

Vilkår for tjenester fra Aasberg Internett AS

Sist oppdatert: januar 2024

Innhold:

[Generelle vilkår](#)

[Gyldighetsområde](#)

[Kredittopplysninger](#)

[Abonnement](#)

[Forutsetninger for abonnement](#)

[Bestilling og installasjon](#)

[Bestilling](#)

[Tekniske forutsetninger](#)

[Leveringstidspunkt](#)

[Installasjon](#)

[Tilknytning til nettet](#)

[Eiendomsrett til utstyr](#)

[Skade påført kundens eiendom](#)

[Angrerett](#)

[Fornøydgaranti](#)

[Forventet hastighet](#)

[Plikter](#)

[Kundens plikter](#)

[Faktura og betaling](#)

[Kundens systemer og utstyr](#)

[Tilgang for Aasberg Internett](#)

[Misbruk av tjenesten](#)

[Aasberg Internetts plikter](#)

[Taushetsplikt](#)

[Overdragelse, endringer og oppsigelse](#)

[Overdragelse fra Kunden](#)

[Overdragelse fra AI](#)

[Flytting og endringer](#)

[Betalingsmislighold fra Kunden eller fakturamottaker](#)

[Stenging ved betalingsmislighold](#)

[Stenging i andre tilfeller](#)

[Gjenåpning](#)

[Heving](#)

[Oppsigelse/Bindingstid](#)

[Retur av IP-adresser med mer](#)

[Priser og fakturering](#)

[Priser](#)

[Fakturering](#)

[Feil eller mangler ved tjenesten](#)

[Feil og reklamasjon](#)

[Feilretting](#)

[Servicevindu](#)

[Avhjelp](#)

[Erstatning](#)

[Heving](#)

[AI sitt samlede ansvar](#)

[Force Majeure - Ekstraordinære bruksrestriksjoner](#)

[Behandling av personopplysninger](#)

[Tvister](#)

[Endringer i vilkårene](#)

Generelle vilkår

Gyldighetsområde

Disse vilkår gjelder mellom den som er registrert som kunde (heretter kalt "Kunden") og Aasberg Internett AS med organisasjonsnummer 918 403 841 (heretter kalt "AI") for leveranse av bestilt produkt/tjeneste.

Vilkårene gjelder for levering av alle tjenester og produkter levert av AI til privat- og bedriftskunder. Disse tjenestene og produktene kan være adgang til internett og tilhørende tjenester som web, epost, IP-telefoni og chat.

Produktet kan også inneholde tjenester utover internettrelaterte tjenester, som kan inkludere, men ikke er begrenset til, nettverks-, konsulent- og driftstjenester.

Avtale inngås ved at kunden signerer avtalen elektronisk eller aksepterer tilbud skriftlig. Kjøp av tjenester utover opprinnelig bestilling, kan inngås ved tilleggsbestilling senere.

Kredittopplysninger

AI forbeholder seg retten til å innhente kredittopplysninger og foreta kredittvurdering av nye abonnenter samt til å avslå leveranse basert på slik vurdering. Abonnementen samtykker til innhenting av relevante opplysninger i forbindelse med slik kredittvurdering.

Abonnement

Kundens abonnement omfatter de tjenester som er spesifikt angitt i Kundens bestilling akseptert av AI.

Forutsetninger for abonnement

Bredbåndabonnement via radiobasert nett forutsetter at Kunden har fri sikt til en av AI sine sendestasjoner. AI er ikke forpliktet til å levere bredbånd der de topografiske forhold umuliggjør installasjon eller der senere endringer umuliggjør videreføring av abonnementet.

Dersom de faktiske forutsetninger for Kundens abonnement endrer seg (eksempelvis ved relokalisering av sendestasjoner eller tilvekst av vegetasjon ved trådløst bredbånd som gjør at Kunden ikke lenger har fri sikt til en av AI sine sendestasjoner) og dette medfører at AI ikke kan levere abonnements-tjenestene som forutsatt vil abonnementet senere kunne bortfalle uten forutgående varsel fra AI sin side.

Forskuddsbetalt abonnementsavgift vil i slike tilfeller ikke bli refundert for ubenyttet periode.

Bestilling og installasjon

Bestilling

Abonnement skal bestilles skriftlig. Dersom en Kunde tar i bruk et produkt eller en tjeneste fra AI, anses vedkommende å ha akseptert abonnementsvilkårene.

