

Vilkår for privatabonnement – Eninvest xDSL

Gjeld frå 01.04.2008



Ein abonnent av produkt frå Eninvest må rette seg etter denne abonnementsavtalen. Spesielt avtalte vilkår gjeld framfor generelle. Med kundeeining meinast det utstyrt Eninvest låner ut til kunden. Denne kan til dømes vere ADSL-modem med adapter, splitter og kablar.

§1 Generelt

Følgjande vilkår skal gjelde som tillegg til stadfesta bestilling av tilgang til breiband og andre tenester mellom Eninvest AS (utleigar) og abonnenten (kunden). Abonnement kan berre teiknast av personar over 18 år. Eit abonnement i denne samanheng gjeld tilknytning til breibandsnett via fast linje for ein bestemt husstand innanfor Eninvest AS sitt nettområde. Omgrepet "husstand" omfattar ikkje bedrifter.

§2 Bestilling / Avbestilling / Angrere

Tinging av abonnement og tenester via internett, skriftleg eller på telefon med oss eller ein av våre forhandlarar er å sjå på som ein aksept av gjeldande vilkår. Dersom ein kunde tar i bruk tenester frå Eninvest utan at det er inngått nokon formell avtale, vil dette bli sett på som ein aksept av desse vilkåra. Kunder har i samsvar med angreretilova rett til å gå frå avtalen ved å gi Eninvest melding om dette innan 14 dagar etter at informasjon om angrerett er motteke. Kunder som har samtykka i at leveransen skal starte før angrerettens utløp, eller avbestiller etter angrerettens, men før produktet er levert, plikter ved avbestilling å betale dei kostnader utleigar har hatt jf. §14. Avbestilling etter leveringsdato blir sett på som oppseiing jf. §6.

§3 Produkt

Utleigar stiller til disposisjon for kunden sine produkt som omfattar følgjande:

1. Tilgang til Eninvest sitt breibandsnett med Ethernet grensesnitt via fast linje, med kapasitet i samsvar med bestilling/avtale og tilknytning til Internett. Tenesta inkluderar offisiell og dynamisk IP-adresse på modem. Sidan ein del av kapasiteten nyttast til kontrollinformasjon kan reell nedlastingshastigheit vere noko mindre enn oppgitt i spesifikasjonane for produktet. Utleigar kan ikkje garantere hastigheita på nedlasting frå Internett, fordi den ikkje berre er påverka av bandbreidda på abonnentlinja. Den er og påverka av forhold utanfor vårt nett som vi ikkje kan kontrollere. Kapasitet og innstillingar på kundens eigen maskin vil også påverke hastigheit på nedlasting og opplasting. Det er Eninvest sin målsetnad at kunden til einkvar tid skal få angitt hastigheit på produktet mellom kundens eigen PC og Eninvest sin router mot Internett. Det presiserast likevel at Eninvest ikkje kan garantere at denne hastigheita alltid nås. I periodar med stor belastning på nettet (for eksempel ved at mange kunder er pålogga og lastar ned mykje informasjon på same tid) kan kunden oppleve å få dårlegare kapasitet enn det som er tinging. Dersom det i særskilte område viser seg å vere problem med å oppnå den oppgjevne kapasiteten, vil Eninvest AS foreta naudsynte oppgraderingar for å avhjelpe desse problema.
2. Kunden skal nytte den kundeeininga som utleigar leverar. Kunden er pliktig å gje utleigar tilgang til einingar som inngår i nettet og som er utleigars eller netteigars eigedom. Merk: Kunden er sjølv ansvarleg for alt tele- og datautstyr som i tillegg til kundeeininga frå Eninvest er naudsynt for å nytte tenesta (riktig nettverkskort og programvare i PC m.m.) Utleigar har som intensjon å tilby tilleggstenester og verdiaukande tenester etter kvart som desse blir tilgjengelege. Desse tenestene inngår ikkje i alle produktpakane til Eninvest og må bestillast særskilt når dei blir tilgjengelege. Nye kunder må betale modemgaranti jf. §14.
3. Inntil 5 e-postadresser pr. abonnement, avgrensa til 150MB plass pr. adresse på serveren og høve for lagring av 150MB heimesider. Produktet Sikker Lagring, med 1 GB gratis lagringsplass. Ved levering av tenesta vil kunden få tildelt brukarnamn og passord til e-post, ftp og Sikker Lagring som kunden pliktar å oppbevare på ein måte som hindrar uvedkomande tilgang.

