



Tjenester for privatpersoner

Generelle betingelser

Bahnhof AS

Generelle betingelser

1 Innledning

1.1 Bahnhof AS ("Bahnhof") med organisasjonsnummer: 985 662 193 leverer internettjenester ("Tjenester") og utstyr ("Utstyr") i henhold til disse generelle betingelser.

1.2 For informasjon om hvordan vi håndterer dine personopplysninger, vennligst se vår personvernpolicy tilgjengelig på bahnhof.no

1.3 Det detaljerte innholdet i tjenesten er spesifisert i de til enhver tid gjeldende beskrivelser på bahnhof.no.

1.4 De generelle vilkårene gjelder også tilleggstjenester som Kunden og Bahnhof blir enige om etter at Avtalen er oppfylt. Slike tilleggstjenester skal anses å inngå i tjenesten.

1.5 De spesielle vilkårene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene for enkelttjenester og ved kjøp av utstyr.

1.6 Kun privatpersoner kan være fakturamottaker for private tjenester.

2 Avtale, bestilling og forutsetninger

2.1 For å inngå Avtalen med Bahnhof må Kunden være myndig eller ha samtykke fra verge.

2.2 Avtalene mellom Kunden og Bahnhof inkluderer:

- Bahnhofs bekreftelse av Kundens bestilling av Tjenestene
- Disse generelle betingelser

2.3 I tilfelle konflikt mellom disse dokumentene skal ovennevnte ha forrang spesifisert rekkefølge.

2.4 Avtalen er inngått når Kunden har lagt inn en bestilling og Bahnhof har bekreftet Kundens bestilling via e-post, bahnhof.no, telefon, brev eller nettportal.

2.5 Abonnement via telefonnettet forutsetter at Kundens nærmeste telefonsentral har tekniske forutsetninger som følger av de til enhver tid gjeldende produktspesifikasjoner mv.

2.6 Abonnement via radiobasert nett forutsetter at Kunden har fri sikt til en av Bahnhofs sendestasjoner. Dersom de faktiske forutsetningene endrer seg slik at Bahnhof ikke lenger kan levere abonnementet som forutsatt, vil abonnementet kunne sies opp uten ansvar for Bahnhof.

2.7 Ved leveranse av fiber skjer leveransen til ONT boks der fiber er terminert og forutsetter at det er gjort tilgjengelig uttak for ordinær kobberkabel, cat 5/6. ONT boksen er ikke kundens eiendom og følger eiendommen. ONT boksen skal ikke røres, byttes eller fjernes. Feil som oppstår som følge av dette, vil bli fakturert Kunden i sin helhet.

2.8 Ved leveranse av radio/trådløst skjer leveransen til det punkt der Kunden kobler til sin bredbåndsruter, eksempelvis POE adapter, veggkontakt eller lignende avhengig av type leveranse.

3 Informasjon om angrerett

3.1 Vilkårene i punkt 3 gjelder når Kunden har inngått avtale om en Tjeneste eller kjøp av et produkt fra Bahnhof eksternt, f.eks. på telefon eller på bahnhof.no.

3.2 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 20. juni 2014, samt reglene i kapittel 5 i samme lov. Angreretten er 14 dager fra den dag avtalen om tjenesten ble inngått. Angreretten kan benyttes ved å gi skriftlig melding til Bahnhof innen angrefristen ved bruk av angrerettskjemaet som fulgte med ved leveransen av utstyret, ved skriftlig varsel eller ved å kontakte oss på telefon. Bruk av angrerett etter angrefristen vurderes som oppsigelse i bindingsperioden, jfr. punkt 15.6. Ved bruk av angrerett etter at utstyret er levert, vil Bahnhof kreve at Kunden 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 Kunde 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 Bahnhof, vil dette undersøkes. I den grad utstyret er skadet, vil Bahnhof kreve betaling for den reduserte verdi av utstyret som skaden representerer med tillegg av administrasjonskostnader forbundet med å håndtere dette. Bahnhof vil utstede en spesifisert faktura over event uelt utestående etter at utstyret er innsisert.