Avtalen mellom AI og Kunden om levering av internett-tjenesten ("Kundeavtalen") består av:

- Kundens skriftlige bestilling.
- Skriftlig ordrebekreftelse og/eller velkomstbrev fra AI.
- Disse generelle abonnementsvilkår.
- Eventuelle skriftlige tilleggsavtaler.

Tekniske forutsetninger

Internett stiller spesielle krav til dekning m.m. som må tilfredsstilles av Kunden gjennom hele abonnements-tiden. Det forutsettes fri sikt til sendestasjon for at tjenesten skal ha optimal kvalitet.

Dersom det av tekniske årsaker ikke er mulig å levere Kunden det produktet/hastigheten som er spesifisert på bestilt abonnements-type, har AI rett til å endre abonnements-type til nærmeste tilgjengelige abonnements-type.

Det vil kunne bli behov for skifte av antenneutstyr hos kunde ved endringer i operatørens nett o.l. AI er ansvarlige for å informere Kunden om dette og gjøre nødvendig utstyr tilgjengelig, Kunden er selv eller i samsvar med montør er ansvarlig for montasje av utstyret.

Leveringstidspunkt

Leveringstidspunktet er fastsatt i velkomstbrev fra AI eller varslet via e-post eller SMS.

Leveringstidspunktet kan bli justert etter nærmere beskjed fra AI. Kunden vil i så fall bli kontaktet nærmere for avtale om tidspunkt.

Alle leveringstidspunkter er med forbehold om hindringer som ligger utenfor AIs kontroll og som ikke var forutsatt da leveringstidspunktet ble avtalt.

Installasjon

AI sørger for fremføring av trådløs radiolink frem til et tilknytningspunkt på den installasjonsadressen som Kunden har oppgitt. AI gir retningslinjer for plassering av antenne.

Installasjon av internett gjøres normalt av montør fra AI, med mindre forholdene gjør at dette ikke er nødvendig. Dersom montør utfører installasjonen, vil denne sette opp utstyret på leveringsadressen og sørge for at nettet fungerer tilfredsstillende.

I noen tilfeller kan det påløpe ekstra kostnader ved installasjon. Dette kan være tilfeller hvor installasjonen er mer krevende enn forutsatt, for eksempel hvis det er behov for mer enn én montør, hvis arbeidet tar mer tid enn man normalt kan forvente, hvis det kreves leie av spesialutstyr (f.eks. lift eller snøscooter) for å gjennomføre installasjonen eller lignende situasjoner.

Nytt oppmøte av montør kan også medføre ekstra kostnad, for eksempel dersom kunden ikke er hjemme på det tidspunktet installasjonen er avtalt eller forholdene på stedet ikke er klargjort for montering.

Utstyr, herunder antenneutstyr, skal ikke flyttes, justeres, demonteres eller modifiseres av kunde uten avtale med AI. Alle endringer skal utføres av montør fra AI.

Tilknytning til nettet

Montør må gis adgang til tilknytningspunktet. I forbindelse med tilknytningen har AI fri rett til nødvendige installasjoner på Kundens eiendom. AI skal informere Kunden om slike inngrep, og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres.

Kunden må selv besørge og bekoste fremføring og levering av kraft (220V) der dette er nødvendig.

Eiendomsrett til utstyr

Antenne som leveres for å benytte tjenesten er Als eiendom, med mindre annet er særskilt avtalt.

Utstyret skal demonteres og returneres AI innen 15 dager etter avsluttet abonnement. Det er Kundens ansvar å besørge demontering og dekke fraktkostnader. AI kan eventuelt demontere og hente utstyret for Kundens regning dersom AI har tilgjengelige montører i nærområdet.

Dersom utstyr ikke er returnert innenfor fristen, kan Kunden bli belastet med kr. 1 500,- eller utstyrets verdi dersom dette overstiger kr. 1 500,-.

Hvis utstyr blir returnert etter fristen forbeholder AI seg retten til å ikke kreditere fakturert utstyr.

Antenne kan males/lakkeres, men må ikke endres eller på andre måter justeres slik at det får et annet utseende eller avviker i vesentlig grad fra slik det så ut da kunden mottok det.

Skade påført kundens eiendom

Ved montering, installasjon og kabelføring plikter AI å ta tilbørlig hensyn til Kundens ønsker og eiendom for øvrig.

AI plikter å erstatte skade utover det som er nødvendig for arbeidet, og som skyldes uaktsomhet fra AI sin side, dog innenfor rammene av de ansvarsbegrensninger som følger av punktet om AI sitt samlede ansvar under "Feil eller mangler ved tjenesten i disse vilkårene.

