

STANDARDVILKÅR BREDBÅNDSTJENESTER, BAHNHOF AS, 2011-11-01

- 1. Avtalen**
- 1.1 Avtalen består av disse alminnelige vilkår samt en spesifikasjon av tjenesten som fremgår av kundens bestilling på Bahnhof eller Bahnhof's samarbeidsparts hjemmeside.
- 1.2 Avtale er inngått når kundens bestilling er registrert og bekreftet av Bahnhof.
- 2. Kundens rettigheter og plikter**
- 2.1 Kunden er ansvarlig for å følge avtalevilkårene og plikter å gjøre seg kjent med og følge Bahnhof's til enhver tid gjeldende retningslinjer for bruk av tjenesten slik dette fremkommer på www.bahnhof.no.
- 2.2 Kunden er ansvarlig for at all bruk av tjenesten skjer i samsvar med norsk lov, herunder at alt innhold som kunden genererer bl.a. på hjemmesider er i samsvar med norsk lov.
- 2.3 Kunden er ansvarlig for at oppbevaring av ID- og passord skjer på en slik måte at tredjeparter ikke får tilgang til tjenesten.
- 2.4 Dersom kunden flytter, kan avtalen bare opprettholdes dersom Bahnhof kan levere tjenesten på den nye adressen og kunden ikke er i mislighold. Flytting kan medføre endret vederlag.
- 2.5 Bahnhof verken garanterer eller støtter noen tjenester, produkter, eller innhold som blir distribuert eller markedsført via tjenesten, og har ikke ansvar for dette. Det er kundens ansvar å sikre seg mot misbruk av kredittkort når dette blir benyttet som betalingsmiddel.
- 3. Stengning av tjenesten**
- 3.1 Ved forsinket betaling av faktura kan Bahnhof stenge tjenesten, som vil forbli stengt til betaling er registrert hos Bahnhof. Kunden får ikke fradrag i vederlaget for den tid tjenesten har vært stengt. Dersom tjenesten blir stengt har Bahnhof rett til å kreve gebyr for stengning og gjenåpning. Betalingsmislighold utover 14 dager regnes som vesentlig mislighold.
- 3.2 Bahnhof har rett til å stenge tjenesten og slutfakturere kunden for tiden frem til avtaleperiodens slutt dersom det viser seg at kunden har benyttet tjenesten på utilbørlig måte eller for øvrig har brutt avtalen. Utilbørlig bruk er bl.a.:
- (i) Spredning av ulovlig informasjon eller begått ulovlige handlinger via internett eller sammenkoblede nettverk.
 - (ii) Markedsføring ved utsendelse av e-postadresser (spamming) der mottaker
- ikke har gitt sitt forhåndssamtykke til dette.
- (iii) Foretatt øvrige handlinger som medfører ubeleilighet eller skade for Bahnhof eller Bahnhof's system, øvrige abonnenter, internett eller sammenkoblede systemer.
- (iv) Bruk av tjenesten utover normal bruk for privatpersoner.
- (v) Bruk av tjenesten av andre enn kunden personlig (husstand). Tjenesten skal ikke anvendes av tredjepersoner, og kan ikke selges, lånes ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemann.
- 4. Kundesupport**
- 4.1 Bahnhof yter service og feilretting som angitt på www.bahnhof.no.
- 4.2 Kundesupport er begrenset til support for de tjenester som Bahnhof leverer. I support inngår ikke konfigurering av trådløse nettverk og programsupport for kundens egen hardware (datamaskin osv). Dersom Kundens hardware ikke fungerer, medfører dette ikke rett for kunden til å avslutte abonnementet.
- 4.3 Ved servicebesøk er Bahnhof ikke ansvarlig for tapt arbeidsfortjeneste eller andre tap eller kostnader hos kunden.
- 4.4 Skyldes feilen kundens nett, utrustning, uriktig bruk eller uaktsomhet hos kunden eller andre forhold kunden har ansvaret for, må kunden selv bekoste service og feilretting.
- 5. Avtaleperiode og oppsigelse**
- 5.1 Abonnementet på tjenesten løper med en varighet på 3 måneder dersom ikke annet er avtalt. Dersom kunden ikke sier opp avtalen innen 30 dager før avtalen utløper, fornyes avtalen automatisk med en ny avtaleperiode på 3 måneder og abonnementet forlenges automatisk med denne bindingstiden.
- 5.2 Oppsigelse skal skje skriftlig til Bahnhof's kundesenter, se www.bahnhof.no, eller, hvor bestilling er foretatt direkte hos boligsammenslutningen etc. eller netteier og denne fakturerer kunden, til hhv. boligsammenslutningen eller netteieren. Å ikke betale faktura er ikke å anse som oppsigelse av avtalen.
- 5.3 Dersom kunden sier opp før bindingstiden er utløpt, belastes oppsigelsesgebyr i henhold til de til enhver tid gjeldende satser. Dersom kunden flytter til en adresse hvor tjenesten ikke kan opprettholdes, belastes gebyr for brudd på bindingstiden.
