

# ABONNEMENTSVILKÅR MYNET INTERNETT

(gjeldene fra august 2015)

## 1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Disse Abonnementsvilkår (heretter kalt Abonnements-vilkårene) gjelder for levering av tjenester til forbrukere (heretter kalt Privatkunder) og næringsdrivende (heretter kalt Bedriftskunder) levert av Mynet AS (heretter kalt Mynet) uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Mynet og kunden (sluttbruker)(heretter kalt Kunden) eller via forhandler som på vegne av Mynet tilbyr tjenestene.

## 2 ABONNEMENTSVILKÅRENE

Abonnementsvilkårene regulerer bruk av Mynets tjenester og består av generelle vilkår som gjelder alle tjenester. Forholdet mellom Mynet og Kunden reguleres av (med prioritet i nevnte rekkefølge):

- Eventuelle særlige avtaler mellom Mynet og Kunden
- Mynets ordrebekreftelse
- Særlige vilkår for enkelttjenester som ikke fremgår av disse abonnementsvilkårene, herunder
  - Tjenestebeskrivelser
  - Eventuell tjenestekvalitetsavtale (SLA)
  - Prisliste
- Disse Abonnementsvilkårene
- Kundens bestilling

## 3 ABONNEMENT

### 3.1 HVEM KAN TEGNE ABONNEMENT

Alle juridiske og myndige personer kan abonnere på Mynets tjenester.

### 3.2 KREDITTVURDERING OG SIKKERHET FOR BETALING

Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av nye Kunder. Mynet kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kreditt-opplysningsforetak. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdig kan Mynet avslå levering.

### 3.3 KUNDENS KONTAKTINFORMASJON

Ved endringer i Kundens kontaktinformasjon, herunder i post- og fakturaadresse, telefonnummer og e-postadresse, plikter Kunden snarest mulig å melde endringer til Mynet.

### 3.4 OVERDRAGELSE AV ABONNEMENT

#### 3.4.1 OVERDRAGELSE FRA KUNDEN

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Mynet. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. Mynet kan kreve betalingsgaranti eller sikkerhet før godkjenning gis. Overdragelse til medlemmer av samme husstand kan for Privatkunder ikke nektes uten saklig grunn.

#### 3.4.2 OVERDRAGELSE FRA MYNET

Mynet kan overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet til andre selskaper eller enheter, så fremt slik overdragelse ikke medfører vesentlig ulempe for Kunden.

### 3.5 VIDERESALG

Med mindre annet er avtalt kan abonnement ikke videreselges, leies ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemann, uavhengig om det er mot vederlag eller det tilbys gratis. For Privatkunder gjelder ikke dette overfor medlemmer av samme husstand.

### 3.6 ANGRERETT FOR PRIVATKUNDER

Privatkunder kan, forutsatt at tjenesten er solgt ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller via internett, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Mynet har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Hvis tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og Privatkunden tar tjenesten i bruk før angrerettens utløp, skal Privat-kunden betale for bruk av tjenesten, herunder for utgifter forbundet med påbegynnelse og installering hvis Privatkunden benytter seg av angreretten.

## 4 PRISER OG BETALING

### 4.1 PRISER

For Privatkunder, prisene for etablering og bruk av de ulike tjenester fremgår av Mynets til enhver tid gjeldende prisliste. Prislisten, som angir Mynets standardpriser, er tilgjengelig på Mynets hjemmeside. Bedriftskunder mottar priser direkte fra Mynet eller fra Mynet sin forhandler.

### 4.2 ENDRING AV PRISER

Mynet har rett til å endre prisene til enhver tid. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra Mynet er sendt til Kunden. Prisendringer kan skje med kortere varsel dersom endringen skyldes økning i offentlige avgifter. For Bedriftskunder kan prisendringer også skje innenfor avtalt bindingstid i den utstrekning endringen er en konsekvens av endringer i prisene fra underleverandører eller av endringer i offentlige avgifter.

### 4.3 KUNDENS BETALINGSANSVAR

Den som er registrert som Kunde hos Mynet er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommende sin bruk. Dersom Kunden mener at faktura er feil må Kunden snarest mulig og senest innen utløpet av betalingsfristen reklamere skriftlig.

#### 4.4 BETALING

Kunden faktureres i henhold til Mynets faktureringsrutiner. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen.

### 5 TAUSHETSPLIKT, PERSONOPPLYSNINGER OG TRAFIKKDATA

Mynet loggfører personopplysninger og trafikkdata. Personopplysningene og trafikkdataene benyttes til kundeadministrasjon, gjennomføring av leveransen samt til faktureringsformål i henhold til lov og forskrift. Opplysningene og dataene slettes når behovet for lagring ikke lenger er til stede. Mynet og de ansatte i Mynet plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og om innholdet i Kundens elektroniske kommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Mynet er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

### 6 UTSTYR

#### 6.1 TILKNYTNING AV UTSTYR TIL NETTET

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes nettet tilfredsstillende krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Kunden plikter å påse at utstyr som Kunden, eller noen Kunden svarer for, kobler til nettet er typegodkjent for bruk i Norge. Dersom Kunden er i tvil plikter Kunden å avklare dette med Mynet før utstyret tas i bruk. Enkelte tjenester krever at Mynet sitt utstyr benyttes. Dette er beskrevet nærmere i tjeneste-beskrivelsen for tjenesten.