Angrerett

Etter avtaleloven har private kunder rett til å gå fra avtalen innen 14 dager regnet fra leveransen er fullført og angrefristskjema er mottatt. Meldingen om angrerett bør av bevismessige hensyn være skriftlig.

De fleste tjenestene krever montering av montør. Disse leveransene er ikke omfattet av angrerett. Angreretten gjelder kun i tilfeller der bruk av montør ikke er påkrevd. Kunden har imidlertid mulighet til å angre frem til installasjon har skjedd.

Angreretten gjelder ikke bedriftskunder.

Fornøydgaranti

Der tjenesten er omfattet av en "100 prosent fornøyd"-garanti, har kunden mulighet til å benytte seg av denne garantien inntil 30 dager etter installasjon. Garantien benyttes dersom kunden av en eller annen grunn ikke er fornøyd. Hvis Kunden ikke er fornøyd med tjenesten etter 30 dager henter AI utstyret og refunderer innbetalt beløp.

Dersom garantien benyttes, vil abonnementet stenges med umiddelbar virkning etter mottak av melding fra kunden om dette. Alt utlevert utstyr skal ved slike tilfeller tilbakeleveres. AI vil demontere eventuelt utvendig utstyr, med unntak av antennekabel.

Eventuelt innvendig utstyr (router, strømforsyning, ekstra enheter o.l.) skal tilbakeleveres AI innen rimelig tid. Om utstyret ikke leveres tilbake innen 30 dager, eller utstyret ikke er i samme stand som da det ble levert, vil kunden bli fakturert for kostnadene.

Ved å bruke fornøydgarantien vil det som hovedregel ikke være mulig for kunden å bestille tjenester fra AI i fremtiden, med mindre kunden kan tilfredsstillende dokumentere en endring i sitt bruksmønster som tilsier at Als tjenester nå vil dekke kundens behov. I slike tilfeller vil også fornøydgarantien falle bort ved andregangs installasjon.

Forventet hastighet

Oppgitt hastighet for tjenesten er å betrakte som mulig oppnåelige hastighet på abonnementet under optimale forhold.

Ved optimale forhold skal det være mulig å oppnå tilnærmet annonsert hastighet størstedelen av tiden. For alle abonnement vil en ytelse mellom 90 og 100 prosent av annonsert hastighet være å betrakte som normal ytelse.

AI kan ikke ta ansvar for opplevd redusert hastighet dersom dette skyldes forhold eller omstendigheter utenfor Als kontroll. Dette er eksempelvis, men ikke begrenset til, andre leverandørers overføringsnett og andres servere, tjenester andre steder på nettet som har dårligere kapasitet enn abonnentens nettløse, kundens utstyr eller andre lokale forhold, nettstedet med mye trafikk eller redusert hastighet som følge av tjenestenektangrep.

Opplevd hastighet er avhengig av Kundens utstyr og teknologi. Trådløse nettverk, eldre utstyr, lokale støyforhold og andre forhold på abonnentens side kan gjøre at opplevd hastighet er lavere enn forventet. Det er kundens ansvar å sørge for at eget utstyr og andre lokale forhold er tilpasset abonnementet slik at dette kan utnyttes optimalt. Kunden må utbedre eventuelle hastighetsbegrensende lokale forhold i henhold til anbefalinger fra Als tekniske personell før man eventuelt kan gjøre gjeldende at nettet ikke fungerer som forventet.

Overføringshastigheten kan bli redusert som følge av tekniske kontrollmekanismer innebygd i protokoller eller komponenter. Videre kan hastigheten være lavere enn den angitte i perioder med stor belastning i nettet.

Overføringshastigheten ut på Internett er utenfor Als kontroll. Al garanterer derfor ikke for at avtalt hastighet alltid vil oppnås.

For å gi et mest mulig korrekt resultat, må hastighetstester utføres med en kablet forbindelse, tilkoblet hjemmesentral. Hastighetstest må utføres mot en tjeneste som har testserver sentralt plassert i et norsk nett.

Plikter

Kundens plikter

Faktura og betaling

Kunden som inngår denne avtalen er ansvarlig for all bruk av tjenesten. Ansvarer omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder bruk av uvedkommende, så fremt det ikke kan påvises at bruken er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Al sin side.