3.4 Kunden skal varsle Bahnhofs kundeservice ved eventuell avbestilling. Kunden kan bruke Bahnhofs avbestillingsskjema på bahnhof.no.

3.5 Dersom Kunden ønsker å heve kjøpet av en vare ved å benytte angrerett, og Kunden har mottatt varene i sin besittelse, må Kunden returnere dem til Bahnhof senest innen fjorten (14) dager. Kunden må selv betale returfrakten. Varen skal returneres i originalemballasjen.

3.6 Dersom Kunden har betalt for varen før angreretten, skal Bahnhof refundere det Kunden har betalt for varen. Slik betaling skjer tidligst enten når Bahnhof har mottatt de returnerte varene eller når Bahnhof har mottatt bevis for retur av varene. Bahnhof refunderer til bankkontoen som kunden har oppgitt til Bahnhof.

3.7 Dersom Kunden har rukket å pakke ut og bruke varen før han angret, eller dersom tilstanden til den returnerte varen avviker fra den opprinnelige tilstanden, har Bahnhof rett til å belaste Kunden for verdifallet på varen. Hovedregelen er at varen skal være i ny stand.

3.8 Hvis Kunden avbestiller en avtale om en tjeneste og har betalt for denne tjenesten, refunderer Bahnhof beløpet fratrasket oppsigelsesperioden. Bahnhof vil refundere til bankkontoen Kunden har rapportert til Bahnhof.

3.9 Dersom Kunden ber om å motta tjenesten i forbindelse med bestilling av tjenesten, benytte tjenesten innen angrefristen og benytte tjenesten før kunden påberoper seg angrerett, har Bahnhof rett til å belaste Kunden med et gebyr for tiden Kunden har



Tjenester for privatpersoner

Generelle betingelser

Bahnhof AS

benyttet tjenesten. Gebyret skal da være i forhold til ordinær pris (uten kampanjer eller rabatter) for avtalt tjeneste inkludert eventuell oppstartsavgift.

4 Kredittsjekk

- 4.1** Bahnhof har rett til å foreta en kredittsjekk av Kundens bestilling.
- 4.2** Bahnhof har rett til å foreta en ny kredittvurdering i Kontraktsperioden dersom det er grunn til det.
- 4.3** Ved manglende kredittverdighet har Bahnhof rett til å kreve akseptabel sikkerhet eller forskuddsbetaling fra Kunden.
- 4.4** Ved utilstrekkelig kredittverdighet har Bahnhof rett til å nekte hele eller deler av avtalen, i henhold til punkt 13.1.

5 Betaling

- 5.1** Aktuell informasjon om priser, gebyrer og Kundens fakturaer er tilgjengelig på bahnhof.no.
- 5.2** Prisen for Tjenesten kan bestå av variabelt og/eller fast beløp og etableringskostnad.
- 5.3** Kunden skal betale faste og variable priser i henhold til gjeldende prislister for den aktuelle Tjeneste og Utstyr.
- 5.4** Med mindre annet er avtalt, skal det betales et fast beløp for én (1) eller tre (3) måneder på forhånd.
- 5.5** Fakturering for Tjenesten starter når Tjenesten er aktivert og klar til bruk, eller senest 14 dager etter at Utstyr er levert til Kunden. Dersom Kunden har valgt å motta e-faktura og Kundens angitte e-postadresse er feil, eller hvis fakturaen på annen måte ikke kommer frem til Kundens e-postadresse, har Bahnhof rett til å sende en gebyrbasert papirfaktura.
- 5.6** Kunden er forpliktet til å betale det fakturerte beløpet innen den tid og på den måten som er angitt på Kundens faktura eller på bahnhof.no, herunder benytte riktig kontonummer, KID og riktig beløp.
- 5.7** Dersom betalingen ikke er mottatt senest på forfallsdatoen for den aktuelle faktura, har Bahnhof krav på forsinkelsesrenter i henhold til lov om renter ved forsinket betaling, samt rett til purre- og inkassogebyr etter lov.

