

Nedenfor kan du lese Alminnelige vilkår for avtale om bredbånd mellom privatkunder og "Altibox leverandør". Her finner du også en tjenestebeskrivelse.

## Alminnelige vilkår for avtale om bredbånd mellom privatkunder og "Altibox leverandør"

### 1. Avtalens parter og gjenstand

1.1 Disse alminnelige vilkår (Alminnelige vilkår) gjelder for tilknytning til bredbåndnettet og levering av de i Bestillingsskjema angitte produkter og tjenester (samlet kalt Tjenestene) mellom privatkunde (Kunden) og "Altibox leverandør" ("Altibox leverandør"). Internett er en grunntjeneste som er nødvendig for leveringen av Tjenestene. Med privatkunde menes fysisk person som ikke handler som ledd i næringsvirksomhet. Kunden leier det utstyr (Utstyret) som er spesifisert i Bestillingsskjema for tilgang til "Altibox leverandør"s bredbåndnett og overføring av Tjenestene.

1.2 Kunden må være over 18 år. Dersom brukeren av Tjenestene er under 18 år, anses den pårørende som har signert avtalen som Kunden.

### 2. Avtaledokumenter

2.1 Avtaleforholdet (Avtalen) mellom partene består av Bestillingsskjema og disse Alminnelige vilkår med Tjenestebeskrivelse. Ved motstrid vil forståelsen av de alminnelige vilkår gå foran Bestillingsskjema.

2.2 De til enhver tid gjeldende avtaledokumenter er også tilgjengelige på [www.lyse.no](http://www.lyse.no).

2.3 Avtale inngås ved at Kunden undertegner Bestillingsskjema eller aksepterer Avtalen elektronisk ved bestilling.

### TILKNYTTING

#### 3. Forutsetning for tilknytning

3.1 "Altibox leverandør" tar forbehold om at "Altibox leverandør"s bredbåndnett er eller vil bli utbygd for tilknytning på Kundens adresse. "Altibox leverandør" vil kun iverksette utbygging dersom det blir nok kunder i Kundens nærområde/nabolag til at utbygging etter "Altibox leverandør"s vurdering blir økonomisk forsvarlig.

3.2 Hvis installasjon/tilknytning ikke har skjedd innen ni måneder etter avtaleinngåelsen, og dette skyldes forhold som "Altibox leverandør" hefter for, kan Kunden vederlagsfritt gå fra Avtalen ved å erklære dette skriftlig overfor "Altibox leverandør". "Altibox leverandør" kan forlenge leveringsfristen ut over ni måneder etter avtaleinngåelse dersom manglende eller forsinket levering skyldes hindring utenfor "Altibox leverandør"s kontroll, som "Altibox leverandør" ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved avtaleinngåelse eller å unngå eller overvinne følgene av. Med andre ord er det ikke adgang til vederlagsfritt å gå fra Avtalen i samsvar med første setning dersom feilen ligger utenfor "Altibox leverandør"s kontroll.

#### 4. Rett til grunn for kabelnett

4.1 "Altibox leverandør" har vederlagsfri rett til nødvendig framføring av kabler over Kundens/grunneiers eiendom fra tomtgrense og fram til tilknytningspunktet.

4.2 Dersom det er nødvendig med framføring over tredjemanns grunn er det en forutsetning for gjennomføring av Avtalen at nødvendig tillatelse gis av tredjemann.

4.3 "Altibox leverandør" har rett til å koble andre kunder til kabelnettet som går over Kundens/grunneiers eiendom. Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten etter skriftlig tillatelse og anvisning fra "Altibox leverandør".

4.4 Dersom Kundens behov gjør det påkrevd å flytte kabelnettet har Kunden rett til å kreve at "Altibox leverandør", eller den "Altibox leverandør" utpeker, skal foreta flytting/fjerning på Kundens regning. Det tas forbehold om at det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

4.5 "Altibox leverandør" har rett til å flytte anlegget dersom "Altibox leverandør" har behov for dette. "Altibox leverandør" skal gi Kunden skriftlig forhåndsvarsel om dette, og det skal tas rimelig hensyn til Kundens interesser.

4.6 De ovennevnte rettigheter og plikter gjelder selv om levering av Tjenestene opphører, uansett årsak. Kunden skal straks informere "Altibox leverandør" om skader på "Altibox leverandør"s kabelnett, og er ansvarlig for skade som han påfører kabelnettet.

#### 5. Egeninnsats

5.1 Når Kunden i henhold til kontrakt skal utføre egeninnsats som graving av rør fram til grunnmur og/eller innendørs kabling fram til hjemmesentral, må dette utføres innen 14 dager fra rør er avlevert på Kundens eiendomsgrænse.