#### 6.2 MYNETS UTSTYR

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Mynet plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av en tjeneste Mynets eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret. Kunden monterer selv utstyr som sendes Kunden pr. post i henhold til monteringsveiledning. Mot å betale et vederlag kan Kunden eventuelt bestille montør for montering av utstyr.

### 7 SPESIFIKASJON AV TJENESTEN

Mynets ulike typer tjenester består av en aksess med avtalt kapasitet og eventuelt utstyr. Leveranse av tjenesten forutsetter dekning og kapasitet i Mynets nett samt at leveransen kan realiseres hos Kunden. Den nærmere beskrivelse av tjenestene og ytelser knyttet til disse, følger av tjeneste-beskrivelsene for de ulike tjenestene.

### 8 LEVERING AV TJENESTEN

Før en leveranse kan gjennomføres må Kunden besørge tillatelse til at Mynet kan utplassere utstyr, etablere føringsvei for nødvendige kabler samt fysisk beskyttelse av utstyr. Kunden vil etter bestilling motta utstyr og opplysning om installasjonsdato. Dersom tjenesten krever det må Kunden før installasjonsdato tilrettelegge strømtilførsel i nærheten av utstyr i form av stikkontakt eller annen egnet tilkobling. På installasjonsdato må Kunden sikre Mynet fri adgang frem til nettermineringspunktet (heretter kalt NTP). NTP er det fysiske overleveringspunkt fastsatt av Mynet, normalt plassert utenfor eller umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg på leveranseadressen. Hvis det tidligere er montert NTP på adressen benyttes dette. Kostnader tilknyttet kabling mellom NPT og Kundens eget utstyr er ikke inkludert i tjenesten. Dersom Kunden er tilknyttet et privat elektronisk kommunikasjonsnett, for eksempel byggets interne nett, sørger Mynet for fremføring av Kundens tilknytningslinje frem til NTP for det private elektroniske kommunikasjonsnettet. I forbindelse med installasjonen har Mynet fri rett til nødvendige føringsveier gjennom Kundens eiendom. Mynet skal informere Kunden om slike inngrep og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Dersom installatør blir forhindret grunnet forhold som er Kundens ansvar, vil Kunden bli fakturert i henhold til gjeldende priser. Ved leveranse av fiberaksess må det finnes ledig rør fra eksisterende NTP i fibernettet og frem til tomtegrensen for Kundens eiendom. Mynet bekoster strekk fra eksisterende NTP i fibernettet inn til Kunden på rimeligste utbyggingsmåte, maksimalt begrenset til 15m. Mynet har rett til å endre føringsveier og de tekniske parameterne i leieperioden, i den grad dette ikke medfører vesentlige ulemper for Kunden. Mynet gjennomfører en funksjonalitetstest av tjenesten før ferdigmelding sendes Kunden. Tjenesten anses som levert fra Mynet når ferdigmelding er sendt. Kunden må selv gjennomføre en akseptansetest av tjenesten innen 5 dager etter at Mynet har sendt ferdigmelding.

### 9 DATASIKKERHET

Kunden må selv sørge for å beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende, herunder ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot andres uautoriserte tilgang eller bruk av egne trådløse nett, programvare, Kundens eller Mynets utstyr eller annen informasjon. Kunden forplikter seg til ikke å foreta ulovlig inntrengning i andre datamaskiner som tjenesten gir tilgang til, på annen måte uberettiget å tilegne seg informasjon eller foreta andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre andres datatrafikk. Videre forplikter Kunden seg til ikke å spre datavirus eller andre skadelige programmer, benytte tjenestene til spam eller annen form for irregulær e-postutsending.

### 10 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

#### 10.1 REKLAMASJON

Dersom Kunden oppdager feil ved tjenesten skal feilen uten ugrunnet opphold meldes til Mynet. Feilmeldingen skal så langt det er mulig beskrive feilen som foreligger. Før feil meldes skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder feil i strømforsyning, kabler mellom utstyret og mellom utstyr og veggkontakt. Dersom Kunden melder om feil som ligger innenfor Kundens ansvarsområde, kan Mynet kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

#### 10.2 FEILRETTING

Mynets standard servicetilbud gir Kunden rett til å melde feil til Mynets kundesenter hele døgnet. Feilretting vil bli utført mandag til fredag kl. 08:00 – 16:00. Alle felles nettelementer som inngår i tjenesten overvåkes 24 timer i døgnet, og det gjennomføres feilretting på felles nettelementer hele døgnet. Bedriftskunder kan avtale utvidet serviceavtale mot et vederlag. Mynet skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved tjenesten som Mynet er ansvarlig for iverksette tiltak for å rette mangelen.