§4 Leveranse

Eninvest vil alltid prøve å levere samband i sitt dekningsområde dersom det er mogleg, men kan ikkje garantere leveranse dersom til dømes linjeforholda fram til kunden ikkje tillet det. Om tenesta ikkje kan leverast vil avtalen seiast opp utan kostnad for kunden jf. §6. Tid for leveranse på ADSL/SHDSL styrast ikkje berre av Eninvest, men og av underleverandør som er eigar av koparkablane inn til kunden. I hovudsak vil levering skjje innan fire veker frå bestilling, men spesielle forhold på linja, manglande montørressursar hos underleverandør, arbeid i sentralen og anna som er utanfor vår kontroll kan i enkelte høve føre til lengre leveringstid. Byte frå annan leverandør til oss vil normalt bety minimum 4 veker leveringstid frå bestillingstidspunktet.

Kunden avgjer sjølv om han ynskjer montør eller sjølvmontering. Unntak er samband som skal leverast på linjer der det ikkje er fasttelefon. Desse kan ikkje leverast utan montør, men her betaler kunden berre for det ekstraarbeidet som ein slik installasjon inneberer jf. §14. Montør bestilt saman med leveransen inkluderar berre oppkopling av kundeeininga på

første telefoninntak i husværet. Alt anna arbeid som kunden ynskjer utført (trekking av kablar, oppsett av datautstyr o.a.) må avtalast direkte mellom kunde og montør og betalast av kunde. Montør avbestilt mindre enn 48 timar før planlagt oppmøte blir fakturert som bomtur jf §14.

§5 Brukarstøtte

Utleigar vil kunne hjelpe kunden med teknisk brukarstøtte i normal arbeidstid. Feil eller manglar ved nett eller samband skal utbetrast innan rimeleg tid og kostnad. Feilretting skal ikkje medføre kostnad for kunde dersom ikkje feilen/mangelen kan tilskrivas forhold hos kunden. Reparasjonar/arbeid på nettet og/eller utstyr som er utleigars/netteigars eigedom, må berre utførast av utleigar eller personar som utleigar har godkjent og gitt særskilt tillating jf. §9. Ved behov for brukarstøtte eller ved eventuelle feilsituasjonar kan kunden vende seg til kundeservice hos Eninvest. Opningstider, telefonnummer og e-postadresser til kundeservice er tilgjengeleg på www.eninvest.no.

§6 Avtalen si lengde og oppseiing

Abonnementet har bindingstid som er spesifisert i bestilling frå kunden. Avtalen kan seiast opp med 30 dagars skriftleg varsel. Avvikling innanfor bindingstid blir fakturert etter gjeldande prisar jf. §14. Ved oppseiing av avtalen vert ikkje etableringsgebyret refundert. Dersom det oppstår tekniske problem med leveranse/overføring og utleigar med rimelege midlar ikkje kan utbetre problema, kan utleigar seie opp avtalen. Ved oppseiing frå utleigar grunna manglande høve til leveranse av bestilt produkt skal ikkje kunden bli fakturert. Dette føreset at kunde underrettar Eninvest om manglar ved tenesta innan 14 dagar etter forventa leveranse. Dersom melding frå kunde kjem etter dette og tenesta ikkje kan leverast, er kunde pliktig til å betale abonnement fram til meldingsdato. Utleigar kan heve avtalen ved vesentleg misleghald jf. §11 og §12.