5.2 Kunden skal følge de anvisninger som er gitt av "Altibox leverandør" for graving og kabling.

5.3 Dersom egeninnsatsen ikke er utført innen 14-dagersfristen, kan "Altibox leverandør" fakturere et ekstragebyr ved installasjon på kr 500,-, og fradrag for egeninnsats faller bort. Fakturering av Tjenestene vil starte opp fra planlagt leveransedato selv om kunden ikke har utført sin del av avtalen.

#### 6. Tilknytningspunktet

6.1 Tilknytningspunktet er hjemmesentralen.

6.2 Tilknytningspunktet markerer overgangen mellom "Altibox leverandør"s anlegg og Kundens brukerstyr, og angir grensene for partenes eiendomsrett og drifts- og vedlikeholdsansvar.

#### 7. Leverandørskifte

7.1 Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på internett eller tv fra andre enn "Altibox leverandør", må Kunden selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er).

7.2 Dersom Avtalen med "Altibox leverandør" omfatter telefoni og Kunden allerede abonnerer på telefoni fra annen leverandør, gir Kunden ved inngåelse av Avtalen "Altibox leverandør" fullmakt til å forestå nødvendige handlinger i forbindelse med leverandørskifte.

#### 8. Installasjon av utstyr

8.1 Utstyret som stilles til Kundens disposisjon etter denne Avtalen er "Altibox leverandør"s eiendom.

8.2 Med mindre annet er avtalt, sender/leverer "Altibox leverandør" Utstyret til Kunden, som selv besørger montering og installasjon av Utstyret. Kunden skal selv sørge for nødvendig strømforsyning og forestå all innvendig kabling fra hjemmesentral til Kundens brukerstyr i samsvar med "Altibox leverandør"s anvisninger.

8.3 De enheter Kunden kople til Utstyret, eller som benyttes for Kundens nyttiggjøring av Tjenestene for øvrig, skal være anvist/godkjent av "Altibox leverandør" og i samsvar med de krav som til enhver tid stilles til slikt utstyr. Ved eventuelle forstyrrelser på "Altibox leverandør"s bredbåndnett skal Kunden umiddelbart frakoble det utstyret som forårsaker forstyrrelsen. Kunden er selv ansvarlig for at hans eget utstyr kan benyttes sammen med Utstyret, og kan benyttes til å utnytte Tjenestene. Utstyret skal brukes i samsvar med "Altibox leverandør"s spesifikasjoner og den bruksanvisning som følger Utstyret, dersom "Altibox leverandør" ikke har gitt avvikende instruksjoner fra bruksanvisningen.

8.4 Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep eller endringer i Utstyret eller "Altibox leverandør"s bredbåndnett eller installasjoner for øvrig. Dette omfatter også omprogrammering og andre endringer i Utstyrets konfigurasjon.

8.5 Utstyret er kun tillatt brukt i Kundens husstand. Kunden har ikke rett til å selge, pantsette, låne bort eller leie ut eller på annen måte forføyge over hele eller deler av Utstyret, og har plikt til å påse at utenforstående brukere ikke får anvende Utstyret i strid med vilkårene i Avtalen. Kunden har ikke rett til å benytte Utstyret til kommersielle eller lovstridige forhold.

8.6 Kunden har med foranstående begrensninger rett til å installere servere til privat bruk, dersom de tekniske forutsetninger for dette er tilstede.

8.7 Dersom Kunden oppdager feil eller skader på Utstyret, skal "Altibox leverandør" varsles uten ugrunnet opphold.

8.8 Kunden plikter å tegne brann- og innboforsikring som dekker skade/tap av Utstyret. Kunden plikter å erstatte Utstyr som blir skadet, mistet, eller stjålet, begrenset oppad til kr 4000,-.

8.9 "Altibox leverandør" har rett til å skifte ut hele eller deler av Utstyret, forutsatt at dette skjer vederlagsfritt for Kunden. Kunden plikter i et slikt tilfelle å innlevere gammelt og hente nytt Utstyr. Varsel om dette gis på egnet måte.

### LEVERING

#### 9. Tjenestetilgang

9.1 Dersom ikke annet er opplyst, leveres Tjenestene gjennom et ethernet-grensesnitt. "Altibox leverandør" plikter å gjøre sitt ytterste for å gi Kunden tilgang til Tjenestene til enhver tid basert på de rådende forutsetninger.