- 5.4 Hver av partene kan si opp avtalen eller stenge avtalen ved den annen parts

- vesentlige mislighold av avtalen. Dersom Bahnhof hever avtalen, er kunden forpliktet til å betale alle forfalte og ikke forfalte fakturaer, samt påløpt vederlag, avgifter og gebyrer som ikke er fakturert på hevingstidspunktet. I tillegg kommer avgift og gebyr for brudd på bindingstid, eller annet tap påført Bahnhof, samt eventuelle renter og inkassogebyrer.
- 6. Angrerett**
- 6.1 Ved kjøp av tjenester og varer utenfor fast utsalgssted (oppsøkende salg, messer og lignende) eller ved fjernsalg (kjøp via web eller aktiv oppsøkende telefonsalg mv), har kunden angrerett iht lov om angrerett av 21.12.2000nr. 105.
- 7. PERSONOPPLYSNINGER**
- 7.1 Bahnhof registrerer ved inngåelse av avtalen kundens personopplysninger for at kunden skal kunne benytte tjenesten og for at Bahnhof skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.
- 7.2 Kunden gir ved inngåelse av denne avtalen sitt samtykke til at Bahnhof kan behandle personopplysninger tilknyttet abonnementet samt til markedsføringsaktiviteter. Samtykke gjelder også behandling av personnummer.
- 7.3 Kunden er ansvarlig for at den e-post adresse og postadresse som til enhver tid er opplyst til Bahnhof er korrekt. Dersom Bahnhof har sendt en meddelelse til kundens opplyste e-post adresse eller post adresse, anses meddelelsen å ha kommet frem til kunden senest syv (7) dager etter avsendelse.
- 7.4 Bahnhof kan ikke utlevere personopplysninger (herunder kundens navn, adresse, telefonnummer og e-postadresse) til utenforstående. Utlevering kan likevel skje:
- (i) når den opplysninger gjelder har gitt samtykke til det, det vil si en frivillig, uttrykkelig og informert erklæring om at han eller hun godtar utlevering av opplysninger om seg selv
 - (ii) med hjemmel i lov, eller i forskrift gitt med hjemmel i lov
 - (iii) (som ledd i betalingsinnkreving, eller
 - (iv) som ledd i regnskapsbehandling.
- 8. Pris, betalingsvilkår og endring**
- 8.1 Kunden skal betale en fast avgift for tjenesten. Den faste avgiften avregnes enten kvartals- eller månedsvis. For enkelte tjenester kan det tilkomme en avgift for bruk. Priser for tjenesten følger av den til enhver tid gjeldende prislister. Administrasjons- og fakturagebyr påløper etter de til enhver tid gjeldende satser. Prisene er tilgjengelige på www.bahnhof.no.
- 8.2 Betaling av vederlag skal skje forskuddsvis med 30 dagers betalingsfrist dersom annet ikke er skriftlig avtalt. Fakturering sendes enten fra Bahnhof eller fra boligsammenslutning, avhengig av tjenesten. Faktura sendes pr. e-post post inntil autogiro eller eFaktura eller annen fakturaform er godkjent av Bahnhof og igangsatt. Avtale om autogiro eller eFaktura ordnes og igangsettes mellom kunden og dennes bankforbindelse. Dersom det ikke igangsettes autogiro eller eFaktura tilkommer et gebyr på kr. 25,- pr. faktura.
- 8.3 Betaling skal finne sted ved betalingsfrist angitt i faktura. Det gis ikke betalingsutsettelse. Ved forsinket betaling påløper morarenter i henhold til lov av 17.12.76 nr. 100 og purregebyr i henhold til lov av 13.05.88 nr. 26.
- 8.4 Ved åpning av stengt abonnement påløper en ekstra avgift på kr. 50,-. Bahnhof har rett til å kreve forskuddsbetalt for seks (6) måneders tjeneste ved gjenåpning av stengt tjeneste.
- 8.5 Bahnhof kan til enhver tid endre innholdet i eller avslutte tjenesten. Endringer kan gjennomføres med 1 måneds varsel. Endringer som skyldes forhold utenfor Bahnhofs kontroll kan gjennomføres umiddelbart. Betaling eller bruk av tjenesten etter at endringen er trådt i kraft, anses som aksept. Dersom endringen er vesentlig har kunden rett til å si opp tjenesten innen 15 dager regnet fra varselet. Dersom tjenesten sies opp som følge av vesentlige endringer, har kunden rett til å kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalt vederlag. Krav om refusjon må fremsettes skriftlig innen 15 dager fra ikrafttredelse av endringen.
- 8.6 Dersom Bahnhof pålegges nye eller økte offentlige skatter eller avgifter, opphavsrettslige avgifter eller andre avgifter eller kostnader utenfor Bahnhofs kontroll, kan vederlaget endres med virkning fra iverksettelse av pålegget.
- 9. Overdragelse**
- 9.1 Kunden kan ikke overdra avtalen eller tjenesten til andre. Bahnhof kan overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen uten samtykke fra kunden.