§7 Kundens bruk av nettet og forbod mot vidareføring av nett eller tenester

Kunden har berre rett til å nytte abonnementet i høve til utleigar sine gjeldande vilkår. Det er ikkje tillette å vidareføre signal eller formidle tenester frå gjeldande nett korke til utanforståande eller til andre abonnentar hos Eninvest AS. Brot på denne føresegna er å rekne som misleghald jf. §12. Kunden kan ikkje selje vidare av sin kapasitet på sitt abonnement, og kunden kan ikkje leggje opp interne nettverk slik at andre kan få tilgang til Eninvest sine tenester. Kunden kan ikkje drive næringsverksmed på heimesideområde for private kunder. Kommersielle presentasjonar og tenester, som til dømes presentasjon av firma, produkt eller tenester for sal, er berre tillate etter skriftleg aksept frå Eninvest AS. Det er ikkje tillat for kunder å forsere elektroniske sperrer eller på anna måte skaffe seg ulovleg tilgang til tenester og system. Det er ikkje tillette med masseutsending av reklame, e-post, eller til å bruke nettet til å spreie kjedebrev og anna. Internettaksessen skal ikkje nyttast til å drive egne servertenester – som til dømes; peer to peer, FTP, web, NNTP, proxyserver eller DHCP. Kunden er sjølv ansvarleg for den informasjonen som vert nytta, formidla eller spreia ved hjelp av tenesta. Kunden må ikkje bruke nettet til spreiding av datavirus, opphavsrettsleg beskytta materiale eller skuldingar som av tredjepersonar kan oppfattast som krenkjande, som rasisme og pornografi. Kunden forpliktar seg til ikkje å nytte eller la andre nytte sin internettaksess eller andre breibandstenester frå Eninvest i strid med norsk lov- og forskriftsverk.

§8 Bindingstid, endring og flytting av abonnement

Ved teikning av bindingstid på eit abonnement er kunde bunden til Eninvest som leverandør i denne perioden. Kunden kan endre til anna produkt mot å bli fakturert for gjeldande gebyr jf. §14 så fremt Eninvest kan levere. Dette kan gjerast når som helst og differansen i pris vil bli fakturert/kreditert på neste faktura.

Abonnementet kan overførast til anna familiemedlem i same husstand dersom det føreligg skriftlig samtykke frå den som overtar og vedkommande er kredittverdig jf. §11 og over 18 år. Slik endring må vere utleigar i hende seinast 14 dagar før neste avrekning og gjerast gjeldande frå neste fakturaperiode.

Adresseendringar og andre endringar som verkar inn på kundeforholdet må meldast til utleigar så snart som mogleg. Dersom adresseendring ikkje vert meldt er kunde ansvarleg for tap som måtte oppstå som fylgje av feiladressert post eller andre meldingar frå utleigar.

Dersom kunden flyttar til annan bustad innanfor Eninvest sitt dekningsområde kan kunden få flytta sambandet dit mot å betale flyttegebyr §14. Dersom den nye adressa er utanfor dekningsområdet er Eninvest ikkje forplikta å fornye abonnementet og det vil bli avvikla jf. §6.

Vilkår for privatabonnement – Eninvest xDSL

Gjeld frå 01.04.2008



Dersom det ikkje er fasttelefon på den nye adressa vert det eit tillegg for det ekstraarbeidet ein slik leveranse inneberer jf. §4 og §14. Flytting må meldast i god tid for at utleigar kan få utført jobben til ynskt tid. Det må reknast like lang leveringstid ved flytting som ved nyleveranse jf. §4. Kunden kan ikkje krevje frådrag i fastavgift for den tida tenesta er utlignegleget som fylgje av flytting.