Al sender faktura som gir oversikt over det leverte, det beløp som skal betales og fristen for betaling. Betaling skal skje til det kontonummer som er oppgitt på faktura, og det skal benyttes KID for å forhindre forsinkelser.

Mener Kunden at fakturagrunnlaget er uriktig, må Kunden klage til Al innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid. Hvis ikke slik klage har funnet sted anses kravet som akseptert av Kunden.

Kunden faktureres normalt forskuddsvis for tre måneder eller etter egen avtale. Faktura sendt Kunden skal ha en betalingsfrist på 14 dager fra fakturadato.

Avvikende avtale om fakturaperiode og andre vilkår knyttet til faktura skal gjøres skriftlig. Al står fritt til å belaste Kunden fakturagebyrer etter gjeldende prislistene og forskrifter.

Kunden plikter å betale faktura med riktig kontonummer, KID og beløp. Dersom Kunden gjentatte ganger betaler inn feil beløp og/eller uten KID gjentatte ganger forbeholder Al seg retten til å fakturere et gebyr for merarbeidet feilinnbetalingen medfører. Ved for høy sum innbetalt kan Al ved refusjon holde tilbake en sum tilsvarende gebyret.

Kundens systemer og utstyr

Kunden er selv ansvarlig for installasjon og konfigurering av eget utstyr.

Kunden forplikter seg til å bruke sikre kombinasjoner av brukernavn og passord, og rådes til å bruke forhøyet sikkerhetsnivå som for eksempel tofaktorautentisering.

Kunden plikter å holde sine systemer og utstyr oppdatert ved å laste ned og installere oppdateringer fra produsent i tråd med dennes anbefalinger. Kunden er også ansvarlig for å installere antivirus og holde denne oppdatert. Ved lekkasje eller mistanke om at andre har tilganger de ikke skal ha, skal kunden ta kontakt med AI og varsle om dette.

Kunden er selv ansvarlig for å sørge for tilstrekkelig back-up av sine systemer og AI kan ikke holdes ansvarlig for direkte eller indirekte tap som følge av manglende back-up.

Kunden er også ansvarlig for å beskytte utstyr mot overspenninger fra strømnettet, ved bruk av mellomvern i sikringskap og finvern på kontakten der antennen er tilkoblet.

Kunden forplikter seg til å ikke videreformidle informasjon som kunden blir gjort kjent med gjennom forretningsforholdet, og som ikke er offentlig tilgjengelig.

Tilgang for Aasberg Internett

Kunden plikter å gi AI nødvendige tilganger for effektiv drift og feilsøking av tjenesten.

Misbruk av tjenesten

Tjenesten skal ikke deles utenfor egen husholdning eller virksomhet, eller til andre som ikke er omfattet av avtalen, verken mot vederlag eller gratis. For bruk i utleieenheter og tilsvarende skal dette være avtalt med AI.

Tjenesten kan ikke videreselges med mindre dette er avtalt skriftlig. Viderealg omfatter også tjenester som avhenger direkte av tjenesten, som for eksempel hosting av servere, epost eller webhotell.

Kunden forplikter seg til ikke å foreta ulovlige eller uberettigede inntrengninger i de dataressurser tjenesten gir tilgang til. Det er heller ikke tillatt med andre forsøk på å bryte sikkerhet eller forstyrre datatrafikk gjennom tjenesten.

Det er ikke tillatt å spre datavirus eller andre skadelige programmer. Videre er det heller ikke tillatt å oppgi falskt navn og/eller adresse ved bruk av tjenesten. Det er strengt forbudt å utsette AI for risiko for distribuerte tjenestenektangrep (DDoS) ved provoserende atferd i spilltjenester, på chattenettverk o.l.

Ved mistanke om misbruk eller for å begrense eller avverge større feilsituasjoner, vil AI kunne stenge abonnementet umiddelbart uten å varsle kunden. Ved misbruk av alvorlig art er vanlig praksis å stenge tjenesten og si opp abonnementet med umiddelbar virkning.

Aasberg Internetts plikter

AI etterstreber å holde tjenesten i drift hele døgnet, året rundt. Til tross for dette vil det likevel kunne forekomme planlagte eller uforutsette driftsavbrudd som gjør at tjenesten blir utilgjengelig for kunden i perioder.

Kjente problemer i nettet og planlagt vedlikehold blir varslet på aasberginternett.no/driftsmeldinger

AI garanterer en oppetid på minimum 99,81 prosent målt over ett år for forhold som er innenfor AI sin umiddelbare kontroll.