6 Varsler til kunden

- 6.1** E-post til e-postadressen oppgitt av kunden skal anses å ha kommet frem til kunden samme dag som den ble sendt.
- 6.2** Brev sendt til Kundens sist oppgitte postadresse skal anses å ha kommet frem til Kunden tre (3) virkedager etter at det ble sendt.
- 6.3** SMS sendt til telefonnummeret oppgitt av Kunden Bahnhof skal anses å ha kommet frem til Kunden samme dag som det ble sendt.
- 6.4** Meldinger via sosiale medier skal anses å ha kommet frem til mottaker samme dag som de ble sendt.

7 Kundeservice og vedlikehold

- 7.1** Bahnhof er ikke forpliktet til å rette feil eller gi støtte i spørsmål om datautstyr, nettverkskort, rutere, telefoner, operativsystemer eller programvare som ikke leveres av Bahnhof.
- 7.2** Informasjon om åpningstider og kontaktmåter finner du på bahnhof.no for Bahnhofs kundeservice.
- 7.3** Bahnhof har rett til å utføre oppdateringer via internett, vedlikehold og modifikasjoner av utstyr levert eller utpekt av Bahnhof og nødvendig for tilkobling til, eller bruk av Tjenesten. For dette formålet skal kunden stille slikt utstyr til rådighet for Bahnhof.

8 Kundens forpliktelser

- 8.1** Tjenesten er beregnet på normal privat bruk og normal bruk av Kunden og personer i Kundens husstand. Kunden kan ikke bruke eller levere tjenester med det formål å videreselge tjenesten eller på annen måte for kommersielle formål.
- 8.2** For å bruke Tjenesten må Kunden ha gjort nødvendig oppsett og tilkoblinger på utstyr og maskinvare i tråd med Bahnhofs krav og instruksjoner.
- 8.3** Kunden er ansvarlig for bruken av Tjenesten selv om Tjenesten brukes av noen andre som har fått tilgang til Tjenesten gjennom Kunden.
- 8.4** Kunden skal oppbevare passord og andre koder knyttet til Tjenesten på en sikker måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem.
- 8.5** Dersom Kunden har grunn til å mistenke at det er oppnådd uautorisert tilgang til Kundens koder eller at noen på annen måte har fått uautorisert tilgang til Tjenesten, skal dette umiddelbart meldes til Bahnhof Kundeservice.
- 8.6** Kunden er også ansvarlig for uautorisert bruk av Tjenesten dersom Kunden har misligholdt sine forpliktelser nevnt ovenfor eller dersom Kunden forsettlig eller uaktsomt har gitt uautorisert tilgang til Tjenesten.
- 8.7** Kunden skal ikke modifisere, endre eller skifte ut utstyr uten at dette er gjort etter avtale med Bahnhof. Dersom slik uautorisert endring fremkaller feil i nettverk eller utstyr vil kunden være ansvarlig for kostnad ved utbedring.