§9 Eigarforhold og ansvar

Utleigar har eigedomsrett til alle faste og lause installasjonar utleigar monterer i nettet og utstyr som blir plassert ute hos kunden. Utstyr frå Eninvest som blir plassert hos kunden skal berre nyttast på den adressa som er oppgitt på leigeavtalen. Kunden er økonomisk ansvarleg for skader han påfører utleigar sin eigedom, forsettleg eller uaktsamt. Tap eller skade på kundeining som fylgje av til dømes tjuveri, lynnedslag, fysisk skade og anna skal dekkast av kunde jf. §14. Dersom kunden gjer endringar på konfigurasjonen av utleigars utstyr som medfører at kunden ikkje kjem på nett og utleigar må konfigurere utstyret på nytt, vil kunden bli fakturert for dette jf. §14. Kunden må sjølv dekke kostnader ved å få levert kundeining til Eninvest sitt kontor. Kunden kan ikkje krevje refusjon av betalt abonnement for den tida han ikkje er på nett på grunn av dette. Kunden er ansvarleg for å returnere alt utstyr som er plassert ut av utleigar ved avslutting av abonnement. Ved tilbakeføring av utstyr til Eninvest skal dette vere i den stand det var i ved levering. Teneste blir belasta kunde til den er avslutta, tidlegast 30 dagar etter oppseiing jf. §6. Dersom kundeutstyret ikkje er levert tilbake til Eninvest komplett og i god stand innan 30 dagar etter avslutta teneste vil kunden bli fakturert verdien av kundeutstyret jf. §14. Kunden er sjølv ansvarleg for sikringa opp mot eventuelle datainnbrot eller forsøk på dette frå ein tredjepart mot eigen PC. Utleigar er ikkje ansvarleg for direkte økonomiske tap kunden måtte lide som fylgje av at han er hindra frå å bruke Eninvest sitt produkt. Utleigar er ikkje ansvarleg for fylgjeskader. Utleigar tar ikkje ansvar for innhald på kundens PC eller øydeleggingar på denne. Kunden forpliktar seg å gjere seg kjend med og overhalde dei til einkvar tid gjeldande vilkår for abonnement frå Eninvest, samt andre reglar og påbod gitt frå Eninvest i samband med bruk av tenestene.

§10 Reklamasjon

Kunden plikter å melde frå til Eninvest så snart som mogleg etter at kunden har oppdaga eller burde oppdaga feil eller manglar ved tenesta. Dette skal skje til Eninvest Kundeservice. Før feil meldast til Eninvest skal kunden sjølv undersøkje om feilen skuldast eige utstyr. Eninvest kan krevje at kunden dekkjer kostnader som er forbunde med feilsøking som Eninvest får utført, dersom kunden melder om feil som ligg utanfor Eninvest sitt ansvarsområde jf. §14. Dersom kunden på eige initiativ set i verk tiltak ovanfor tredjepart for å rette manglar utover det som måtte vere avtalt med Eninvest, er ikkje Eninvest ansvarleg for å dekkje utgifter til slik retting. Eninvest sitt ansvar for feilsøking og feilretting gjeld for linje til kunden og til og med det utstyr som er levert frå Eninvest. Eninvest skal snarast mogleg etter å ha blitt kjend med mangel ved produktet sette i verk tiltak for å rette mangelen.

§14 Prisar

Etablering	kr	995,-*	jf. §6
Ekstraarbeid ved levering av samband på linje utan fasttelefon	kr	650,-	jf. §4
Linjeleige ved manglande fasttelefon (kjem også til dersom fasttelefonen vert sagt opp etter installasjon)	kr	78,-	pr. månad
Montør for interninstallasjon	kr	995,-	jf. §4
Flytting av abonnementet til ny adresse (innanfor Eninvest sitt dekningsområde)	kr	995,-*	jf. §8
Bomtut ved leveranse	kr	625,-	
Brot på bindingstid mindre enn 12 månader	kr	995,-	jf. §6
Brot på bindingstid meir enn 12 månader	kr	995,-	pr år jf. §6
Annullering av bestilling etter påbyrja leveranse eller utløp av angrefrist	kr	995,-	jf. §2
Endring av produkt	kr	295,-*	jf. §8
Konvertering av teknologi = Sjå den til einkvar tid gjeldande prisliste for aktuell teknologi			
Modemgaranti	kr	429,-	jf. §3
Oppgradering til trådløst modem	kr	429,-*	
Erstatning av ADSL-modem	kr	629,-	jf. §9
Erstatning av Breibandstelefon/ADSL-modem	kr	995,-	jf. §9
Konfigurasjon av kundeining som fylgje av brukarfeil	kr	295,-	jf. §9
Porto ved utsending av modem	kr	79,-	
Ekspressleveranse (ved atterhald om at ekspressleveranse kan utførast)			
10 arbeidsdagar	kr	3 125,-	
5 arbeidsdagar	kr	5 500,-	
Feilretting som skuldast interne feil hjå kunde	kr	2 075,-	jf. §5/§10
Fakturagebyr ved AvtaleGiro og e-postfaktura	kr	0,-	jf. §11
Papirgebyr for faktura tilsendt pr. post	kr	35,-	jf. §11
Gjenopning av sperra teneste	kr	700,-	jf. §11

