datamengde

Datamengde er summen av all datatrafikk som har gått ut og inn på forbindelsen over et månedsintervall. Når datamengden som er angitt som prioritert i produktbeskrivelsen er brukt opp, kan du fremdeles bruke tjenesten som vanlig. Imidlertid vil prioriteten på abonnementet reduseres i trafikkunge perioder, slik at man må regne med redusert hastighet og brukeropplevelse. For eksempel vil nettsider kunne lastes tregere og trafikkintensive tjenester som videostrømming vil fungere dårligere.

For å sikre at alle våre kunder får en rettferdig fordeling av tilgjengelig datakapasitet og en best mulig opplevelse, har vi en rettferdig bruk policy som er en del av avtalen. For kunder som bruker mer enn 5 ganger sin prioriterte datamengde i en gitt måned kan det bli innført hastighetsbegrensninger. Hvis prioritert datamengde f.eks er 50 GB medfører det at det ved et forbruk på over 250GB kan bli innført hastighetsbegrensning for det aktuelle abonnementet ut månedsintervallet.

### 29 SENTRAL BRANNMUR

For privat-abonnement er trafikk fra Internett som er generert fra utsiden av Kundes nett er sperret ved en sentral brannmur i leverandørs nett. Dette forhindrer også bruk av en del serverbaserte tjenester etc. Alle tjenester må derfor initieres fra innsiden av Kundes nettverk for å fungere.

### 30 FORUTSETNINGER FOR KVALITET PÅ TJENESTEN

Tjenesten krever fri sikt mot sør i en vinkel på ca 9-25 grader avhengig av hvor i landet man befinner seg. Trær, bygninger og andre hindringer vil kunne være til hinder for tjenestens kvalitet. På samme måte kan dårlig vær (typisk nedbør som snø/sludd) medføre redusert kvalitet på tjenesten. Spesielt dersom utstyr ikke er tilstrekkelig godt justert og/eller at det er mangel på fri sikt. Under enhver omstendighet må signalkvaliteten være god nok iht. angitte retningslinjer for det utstyret som benyttes, for at tjenesten skal fungere optimalt.

### 31 EIENDOMSRETT TIL UTSTYR

Antenneutstyret og modemmet som leveres for å benytte tjenesten er BBs eiendom, med mindre annet er særskilt avtalt. Kunden belastes månedlig utstyrsleie iht. gjeldende avtale og prisliste. Utstyret må ikke endres (males eller på andre måter justeres) slik at det får et annet utseende eller avviker i vesentlig grad fra slik det så ut da kunden mottok det. Utstyret skal demonteres og returneres BB innen 15 dager etter avsluttet abonnement. Det er Kundens ansvar å besørge demontering og dekke fraktkostnader. BB kan eventuelt demontere og hente utstyret for Kundes regning dersom BB har tilgjengelige montører i nærområdet. Hvis utstyret ikke returneres innen fristen, vil Kunden bli fakturert utstyrets kostpris. Hvis utstyret blir returnert etter fristen forbeholder BB seg retten til å ikke kreditere fakturert utstyr.