9 Feilmelding og reklamasjon

- 9.1** Dersom det oppstår feil eller avbrudd i Tjenesten, skal Kunden melde feilen til Bahnhof.
- 9.2** Bahnhof er ikke ansvarlig for feil eller avbrudd i Tjenesten som skyldes Kunden eller andre forhold som ikke skyldes Bahnhof.
- 9.3** Bahnhof er ikke ansvarlig for feil eller avbrudd i a) tid Bahnhof utfører planlagt og nødvendig vedlikehold av Tjenesten, eller, b) tidspunkt da Tjenesten er suspendert i henhold til punkt 13.
- 9.4** Bahnhof skal avhjelpe eventuelle feil eller avbrudd som Bahnhof er ansvarlig for innen rimelig tid fra Kundens feilmelding.
- 9.5** Dersom Bahnhof, etter å ha meldt feil fra Kunden, retter en feil som avhenger av Kunden, eller ethvert forhold som Kunden er ansvarlig for, så har Bahnhof krav på kompensasjon for feilsøkingarbeid, og tilhørende kostnader.
- 9.6** For at Bahnhof skal kunne avhjelpe feil og avbrudd i Tjenesten, er Kunden forpliktet til å, via e-post, telefon, eller andre hensiktsmessige midler, delta i feilsøking og utbedring av feilen eller avbruddet. Bahnhof bestemmer hvilken metode som er hensiktsmessig avhengig av omstendighetene i den enkelte sak.
- 9.7** Dersom Kunden ikke deltar i feilsøking innen rimelig tid, som varslet av Bahnhof, kan Kunden miste retten til prisavslag. Rimelig tid skal anses å være fem (5) dager.
- 9.8** Kunden har krav på et forholdsmessig prisavslag dersom Tjenesten ikke har kunnet benyttes på grunn av feil i Tjenesten forårsaket av Bahnhof, og som Kunden har deltatt i feilsøking av i henhold til Bahnhofs anvisninger. Eventuelt prisavslag trekkes fra ved fremtidig



BAHNHOF

Tjenester for privatpersoner

Generelle betingelser

Bahnhof AS

fakturerings. I reklamasjonssaker har Kunden rett til å klage Bahnhofs avgjørelse inn for Brukerklagenemnda (BKN), postboks 4594 Nydalen, 0404 Oslo. Slik klage må sendes innen ett år regnet fra det tidspunkt klage ble sendt til Bahnhof. Klage til brukerklagenemnda sendes på eget klageskjema tilgjengelig på: www.brukerklagenemnda.no

9.9 En reklamasjon må meldes innen rimelig tid fra det tidspunkt mangelen er oppdaget, eller burde vært oppdaget, normalt innen tre (3) måneder.

9.10 Prisavslag er begrenset til den delen av det faste gebyret for Tjenesten for perioden Tjenesten ikke kunne benyttes som forutsatt, regnet fra Kundens innmelding av feilen.

9.11 Kunden kan senest be om prisavslag innen seks (6) måneder etter at feilen er rettet.

9.12 Prisavslag avregnes normalt ved neste fakturering.

9.13 Prisavslag mindre enn tjuefem (25) NOK honoreres ikke.

9.14 Prisavslag er begrenset til det maksimale beløpet av Kundens faste avgifter for den aktuelle Tjenesten i løpet av de siste tretti (30) dagene før Kundens feilmelding.

10 Ansvarsbegrensning

10.1 Kunden har kun krav på erstatning for direkte tap som skyldes mangler ved Tjenesten. Dette gjelder likevel ikke dersom Bahnhof godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Bahnhofs kontroll, og som Bahnhof ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. For forhold utenfor Bahnhofs kontroll, er Bahnhof ikke ansvarlig. Bahnhofs erstatningsansvar overfor Kunden er under alle omstendigheter avhengig av at Bahnhof er gitt anledning til å forsøke feilretting.

10.2 Kunden har ikke krav på erstatning for indirekte tap, f.eks tap av fortjeneste, tilleggskostnader eller andre følgeskader.

10.3 Bahnhof kontrollerer eller vurderer ikke innholdet i informasjonen som Kunden sender og/eller mottar. Bahnhof er derfor ikke ansvarlig for feil eller skader som følge av innholdet i informasjonen som formidles via Tjenesten.

10.4 I den grad ikke annet følger av vilkårene og betingelsene for en spesifikk tilleggstjeneste som Bahnhof leverer til Kunden, er Bahnhof heller ikke ansvarlig for skade forårsaket av ondsinnet kode som datavirus eller lignende, annen uautorisert inntrenging, forsinkelse, korrupsjon eller tap av data som oppstår ved bruk av Tjenesten.