* For desse gebyra kan kunde i staden velje eit år ny binding frå endringsdato. For avtalar som er innafør binding vert bindingstida utvida med eit år. Pris for brot på binding kan vere forskjellig frå pris på gebyr.

Kunden kan ikkje krevje kompensasjon for manglande tilgang til tenesta for tid som går før feilen blir meldt til Eninvest. Krav om eventuell refusjon skal sendast skriftleg til Eninvest.

Klagar vedrørende kvalitet på Eninvest sine tenester, leveranse eller faktura kan rettast skriftleg til Eninvest. Kunder kan klage på Eninvest si avgjerd i tvistar til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN). Klagar kan først sende inn klage til BKN etter at klagar har fått skriftleg avslag frå Eninvest. Sjå brukerklagenemnda.no.

§11 Betaling

Det blir vist til Eninvest AS sin gjeldande prisliste for breibandstenester. Eninvest har ved teikning av abonnement rett til å foreta kredittvurdering av kunden. Dersom Eninvest ikkje finn resultatet av denne kredittvurderinga tilfredsstillande kan Eninvest krevje førehandsbetaling før levering av tenesta, eller avvise bestilling frå kunde. Abonnement forfell til betaling forskotsvis pr. kvartal. Eventuelle seinare bestilte tilleggstenester eller verdiaukande tenester forfell og innkrevjast saman med breibandsleige. Kunde er juridisk ansvarleg for abonnementet, sjølv om det er ein annan part som mottek og betaler faktura. (t.d arbeidsgjevar). Ved manglande betaling vert ubetalte fakturaer automatisk oversendt til inkasso og tenesta vert stengd. For sein betaling fører til rentekostnader i høve til einkvar tid gjeldande morarentelov. Tenesta kan også stengast om det manglar betaling for andre produkt/tenester frå utleigar. Tenesta vil bli opna på nytt etter at alle krav og saksomkostningar er innbetalt. Det vert då også fakturert opningsgebyr. Kunden får ikkje frådrag i abonnementsavgifta for den tid tenesta har vore stengd som fylgje av manglande betaling.

§12 Misleghald

Om kunden misligheld avtalen, kan utleigar sperre for tenester eller kople frå sambandet til kunden. Der det føreligg sakleg grunn for misleghald eller anlegget vert nytta i strid med norsk lovgiving eller i strid med anlegget sitt ordinære og vanlege bruk jf. §7, er det å betrakte som misleghald av avtalen. Utleigar skal gjere tenesta tilgjengelig for kunden så snart misleghaldet er opphøyr. For dette må kunden betale opningsgebyr. Kunden er ansvarleg for betaling av tenesta sjølv om den er stengt grunna misleghald.

§13 Endring av vilkår

Utleigar kan endre vilkår og prisar med 1-ein månads varsel. Faktura med opplysning om ny pris for tenesta gjeld som skriftleg underretting om regulering. Dersom offentlege avgifter, opphavsrettslege avgifter o.l. for dei tenester som fylgjer av denne avtale vert auka har utleigar rett til å auke prisane tilsvarende med ein månads varsel. Slike endringar blir varsla på utleigars heimesider www.eninvest.no, med e-post til kundens konto hos oss Eninvest (eninvest.net) og ved underretting på neste faktura. Avtalte prisar kan justerast 1. juli kvart år med endringar i konsumprisindeksen til SSB frå føregåande år.