9.2 "Altibox leverandør" har rett til å iverksette tiltak som kan medføre brudd eller driftsforstyrrelser dersom det foreligger en nødsituasjon (se punkt 12 og 13) eller det anses nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker. Slike tiltak skal om mulig varsles Kunden i rimelig tid på forhånd, og gir ikke rett til misligholdsbeføyelser mot "Altibox leverandør". "Altibox leverandør" er ikke ansvarlig for driftsavbrudd eller tilgjengelighetsproblemer som skyldes force majeure.

9.3 Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenestene, feilmeldingstjenester og brukerstøtte vil være tilgjengelig på [www.lyse.no](http://www.lyse.no).

#### 10. Bruk av Tjenestene

##### 10.1 Generelt

10.1.1 Kunden må bruke webtjenester på en fornuftig og hensynsfull måte i forhold til andre brukere. Kunden er ansvarlig for både egen og andres bruk av Tjenestene. Kunden har plikt til å påse at ingen anvender Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, og er også ansvarlig for eventuell uautorisert bruk. Kunden har ikke rett til å benytte Tjenestene til kommersielle eller lovstridige forhold. Tjenestene kan ikke benyttes til å bruke, kopiere, spre eller på annen måte utnytte informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Tjenestene må ikke brukes til portscanning, utsendelse av virus, eller annen utsendelse og kommunikasjon til skade for "Altibox leverandør" eller annen bruker (herunder spam og e-postbombing). "Altibox leverandør" følger bransjenorm for bekjempelse av spam, se link til bransjenorm og [www.nettvett.no](http://www.nettvett.no).

10.1.2 Kunden må ved bruk av Tjenestene ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer, eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte. Vilkår for bruk av Tjenestene kan også følge av den enkelte tjenestespesifikasjon.

**10.1.3** Kunden skal oppbevare inloggings- og konfigureringsinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til dette. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til inloggingsdata skal Kunden straks informere "Altibox leverandør" om dette, og få dataene endret. "Altibox leverandør" kan midlertidig stenge Tjenestene.

**10.1.4** Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer fram til "Altibox leverandør" har mottatt melding fra Kunden, og fått rimelig tid til forhindre misbruket.

**10.1.5** "Altibox leverandør" kan nekte/ta bort støtende eller utilbørlige e-postadresser, eller endre e-postadresser hvis det er nødvendig av tekniske eller kommersielle årsaker.

**10.1.6** Kunden er ansvarlig for å slette e-postmeldinger slik at det til enhver tid er tilstrekkelig lagringsplass. "Altibox leverandør" tar ikke sikkerhetskopier av Kundens e-poster. "Altibox leverandør" tar ikke sikkerhetskopier av Kundens egenproduserte hjemmesider.

**10.1.7** Dersom Kundens hjemmeside etter "Altibox leverandør"s oppfatning brukes på lovstridig eller støtende/utilbørlig måte, eller har slikt innhold, kan "Altibox leverandør" umiddelbart stenge hjemmesiden.

**10.1.8** For å kunne fakturere tjenestene, og for å oppfylle lovbestemte oppbevaringskrav, er "Altibox leverandør" avhengig av å kunne registrere Kundens trafikk- og samtaledata. Slike data vil imidlertid bli slettet etter en periode fastsatt i henhold til norsk lovgivning.

## 10.2 Internett

**10.2.1** Kunden plikter å installere programvare eller fysisk brannmur som beskytter mot andres uautorisert tilgang til eller bruk av Kundens eller "Altibox leverandør"s utstyr, programvare eller informasjon for øvrig. Kunden er erstatningsansvarlig for tap som oppstår hos "Altibox leverandør" eller "Altibox leverandør"s øvrige kunder på grunn av andres ulovlige inntrengen som følge av Kundens mangelfulle installering av brannmur.

**10.2.2** Videre skal Kunden ha installert egen programvare og brannmur for å hindre spredning av datavirus til sitt eller "Altibox leverandør"s Utstyr og bredbåndnett. Tilsvarende gjelder også ved bruk av trådløs utstyr. Programvare for beskyttelse mot datavirus skal være oppdatert.

**10.2.3** Dersom "Altibox leverandør" vurderer det slik at Kunden har lagret ulovlig informasjon eller medvirket til ulovlig virksomhet ved lagring av informasjon, kan "Altibox leverandør" midlertidig eller permanent fjerne eller sperre Kundens tilgang til informasjonen. "Altibox leverandør" er pålagt å melde fra til Kunden om dennes påståtte brudd på norsk lov, herunder brudd på brudd på opphavsrett og andre immaterielle rettigheter, for eksempel piratkopiering. "Altibox leverandør" vil føre register over slike meldinger. Opplysningene vil kunne oppbevares blant annet for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare et rettskrav. Meldinger vil være registrert i minst ett år, og vil slettes når formålene med oppbevaringen er oppfylt.