10.5 Bahnhof er ikke ansvarlig for skader overfor tredjeparter.

10.6 Begrensningene i Bahnhofs ansvar ovenfor gjelder ikke dersom Bahnhof forårsaket skaden forsettlig eller ved grov uaktsomhet eller dersom Bahnhof er ansvarlig i henhold til preceptorisk lovgivning.

11 Avtaleperiode, bindingstid og oppsigelsesfrist

11.1 Med mindre annet fremgår av disse vilkårene eller som bestemt i Avtalen, gjelder avtalen fra det tidspunkt avtalen er inngått. Avtalen kan sies opp skriftlig med én (1) én måneds oppsigelsesfrist til utløp av måneden.

11.2 Dersom partene har avtalt en bindingstid, gjelder følgende: Dersom Kunden ønsker å si opp avtalen må oppsigelse gjøres senest en måned før bindingstidens utløp.

11.3 Dersom Kunden sier opp avtalen i inneværende bindingstid, vil det bli foretatt et sluttoppgjør. Sluttoppgjøret vil gjenspeile den økonomiske fordelene som ble avtalt, eksempelvis knyttet til innbetaling av restkjøpesummen for Utstyr. Bahnhof kan i tillegg kreve et administrasjonsgebyr som følge av fortidig oppsigelse.

12 Oppsigelse fra Kunden

12.1 Dersom endringer i disse generelle betingelser er til skade for Kunden har Kunden rett til å si opp avtalen med en (1) måneds varsel forutsatt at varselet gis senest tre (3) måneder etter at endringen er kunngjort.

12.2 Ved dødsfall kan Bahnhof eller representanten for Kundens dødsbo mot fremleggelse av bekreftet kopi av dødsattesten si opp Avtalen.

13 Oppsigelse og suspensjon fra Bahnhof

13.1 Dersom Bahnhof etter kredittsjekk av Kunden eller på annen måte har saklig grunn til å stille spørsmål ved Kundens betalingsevne har Bahnhof rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning.

13.2 Dersom Bahnhofs rett eller mulighet til å distribuere Tjenesten til eiendommen der Tjenesten brukes opphører som følge av at Bahnhofs avtale om tilknytning til eiendommen utløper, har Bahnhof rett til å si opp Avtalen med en (1) måneds varsel. Dersom det er inngått avtale på bestemt tid, opphører avtalen å være gyldig når bindingstiden er utløpt.

13.3 I tilfelle Bahnhof med rimelighet mistenker at Kunden ikke bruker Tjenesten til vanlig privat bruk eller på annen måte bruker Tjenesten i strid med Avtalen, har Bahnhof rett til umiddelbart å stenge Tjenesten. Som unormalt privat bruk er eksempelvis ulike typer sammenkoblinger som anses å forårsake skade eller forstyrrelse som påvirker Bahnhof og Bahnhofs systemer eller annet, for eksempel spamming, spredning av datavirus eller annen ondsinnet datakode. Tilsvarende om det benyttes utstyr som ikke er typegodkjent eller som ikke er godkjent av Bahnhof.

13.4 Med mindre det foreligger særlige grunner, skal Kunden normalt varsles på forhånd før stenging skjer.

13.5 Bahnhof kan også suspendere Tjenesten hvis (a) slik forpliktelse oppstår ved lov, (b) Kunden, til tross for påminnelse, ikke betaler fakturaen vedrørende Tjenesten innen den angitte frist, eller (c) Kunden ber om det.

13.6 Kunden skal holde Bahnhof skadesløs for tap av inntekter for den perioden Tjenesten er suspendert.

13.7 Dersom Tjenesten tas i bruk etter suspensjonen, har Bahnhof rett til å belaste Kunden med et administrativt gebyr.

13.8 Dersom Bahnhof finner at Kunden bruker Tjenesten i strid med Avtalen eller på annen måte misbruker Tjenesten på en måte som forårsaker skade, eller det oppstår åpenbar risiko for skade for Bahnhof eller en tredjepart, har Bahnhof rett til å heve Avtalen med umiddelbart opphør.