### 10.3 PRISAVSLAG

Ved feil som Mynet er ansvarlig for og som gjør at Kunden ikke kan gjøre nytte av tjenesten, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn fastavgiften (uten etableringskostnader) for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om prisavslag må være fremmet skriftlig senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

### 10.4 ERSTATNING

Overfor Privatkunder er Mynet ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten, med mindre Mynet godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Mynet kontroll og som Mynet ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. Overfor Bedriftskunder er Mynet ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Mynet side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av mangelen. Mynet er verken ovenfor Privatkunder eller Bedriftskunder ansvarlig for Kundens indirekte økonomiske tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Mynets 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 tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt.

Mynets samlede erstatningsansvar for hver skadegjørende handling er under enhver omstendighet begrenset til det beløp som tilsvarer et gjennomsnitt av de siste 6 måneders fakturering for den aktuelle tjenesten (uten etableringskostnader). I de tilfeller Kunden har rett til kompensasjon i henhold til Mynets serviceavtale, kommer kompensasjonen i fratrett ved erstatningsutbetalingen. Krav på erstatning må settes frem senest to måneder etter at feilen er eller burde ha vært oppdaget.

### 10.5 HEVING

Kunden kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Mynets side.

## 11 KUNDENS MISLIGHOLD

### 11.1 BETALINGSMISLIGHOLD FRA KUNDEN

Ved betalingsmislighold vil Mynet sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med purregebyr i henhold til Mynets gjeldende priser og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

### 11.2 STENGING VED BETALINGSMISLIGHOLD

Dersom Kunden ikke betaler innen fristen angitt i betalingsvarselet kan Mynet stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Hvis Kunden har bestilt felles regning for abonnement på flere tjenester, kan stengning omfatte alle abonnement og tjenester.

### 11.3 STENGING I ANDRE TILFELLER

Mynet kan stenge Kundens tjeneste dersom Kunden

- a) benytter utstyr som ikke tilfredsstillt krav fastsatt i lov eller forskrift ikke oppfylder Mynets krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstillelse)
- b) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon
- c) på annen måte grovt misbruker tjenestene, som for eksempel til sjikane, spam, virus, hacking
- d) benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med norsk lovgivning
- e) overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten at dette er avtalt med Mynet

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. Dersom hensynet til sikkerheten og funksjonalitet i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen.

### 11.4 GJENÅPNING

Dersom tjenesten er stengt i samsvar med pkt. 11.1, 11.2 eller 11.3, vil Mynet gjenåpne tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Størrelsen på gebyret fremgår av den til enhver tid gjeldende priser. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted, kan Mynet si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning.

### 11.5 HEVING

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

## 12 BINDINGSTID OG OPPSIGELSE

Bindingstiden er 36 måneder (privatperson 12 måneder) dersom annet ikke er avtalt og gjelder fra leveringsdato. Kunden kan si opp tjenestene ved å gi skriftlig varsel til Mynet. Oppsigelsestiden er 1 – en - måned for Privatkunder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned, og 3 – tre - måneder for Bedriftskunder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned dersom ikke annet er avtalt. Dersom Kunden sier opp avtalen før bindingstidens utløp vil Kunden bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjenstående del av bindingstiden. Mynet kan si opp abonnementet eller tilleggs-tjenester med tre måneders varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned.

## 13 FORCE MAJEURE OG EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Mynet rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av tjenestene, herunder avbrudd i tjenesten. Dersom en nødsituasjon umuliggjør leveranse av tjenesten suspenderes Mynets forpliktelser etter avtalen. Mynet har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nettet som anses som nødvendige av tekniske eller vedlikeholds- og driftsmessige årsaker. Mynet er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge

av slike tiltak eller suspensjon av leveransen. Mynet vil bestrebe seg på å varsle Kunden så tidlig som mulig, og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig.

#### **14 ENDRINGER I VILKÅR**

Mynet har rett til å endre Abonnementsvilkårene og andre særlige vilkår som regulerer forholdet mellom Partene, herunder som følge av endringer i ekomlovgivningen. Ved endringer som må antas å ha en viss betydning for Kunden, skal Mynet varsle Kunden minimum en måned før endringene trer i kraft. Ved vesentlige endringer til ugunst for Kunden har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte beløp.

#### **15 KLAGEBEHANDLING**

Klage på forhold ved Mynets tjenester skal rettes skriftlig til Mynet for klagebehandling. Privatkunder kan bringe Mynets avgjørelse i klagesaken inn for Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

#### **16 LOWALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING**

Avtalen mellom Mynet og Kunden er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunden og Mynet skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. For bedriftskunder er Trondheim tingrett verneting.