**10.2.4** Kunden forplikter seg til gjøre seg kjent med og følge vanlige regler for skikk og bruk som gjelder på Internett. Disse er tilgjengelige på [www.lyse.no](http://www.lyse.no).

## 10.3 Telefoni

**10.3.1** Med mindre annet er avtalt, innebærer telefonabonnementet at Kunden får tilgang til telefonlinjer ut gjennom Utstyret. Kunden blir tildelt et eget telefonnummer, og har mulighet til å oppgradere sitt telefonabonnement med et ekstra telefonnummer. Dersom det er mulig, har Kunden ved nytegnning av avtale rett til å få overført sitt eksisterende telefonnummer. Eksisterende telefonnummer kan ikke overføres ved kjøp av hemmelig telefonnummer.

**10.3.2** De til enhver tid gjeldende beregningsmetoder og satser for bruk av telefon vil bli offentliggjort fortløpende av "Altibox leverandør". Ved bruk av «Hvem ringer»-tjeneste må Kunden være oppmerksom på at enkelte abonnenter kan ha skjult nummervisning.

## 10.4 Tv/filmleie

Tilgang til tv fås via en digital interaktiv dekodekabel tilkoblet hjemmesentralen. "Altibox leverandør" vil tilby Kunden muligheter for å leie film gjennom bredbåndnettet. Vilkår for leie av film vil framgå på tv-portalene.

## 11. Endring av Tjenestene

**11.1** Kunden kan når som helst bestille eller avbestille tillegg til Tjenestene i henhold til de frister som er fastsatt i pkt. 16 nedenfor, men kan ikke avbestille Internett-tjenesten i Avtaleperioden.

**11.2** "Altibox leverandør" har rett til å foreta endringer i Tjenestene, for eksempel kanalsammensetning i tv-pakker og i Tjenestenes tekniske spesifikasjoner, etter minst to måneders varsel. Endringer kan foretas selv om Kunden er i Avtaleperioden. Dersom endringen skyldes endringer i lovgivning eller hvis programselskap endrer innhold av program eller øvrige vilkår på en måte som får betydning for "Altibox leverandør"s oppfyllelse av Avtalen, kan "Altibox leverandør" endre vilkår og innhold i tjenestene med umiddelbar virkning.

**11.3** Ved endring av Tjenestene plikter Kunden å betale for endringen i henhold til "Altibox leverandør"s til enhver tid gjeldende prisliste. Dersom Kunden bruker Tjenestene etter at varslingsendring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

## 12. Stenging

**12.1** "Altibox leverandør" kan stenge Kundens tilgang til Tjenestene umiddelbart uten

forutgående varsel dersom offentlige myndigheter krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner. I den utstrekning det er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner har "Altibox leverandør" etter forutgående varsel rett til tilgang til Kundens bolig eller de lokaler hvor Utstyret er installert.

**12.2** "Altibox leverandør" har rett til å stenge Kundens tilgang til de øvrige Tjenestene dersom Kunden ikke har betalt sitt utestående innen 14 dager etter han har mottatt skriftlig varsel om stenging, opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, misbruker Utstyret eller har tilknyttet ikke godkjente tekniske innretninger til Utstyret. Før gjenåpning må alle utestående forpliktelser være betalt. Ved gjenåpning påløper et gebyr som følger av "Altibox leverandør"s til enhver tid gjeldende prisliste. "Altibox leverandør" er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av eventuell stenging. I de tilfellene stengingen skyldes Kundens forhold påløper abonnementskostnader for to måneder etter stenging da oppsigelsestiden er to måneder.

**12.3** "Altibox leverandør" har ikke rett til å sperre Kundens mulighet for å ringe nødnummer til politi, brannvesen og ambulanse.

## 13. Ekstraordinære brukerrestriksjoner

**13.1** I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester, har "Altibox leverandør" rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av teletjenestene, herunder avbrudd i Tjenestene, begrensninger av Tjenestene, avskjæring av adgang til Tjenestene for nye kunder. "Altibox leverandør" er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av forannevnte tiltak.