13.9 Bahnhof har alltid rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom Tjenesten er avsluttet i henhold til ovennevnte vilkår og Kunden ikke har foretatt rettelser innen akseptabel tid. Dersom Bahnhof hever Avtalen etter denne bestemmelsen, plikter også Kunden å erstatte skaden Bahnhof er påført på grunn av Kundens kontraktsbrudd.



Tjenester for privatpersoner

Generelle betingelser

Bahnhof AS

13.10 Bahnhof har også rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning dersom Kunden er i vesentlig betalingsmislighold.

Et betydelig betalingsmislighold foreligger om Kunden, til tross for suspensjonen av Tjenesten ikke betaler en forfalt faktura innen 15 dager etter suspensjonen.

14 Overføring av avtalen

14.1 Kunden kan ikke overføre Avtalen til andre uten skriftlig samtykke fra Bahnhof. Kravet om overføring må gjøres på den måten som er spesifisert på bahnhof.no. Ved overføring forbeholder Bahnhof seg retten til å kreve et administrativt gebyr.

14.2 Bahnhof har rett til å overføre eller overdra sine rettigheter i henhold til Avtalen til andre.

15 Endring av adresse eller flytting

15.1 Kunden er ansvarlig for å gi Bahnhof korrekt kontaktinformasjon til enhver tid. Kunden skal varsle Bahnhof om eventuelle endringer i besøks-, post-, faktura- og e-postadresse, samt annen kontaktinformasjon og informasjon om levering av Tjenesten i god tid før opplysningene endres.

15.2 Kunden er ansvarlig for bruken av Tjenesten på adressen Tjenesten leveres til i henhold til informasjonen Kunden har gitt til Bahnhof.

15.3 Kunden er forpliktet til å oppfylle Avtalen selv om Kunden flytter til ny adresse.

15.4 Dersom Kunden ønsker at levering av Tjenesten skal flyttes til Kundens nye adresse, skal Kunden gi Bahnhof beskjed om dette senest tretti (30) dager i forveien. Bahnhof vil da varsle Kunden om Tjenesten kan leveres til Kundens nye adresse. Bahnhof tar ikke ansvar for avbrudd i levering av Tjenesten i forbindelse med flytting av leveringsadresse som skyldes at Bahnhof har mottatt nødvendig informasjon fra Kunden for sent.

15.5 Bahnhof forbeholder seg retten til å kreve et spesielt flyttegebyr.

15.6 Dersom Kunden har gjenstående bindingstid på Avtalen og flytter til en annen adresse, har Bahnhof rett til, med mindre annet fremgår av preseptorisk lovgivning, å fakturere et sluttgebyr tilsvarende gjenstående vederlag i bindingsperioden.

16 Endring av tjenesten, gebyr eller vilkår

16.1 Disse generelle vilkårene gjelder inntil videre. Endring av vilkår skal varsles senest tretti (30) dager i forveien via melding på bahnhof.no, brev eller e-post til berørte kunder. Kunden har ved endring av vilkår innen tre måneder rett til å si opp avtalen uten ekstra kostnad.

16.2 Bahnhof har rett til, dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å levere Kunden den Tjenesten/hastigheten som gjelder for den bestilte abonnements-tjenesten, å endre abonnements-type til nærmeste tilgjengelige abonnements-type. Videre forbeholder Bahnhof seg retten til å sikre en rettferdig fordeling av bredbåndsressursene, særskilt i forhold til overforbruk hos enkeltkunder i gitt områder. Bahnhof forbeholder seg videre retten til å prioritere tidskritiske bredbåndstjenester over ikke tidskritiske tjenester i trafikkintense perioder. Overføringshastigheten kan bli redusert som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i kontroller 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 Bahnhofs kontroll og Bahnhof garanterer derfor ikke at avtalt hastighet vil oppnås.