- 10. Avbrudd og feil - brukerrestriksjoner**
- 10.1 Kunden må omgående melde feil til Bahnhof. Ved avbrudd i tjenesten som varer i mer enn 6 timer eller ved vesentlige feil ved tjenesten som ikke skyldes service, kunden eller andre

- omstendigheter utenfor Bahnhofs kontroll, skal Bahnhof avhjelpe feilen i perioden 09.00 – 17.00 mandag til fredag etter kundens varsel om feilen. Dersom feilen eller avbruddet ikke er rettet senest 5 dager etter kundens varsel om feilen, har kunden rett til å få en forholdsmessig reduksjon av månedsavgiften (max 1 månedsavgift). Det gis ikke fradrag i etableringsavgift eller andre avgifter og gebyrer.
- 10.2 Bahnhof har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i tjenesten som anses nødvendige av tekniske, driftsmessige, vedlikeholdsmessige eller andre årsaker.
- 10.3 I nødssituasjoner, herunder force majeure, alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, offentlige reguleringer, strømvavbrudd m.v. samt ved alvorlig fare for sabotasje mot nett eller tjenester eller ved andre forhold som Bahnhof ikke er herre over, har Bahnhof rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i tjenesten. Kunden kan i slike situasjoner ikke kreve forholdsmessig fradrag i vederlag og Bahnhof er uten ansvar for evt. tap eller kostnader som kunden måtte bli påført. Det gis likeledes ikke fradrag ved avbrudd eller forstyrrelser som skyldes feil i kundens nett eller feil eller skade forvoldt av kunden eller noen kunden har ansvar for. Bahnhof er heller ikke ansvarlig for tekniske systemfeil. Ved slike feil belastes kunden for serviceutrykning, evt. bestilt service.
- 11. Ansvarsbegrensning**
- 11.1 Bahnhof er ikke ansvarlig for innholdet på kundens websider, kundens e-post eller for øvrig for kundens aktiviteter på nettet.
- 11.2 Indirekte tap som for eksempel tap for følge av at kunden ikke kan benytte tjenesten, avledede skader/tap eller følgeskader/tap, uteblitt fortjeneste, tap av data eller liknende erstattes ikke i noen tilfeller. Bahnhof er heller ikke ansvarlig for skade på kundens person, tredjeperson eller gods. Bahnhofs samlede erstatningsansvar er i ethvert tilfelle begrenset til vederlag for 1 måned.
- 11.3 Kunden er selv ansvarlig for egen teknisk utrustning samt å påse at alt på kunden side av oppkoblingen fungerer. Bahnhof er ikke ansvarlig for feil i tilkoblingsnett, hastighetsnettet eller øvrige nett som ligger utenfor Bahnhofs kontroll, og ikke for skader forårsaket av kunden eller boligsammenslutningens eller annens inngrep i eller feilaktig anvendelse av Bahnhofs utrustning. Bahnhof er ikke ansvarlig for eventuelle øvrige nettverksbrukeres bruk av kundens server eller datamaskin.
- 12. Særskilte forhold**
- 12.1 Ved installasjon av nettverkskort og programvare på kundens datamaskin/brukerutstyr kan systemfiler bli modifisert/slettet. Det er kundens ansvar å sørge for sikkerhetskopier av filer før installasjon. Bahnhof er ikke ansvarlig for tap som direkte eller indirekte kan tilbakeføres til installasjon med mindre Bahnhof har opptrådt grovt uaktsomt.
- 12.2 Overføringshastigheten kan svekkes som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller andre komponenter. Videre kan hastigheten være lavere enn den angitte i perioder med stor belastning i nettet. Overføringshastigheten videre ut på bredbånd ligger utenfor Bahnhofs kontroll. Bahnhof kan derfor ikke garantere for at avtalt hastighet alltid vil oppnås.
- 13. Meddelelser/informasjon**
- 13.1 Det gis fortløpende informasjon om tjenesten på Bahnhofs hjemmeside, hvor det også meddeles om planlagte avbrudd på grunn av service og vedlikehold. Meddelelsene anses mottatt av kunden 7 (syv) dager etter at meddelelsen er gjort tilgjengelig på hjemmesiden eller ved e-post til kunden.
- 14. Avtaler med bindingstid i forbrukerforhold**
- 14.1 Bindingstidens lengde vil overfor forbrukere ikke overstige tidsperiode godkjent av offentlige myndigheter. Bahnhof kan legge ned tjenester innenfor bindingstiden dersom det foreligger saklig grunn for dette. Kunden vil i slike tilfeller ikke bli avkrevd oppsigelsesgebyr i Kundens bindingstid.
- 15. Tvister**
- 15.1 Eventuelle tvister vedrørende tolkning eller anvendelse av avtalen skal avgjøres etter norsk rett og av norske domstoler. Oslo tingrett avtales som rett verneing. Tvister vedrørende bredbånd kan også bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, www.brukerklagenemnda.no