**13.2** "Altibox leverandør" vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig.

## GENERELT

### 14. Kredittvurdering, sikkerhetsstillelse m.v.

**14.1** "Altibox leverandør" inngår avtale med Kunden under forutsetning av at Kunden er til enhver tid betalingsdyktig. Da Tjenestene innebærer et kredittlement, har "Altibox leverandør" saklig behov for å innhente kredittvurdering. Kunden aksepterer at "Altibox leverandør" til enhver tid kan innhente kredittvurdering av Kunden.

**14.2** Dersom kredittvurderingen etter "Altibox leverandør"s mening sannsynliggjør fare for betalingsmislighold, kan "Altibox leverandør" avvise bestillingen, eventuelt si opp Avtalen eller kreve sikkerhetsstillelse, herunder forsikringsbetaling.

### 15. Angrerett

Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted, gjelder lov om angrerett. Før Avtalen inngås skal Kunden opplyses om angreretten og få angrerett utlevert. Det er avtalt at bruk av Tjenestene kan påbegynnes før utløpet av angreretten. Dersom Kunden benytter angreretten må han betale for den delen av Tjenesten som han har kunnet ta i bruk, samt for medgåtte materialer. Dersom Kunden har forsikringsbetalt installasjonspris, eller har betalt for en del av Tjenestene som ikke er benyttet, skal disse beløpene tilbakeføres til Kunden.

### 16. Avtaleperiode og avbestilling, avbrudd og oppsigelse

**16.1** Levering av Internett forutsetter en bindingstid på 1 år fra tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet. Avtaleperioden løper fra avtaleinngåelse til bindingstidens utløp.

**16.2** Dersom Kunden velger å avbestille leveransen etter utløpet av 14 dagers angrerett og frem til "Altibox leverandør" bekrefter nettutbygging overfor Kunden, faktureres Kunden et avbestillingsgebyr på kr. 4500,-. Ved avbestilling etter at "Altibox leverandør" har bekreftet nettutbygging overfor Kunden og frem til tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet, faktureres Kunden et avbestillingsgebyr på kr. 9.000,-.

**16.4** Dersom Kunden velger å gå ut av avtalen i bindingstiden, faktureres Kunden et avbruddsgebyr. Avbrudd de første tre månedene etter tjenesteleveranse-/tilknytningstidspunktet medfører et avbruddsgebyr som tilsvarer det beløp "Altibox leverandør" har subsidiert Kunden med i forbindelse med etablering av Kundens tilknytning. Deretter reduseres avbruddsgebyret kvartalsvis, slik at avbrudd de neste tre månedene medfører et avbruddsgebyr som tilsvarer  $\frac{3}{4}$  av subsidieringsbeløpet, avbrudd de påfølgende tre månedene medfører et avbruddsgebyr tilsvarende  $\frac{1}{2}$  av subsidieringsbeløpet, mens avbrudd de siste tre månedene i bindingstiden medfører et avbruddsgebyr på  $\frac{1}{4}$  av subsidieringsbeløpet.

**16.5** Dersom Kunden ikke har meddelt "Altibox leverandør" at levering Internett ikke ønskes forlenget senest 2 måneder før Avtaleperiodens utløp, forlenges Avtalen automatisk. Avtalen kan deretter sies opp av hver av partene med en måneds skriftlig varsel.

**16.6** Levering av telefoni og tv-pakker kan sies opp med en måneds skriftlig varsel. Det samme gjelder tilleggstjenester, med mindre annet er angitt i beskrivelsen for den enkelte tilleggstjeneste.

**16.7** Ved oppsigelse plikter Kunden etter nærmere avtale med "Altibox leverandør" å returnere Utstyret i den stand han mottok det. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt.

### 17. Pris og endring av pris

**17.1** Kunden skal betale de engangskostnader og månedsbeløp som er angitt i Bestillingsskjema.

**17.2** Prisene på Internett kan ikke forandres i Avtaleperioden, med unntak for prisendringer som skyldes endringer i Tjenestene som er utenfor "Altibox leverandør"s kontroll og hvis offentlige myndigheter øker sine avgifter for Tjenestene eller Utstyret som omfattes av Avtalen. "Altibox leverandør" har rett til å endre sine priser tilsvarende fra det tidspunkt slike økninger trer i kraft.