16.3 Punkt 16.1 gjelder ikke for endringer som utelukkende er til fordel for kunden, rent administrative eller er gjort for å være forenlig med EØS-avtalen eller nasjonal lovgivning.

16.4 Økning i prisene skal varsles til Kunden via e-post eller brev senest tretti (30) dager før økningen trer i kraft.

16.5 Gebyrendringer skal varsles senest 30 dager i forveien. Bahnhof har imidlertid rett til å øke avgiften med umiddelbar virkning dersom økningen direkte kan henføres til endringer i valutakurser, skatter eller lignende statlige avgifter, indeksregulert kostnadsøkning, inflasjon, endring av gebyrer fra underleverandører (f.eks. for strøm), og i andre tilfeller lignende forhold utenfor Bahnhofs kontroll som påvirker Bahnhofs kostnad for Tjenesten.

16.6 Bahnhof har rett til å gjøre endringer i Tjenesten som ikke i vesentlig grad påvirker funksjonen til Tjenesten eller kun er til kundens fordel.

17 Force majeure

17.1 Parten er fritatt for ansvar, erstatning og andre følger dersom oppfyllelsen av en forpliktelse hindres eller vesentlig vanskeliggjøres av forhold som parten ikke med rimelighet kunne ha overvunnet eller forutsett. Slike omstendigheter kan omfatte: lynnedslag, arbeidskonflikt, brann, pandemi, endret myndighetsregulering, statlig inngripen og feil eller forsinkelse i tjenester fra underleverandør på grunn av forhold av samme type.

18 Taushetsplikt og behandling av personopplysninger

18.1 Både fast ansatte og ikke fast ansatte i Bahnhof har i henhold til lov om elektronisk kommunikasjon § 2-9 taushetsplikt om opplysninger som gjelder bruk av Tjenesten og innholdet i kommunikasjonen. Bahnhof har likevel rett til å utlevere de taushetsbelagte opplysninger som man i henhold til preseptorisk lovgivning er forpliktet til å utlevere til politi, påtalemyndighet og domstolene mv.

18.2 Personopplysninger som behandles av Bahnhof vil bli behandlet i samsvar med den til enhver tid gjeldende lovgivning knyttet til behandling av personopplysninger. For utfyllende informasjon om behandlingen, se Bahnhofs personvernerklæring ([Link](#)).

19 Gjeldende lov og tvister

19.1 Norsk lov gjelder for avtalen.

19.2 Ved eventuell tvist mellom Bahnhof og Kunden skal partene først og fremst forsøke å komme til enighet. Hvis partene ikke kan bli enige, kan tvisten behandles av Brukerklagenemnda for Elektronisk Kommunikasjon (BKN) eller av en norsk domstol med Follo og Nordre Østfold som rett verneing.



Tjenester for privatpersoner

Generelle betingelser

Bahnhof AS

Bilag A: Spesielle betingelser for bredbånd

A.1 Hastigheten som Kunden er tilkoblet internett ved bruk av Tjenesten er oppgitt i avtalt abonnement.

Den oppgitte overføringshastigheten er omtrentlig og kan i praksis variere. Der hastighet begrenses av fysisk grensesnitt vil målt hastighet være 10-20% lavere avhengig av type trafikk og som en konsekvens av funksjonen til TCP/IP.

A.2 Hvis en e-postkonto er inkludert i Tjenesten, har Bahnhof rett til å blokkere den for innkommende post dersom det ikke er ledig lagringsplass.

Lagringsplassen er oppgitt i Bahnhofs bestillingsbekreftelse.

A.3 Dersom en e-postkonto er inkludert i Tjenesten, har Bahnhof rett til å deaktivere den etter at Avtalen er utløpt, eller dersom Kunden ikke har brukt sin konto i tolv (12) påfølgende måneder.