**17.3** Dersom "Altibox leverandør" reduserer sine priser i markedet i Avtaleperioden, vil endringene gjøres gjeldende for allerede inngåtte avtaler fra og med den første termin etter Avtaleperiodens utløp. Etter Avtaleperiodens utløp, har "Altibox leverandør" rett til å endre prisene for Tjenestene med minst to måneders varsel. "Altibox leverandør" kan til enhver tid endre prisene på telefoni, Tv-pakker og tilleggstjenester med minst to måneders varsel. To måneders fristen gjelder ikke dersom prisendringen skyldes at offentlige myndigheter øker sine avgifter for Tjenestene eller Utstyret, eller hvis programsselskapene endrer prisene som omfattes av Avtalen. I slike tilfelle kan "Altibox leverandør" endre prisene med umiddelbar virkning fra det tidspunkt endret pris gjøres gjeldende. Ved vesentlig prisøkning som følge av endring i Tjenestene i Avtaleperioden kan Kunden heve Avtalen med umiddelbar virkning. Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk etter at prisendring har trådt i kraft, anses Kunden for å ha akseptert prisendringen.

## 18. Fakturering og betaling

**18.1** Etableringsavgift faktureres ved mottatt bestilling. Annen fakturering påbegynnes umiddelbart etter installasjonen, og omfatter bruk av Tjenestene fra den dag Tjenestene tidligst kunne blitt tatt i bruk. For øvrig følger fakturering og betaling "Altibox leverandør"s til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår.

**18.2** Dersom faktura ikke er betalt ved forfall, påløper forsinkelsesrente i henhold til lov om rente ved forsinket betaling, samt purregebyr og omkostninger etter inkassolovgivningen.

**18.3** Dersom Kunden mener at det er feil ved utsendt faktura, må det fremsettes klage til "Altibox leverandør"s kundeservice innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

## 19. Mangler og reklamasjon

Kunden må melde feil til "Altibox leverandør"s kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Kunden sin rett til å påberope seg feilen.

## 20. Retting

**20.1** Feil som ikke er alvorlige og bare angår én kunde vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden (hverdager 0800-1600). "Altibox leverandør" er bare ansvarlig for feil på Utstyret og den del av Tjenestene som er levert av "Altibox leverandør". Intern kabling i hjemmet (fra hjemmesentral til brukerstyr) er Kundens ansvar.

**20.1** Kunden skal undersøke om feil skyldes egen kabling eller om det ligger i Utstyret som "Altibox leverandør" har levert. Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for kostnader "Altibox leverandør" måtte ha i forbindelse med feilretting hvor feilen viser seg å ligge på Kundens eget utstyr eller egen kabling.

## 21. Prisavslag

**21.1** Ved brudd på, eller vesentlig reduksjon av, tilgjengeligheten til Tjenestene som vedvarer mer enn 24 timer etter at Kunden har meldt driftsavbruddet til "Altibox leverandør", kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag for den berørte del av Tjenestene.

**21.2** Prisavslag gis ikke dersom feilen skyldes Kundens eget utstyr eller kabling, eller feil på "Altibox leverandør"s bredbåndnett eller Utstyret som har sin årsak i at Kunden har benyttet Utstyret eller Tjenestene i strid med vilkårene i Avtalen, eller andre forhold utenfor "Altibox leverandør"s kontroll, som "Altibox leverandør" ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av.

## 22. Heving

**22.1** Dersom en av partene vesentlig misligholder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som den annen part svarer for, kan den annen part heve Avtalen med umiddelbar virkning.

**22.2** Vesentlig mislighold fra "Altibox leverandør"s side foreligger blant annet dersom Tjenestene er utilgjengelige sammenhengende i én uke fra Kunden har varslet "Altibox leverandør" om dette, og dette skyldes forhold som "Altibox leverandør" er ansvarlig for.

**22.3** Som vesentlig mislighold fra Kundens side regnes blant annet at Kunden ikke betaler utestående faktura innen 14 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra "Altibox leverandør", at Kunden gjør endringer på Utstyret, at Kunden krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Kunden misbruker bredbåndnettet eller Tjenestene. "Altibox leverandør" kan heve avtalen dersom Kunden vesentlig misligholder avtale om andre tjenester eller produkter levert av andre selskaper i "Altibox leverandør"-konsernet.

**22.4** Dersom "Altibox leverandør" hever Avtalen på grunn av Kundens betalingsmislighold, plikter Kunden straks å innfri samtlige forpliktelser overfor "Altibox leverandør". Videre plikter Kunden å betale det tap "Altibox leverandør" har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av Utstyret. Kundens løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene gjelder inntil Utstyret er tilbakelevert, med mindre Kunden erklærer Utstyret mistet. Den løpende forpliktelse gjelder da til erstatning for Utstyret er betalt.

## 23. Erstatning

**23.1** "Altibox leverandør" er ikke erstatningspliktig for Kundens tap dersom det foreligger en hindring utenfor "Altibox leverandør"s kontroll, som "Altibox leverandør" ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning eller unngå eller overvinne følgene av. "Altibox leverandør"s erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvar er begrenset oppad til den årlige sum Kunden betaler for levering av Tjenestene på skadetidspunktet.

**23.2** Ansvarsbegrensningen gjelder ikke dersom "Altibox leverandør" har forårsaket skaden ved grovt uaktsom eller forsettlig opptreden.

**23.3** Kundens indirekte tap kan ikke kreves erstattet med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsettlig opptreden fra "Altibox leverandør"s side. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tap som følge av at Kunden mister eller får skade på data, tap ved at data blir feilsendt av "Altibox leverandør", tap ved at Kunden blir avskåret fra å bruke Tjenestene, tappt fortjeneste, avsnvstap og følgetap.

**23.4** Uavhengig av det foranstående fraskriver "Altibox leverandør" seg ethvert ansvar for tap som kunne vært unngått dersom Kunden hadde hatt nødstrøm.

## 24. Kundens tapsbegrensningsplikt og medvirkningsansvar

Kunden skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom Kunden har medvirket til skaden, skal "Altibox leverandør"s ansvar settes ned eller falle bort. Det samme gjelder dersom Kunden ikke i rimelig utstrekning har latt være å fjerne eller minske risikoen for skade.

## 25. Flytting

**25.1** Dersom Kunden flytter til ny adresse hvor det er teknisk og økonomisk mulig for "Altibox leverandør" å levere Tjenestene, kan kunden fortsette Avtalen på sin nye adresse. Den løpende forpliktelse til å betale for Tjenestene løper selv om Tjenestene i en fase etter flytting ikke er klar for levering, hvis dette skyldes forhold på Kundens side. "Altibox leverandør" kan kreve betaling for flytting i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste.

**25.2** Dersom Kunden vil si opp Avtalen på grunn av flytting, gjelder standard oppsigelsestid på 2 måneder (se punkt 16). Hvis Kunden flytter i Avtaleperioden, er Kunden forpliktet til å fortsette å motta levering av Internett ut Avtaleperioden på sin nye adresse, dersom det er teknisk og økonomisk mulig for "Altibox leverandør" å levere Tjenestene på denne adressen. Dersom "Altibox leverandør" ikke kan levere Tjenestene på den nye adressen, er Kunden likevel bundet til å betale de faste månedlige kostnader for Internett ut Avtaleperioden, med mindre "Altibox leverandør" aksepterer avtale med ny kunde på Kundens tidligere adresse.

**25.3** Kunden må betale det til enhver tid gjeldende gebyr for flytting. Ny kunde må betale "Altibox leverandør"s til enhver tid gjeldende gebyr(er) for etablering av nytt kundeforhold.

## 26. Overdragelse

**26.1** Kunden har ikke rett til å overdra Avtalen til tredjepart, herunder husstandsmedlem, uten "Altibox leverandør"s forutgående skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved overdragelse påløper et administrasjonsgebyr og etableringsavgift. Dette gjelder ikke ved overdragelse til husstandsmedlem ved dødsfall, og til ektefelle/samboer ved samlivsbrudd når Kunden skriftlig har samtykket eller fraflyttet husstanden og ektefelle/samboer har disponert Tjenestene i minst ett år.

**26.2** Før enhver overdragelse kan gjennomføres må Kundens økonomiske mellomværende med "Altibox leverandør" være gjort opp.

**26.3** Ny kunde anses å ha god tatt Avtalens vilkår når Tjenestene er tatt i bruk.

**26.4** "Altibox leverandør" har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

## 27. Endring i Avtalen

**27.1** "Altibox leverandør" har rett til ensidig å endre vilkårene i denne Avtale. Vilårsendringer til Kundens ugunst kan først foretas to måneder etter skriftlig varsel, hva enten varsel gis i eget skriv, i fakturabrev eller via e-post. Ved vesentlig endring til Kundens ugunst, har Kunden rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning.

**27.2** Dersom Kunden bruker Tjenestene etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha god tatt endringen.

**27.3** For endringer i Tjenestene gjelder punkt 11. Prisendringer er regulert i punkt 17.

## 28. Taushetsplikt, personopplysninger

**28.1** "Altibox leverandør" lagrer følgende informasjon om sine Kunder; informasjon som er avgitt i forbindelse med tegning av Avtalen, samt senere informasjon om tjenester og produkter som kunden bestiller. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelsen av Avtalen, herunder fakturering og regnskapsførsel. Videre benyttes opplysningene til markedsføring, analyse av kundeadfærd, varslung av vinnere i forbindelse med konkurranser og aktiviteter kunden deltar i, samt til utsendelse av nyhetsbrev og annen informasjon.