A.4 Dersom en personlig nettside er inkludert i Tjenesten, er Kunden ansvarlig for innholdet i den. Bahnhof gir ingen informasjon eller støtte i utformingen av den personlige nettsiden.

1.5 Bahnhof er ikke ansvarlig for tap eller korrumpert informasjon eller data, som e-post, bilder, datainformasjon, informasjon på den personlige nettsiden eller informasjon som Kunden har lastet opp. Bahnhof er ikke ansvarlig for sikkerhetskopiering av e-post, bilder eller annet materiale som tilhører Kunden.

Bilag B Spesielle betingelser for IP-telefoni

B.1 Bahnhof har rett til å sette kredittgrenser for Kunden. Informasjon om kredittgrenser gis i forbindelse med nye abonnementer.

B.2 Bahnhof har rett til å redusere prisen eller øke kredittgrensen for Kunden ved varsel via e-post eller Bahnhof.no. Endring av kredittgrense gjøres med minimum 30 dagers varsel.

B.3 Dersom Bahnhof senker kredittgrensen i kontraktperioden, har Kunden rett til å si opp Avtalen i henhold til punkt 12.1. Om Kunden bruker Telefoni etter at slik reduksjon har trådt i kraft, skal det anses å utgjøre godkjenning av reduksjonen.

B.4 Dersom Kunden har overskredet kredittgrensen, har Bahnhof rett til å sperre tjenesten for alle anrop unntatt nødanrop.

B.5 Bahnhof har rett til å si opp Telefoni dersom Kunden ikke har brukt tjenesten i tolv (12) påfølgende måneder.

B.6 Før portering (overføring av Kundens telefonnummer fra annen operatør) kan implementeres, må Bahnhof sørge for at det er mulig. Bahnhof starter overføringen, med forbehold om eventuell avkjølingsperiode, så snart som mulig. Bahnhof kan ikke garantere at portering kan gjennomføres.

Bilag C Spesielle betingelser for TV

C.1 Tjenesten inkluderer TV-kanalpakkene som Bahnhof tilbyr til enhver tid.

C.2 De inkluderte TV-kanalene er levert av den respektive produsenten eller distributøren og formidles av Bahnhof.

C.3 Bahnhof har rett til å endre utvalget av TV-kanaler i den avtalte TV-tjenesten. En slik endring skal ikke anses å utgjøre en vesentlig endring.

Bilag D Spesielle betingelser knyttet til Kjøp av Utstyr

D.1 Utstyr leveres som postpakke til adressen oppgitt av Kunden ved bestilling eller til nærmeste hentested.

Bahnhof har rett til å kreve et fraktgebyr, som i så fall er oppgitt på Bahnhof.no. Dersom Utstyret ikke er hentet innen fjorten (14) dager fra datoen Kunden får beskjed om at Utstyret er tilgjengelig for avhenting, har Bahnhof rett til å kreve et returgebyr.

D.2 Utstyret leveres normalt innen to (2) til fem (5) virkedager med mindre annet er oppgitt på Bahnhof.no.

D.3 Bahnhof gir tolv (12) måneders garanti på utstyr med mindre annet er angitt på Bahnhof.no. Garantien betyr at Bahnhof vil erstatte eller reparere utstyr som er defekt. Garantien gjelder ikke mangler som skyldes skade, forsømmelse eller feil bruk.

D.4 For å påberope seg garantien, må Kunden kontakte Bahnhofs kundeservice via telefon eller e-post og påberope seg garanti.

D.5 Bahnhof er ansvarlig for returkostnaden for Utstyr forutsatt at garantien gjelder og forutsatt at Kunden har fulgt Bahnhofs instruksjoner for retur.

D.6 Bahnhof har rett til å undersøke i fjorten (14) dager returnert utstyr og har ingen forpliktelse i løpet av denne tiden til å levere erstatningsutstyr