**28.2** Levering av Tjenestene innebærer et ikke ubetydelig kredittlement. Dersom det foretas kredittsjekk, vil du som Kunde vederlagsfritt få gjenpart om innholdet av kredittsjekken.

**28.3** "Altibox leverandør" registrerer og lagrer personopplysninger også i forbindelse med henvendelser til vår kundeservice. Opplysningene oppbevares for å benyttes som

referanse for det tilfelle Kunden på et senere tidspunkt igjen anmoder om kundeservice og benyttes for å yte en best mulig tjeneste. "Altibox leverandør" forbeholder seg retten til å gjøre opplysninger om Kunden tilgjengelig i anonymisert form, forutsatt at utenforstående ikke kan tilbakeføre slike opplysninger til Kunden. "Altibox leverandør" har videre rett til å utlevere opplysninger om Kunden dersom dette er pålagt ved lov, eller dersom dette er nødvendig for å oppfylle Avtalen eller i tilfeller hvor slik utlevering er nødvendig for å håndheve eller anvende våre generelle vilkår og betingelser eller for å beskytte rettigheter, eiendom og sikkerhet for oss selv og andre.

**28.4** Dersom "Altibox leverandør" utleverer kundeinformasjon vil dette skje i henhold til skriftlig avtale hvor mottakeren av informasjonen forplikter seg til å ivareta formålet med denne kontrakten. "Altibox leverandør" vil kun utlevere kundeopplysninger til mottaker i land utenfor EØS dersom lov gir adgang eller dersom Kunden gir sitt frivillige, uttrykkelige og informerte samtykke til utleveringen.

**28.5** Dersom Kunden ikke reserverer seg mot det, kan "Altibox leverandør" videre gjøre Kundens navn, adresse og telefonnummer tilgjengelig i telefonkataloger, for opplysningstjenester og for adresseringsformål.

**28.6** "Altibox leverandør" vil oppbevare opplysninger om Kunden også etter utløpet av Avtalen med tanke på senere fornyelse av abonnementsforholdet, og for utsendelse av informasjon om "Altibox leverandør"s produkter og tjenester.

**28.7** Ved å abonnere på tjenester fra "Altibox leverandør" samtykker Kunden i at personopplysninger blir behandlet elektronisk for nevnte formål, og aksepterer også å motta informasjon og markedsføring via e-post. Kunden kan gebyrfritt frabe seg markedsføringshenvendelser ved å sende en e-post via Din "Altibox leverandør" Side på [www.lyse.no](http://www.lyse.no).

**28.8** Dersom det skal faktureres for TV 2-kanalene eller tjenester levert av TV 2, har TV2 adgang til å behandle kundeopplysninger til faktureringsformål. Kundeopplysninger er her opplysninger om navn, adresse, e-postadresse, kunde-Id hos netteier, samt opplysninger knyttet til bruken av kanalene eller tjenestene. Dette omfatter ikke bruk

av opplysningene til markedsføring eller annen kontakt enn den som er nødvendig for fakturering av kunden.

**28.9** Kunden skal bevare taushet overfor uvedkommende om det han får vite om "Altibox leverandør"s drifts- og forretningsforhold, med unntak av det som er alminnelig kjent eller offentlig tilgjengelig informasjon. "Altibox leverandør" plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger "Altibox leverandør" har fått om Kunden og hans bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger samtykke fra Kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving m.v. hvor det er saklig grunn.

## 29. Meldinger

**29.1** Kunden plikter å gi "Altibox leverandør" sin e-postadresse, og aksepterer at "Altibox leverandør" benytter denne til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenestene og/eller Utstyret omfattet av Avtalen.

**29.2** Kunden plikter umiddelbart å varsle "Altibox leverandør" dersom Kundens e-postadresse ikke er i bruk, er endret eller dersom Kunden har grunn til å tro at "Altibox leverandør" ikke benytter riktig e-postadresse når "Altibox leverandør" henvender seg til Kunden. Hvis Kunden ikke har informert "Altibox leverandør" om hvilken e-postadresse varsler skal sendes til, vil "Altibox leverandør" sende varslene til den e-postadresse Kunden har gjennom Avtalen med "Altibox leverandør".

**29.3** "Altibox leverandør" kan velge å varsle Kunden i faktura og i annen post.

## 30. Tvister

Tvister vedrørende Avtalen, som ikke blir løst ved forhandlinger, skal behandles ved de ordinære domstoler i henhold til Tvistemålsoven.