Nedetid utover dette kompenseres etter fremsatt krav fra kunden, og normalt ved tilsvarende reduksjon i prisen for gjeldende periode.

Nedetid som skyldes planlagt vedlikehold hos AI eller underleverandører blir ikke tatt med i beregning av tilgjengelighet. Det samme gjelder feil på kundesiden, for eksempel ødelagt utstyr som følge av overspenning, feil bruk, uaktsomhet eller forsett fra kundens side. Det samme gjelder nedetid som følge av offentlige pålegg eller reguleringer, sabotasje, tyveri o.l.

AI står ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap kunden måtte lide på grunn av bortfall av tjenesten dersom ikke annet er avtalt skriftlig, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra AI.

Taushetsplikt

AI og de ansatte i AI plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og innholdet i Kundens kommunikasjon.

AI forplikter seg til å ikke videreformidle informasjon om kundens forhold som AI blir gjort kjent med gjennom forretningsforholdet, og som ikke er offentlig tilgjengelig.

Opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, politi eller andre offentlige myndigheter.

Overdragelse, endringer og oppsigelse

Overdragelse fra Kunden

Enhver overdragelse av abonnement kan kun finne sted etter skriftlig godkjenning av AI.

Ved overdragelse påløper etableringsavgift som ved nytegning av abonnementet dersom eksisterende utstyr ansees som gammelt og derfor bør skiftes ut.

Ved dødsfall kan abonnementet vederlagsfritt overdras til husstandsmedlem av avdøde.

Ved samlivsbrudd, separasjon og skilsmisse disponeres abonnementet av den ektefellen som er registrert som Kunde.

Abonnement kan vederlagsfritt overdras til ektefelle eller samboer når den registrerte Kunden har gitt skriftlig samtykke.

Overdragelse fra AI

AI står fritt til å overdra sine rettigheter og plikter i abonnentsforholdet. Kunden plikter, om nødvendig for å effektivere overdragelsen, å inngå ny avtale med tilsvarende vilkår med virksomheten som overtar abonnementsforholdet.

Flytting og endringer

Adresseendringer og andre endringer som er av betydning for abonnementsforholdet, må av Kunden snarest meldes til AI skriftlig via support@asberginternett.no eller via skjema på nettsiden asberginternett.no. Kunden kan belastes for eventuelle merkostnader som måtte følge av manglende varsel om endringer.

Der et abonnement skal overtas av ny abonnent på samme adresse, for eksempel der hus/leilighet/hytte skifter eier eller leietaker, regnes dette som oppsigelse av opprinnelig kunde og nytegning av abonnement for ny abonnent. Opprinnelig kunde hefter for eventuelle utestående kostnader.

Betalingsmislighold fra Kunden eller fakturamottaker

Ved betalingsmislighold vil AI sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning.

Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med purregebyr, og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Dersom fakturamottaker er en annen enn Kunden, har AI rett til å sende kravet direkte til Kunden.

Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt, vil ikke bli levert før AIs utestående er betalt eller bortfalt.

Stenging ved betalingsmislighold

Ved betalingsmislighold kan AI stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Kunden er selv ansvarlig for å varsle AI for å få gjenåpnet linjen igjen når utestående er oppgjort.

Hvis Kunden har abonnement på flere tjenester, vil stenging normalt omfatte alle abonnementene og tjenester levert.

Kunden vil bli belastet med et gebyr for stenging av tjenesten iht gjeldende prisliste.

Stenging i andre tilfeller

AI kan, uavhengig av betalingsmislighold, stenge Kundens tilknytning til nettet dersom Kunden:

- a) benytter utstyr som ikke er typegodkjent eller godkjent av AI;
- b) ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av AI;
- c) opptre i strid med gjeldende offentligrettslige regler for bredbåndstjenester;
- d) på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane;
- e) Benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med norsk lov; eller
- f) Videre selger/tilgjengeliggjør tjenesten for tredjepart uten at dette er avtalt med AI.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet eller fremkomme med uttalelse.

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

Gjenåpning

Dersom abonnementet er blitt stengt som følge av Kundens mislighold, vil AI gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet.

Heving

AI kan ved vesentlig mislighold fra Kundens side heve avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning for tap som følge av misligholdet, herunder tapt fortjeneste i gjenværende oppsigelses- eller bindingstid.

Som vesentlig mislighold regnes bl.a. opptreden som skaper driftsforstyrrelser i Als nettverk, betydelig betalingsmislighold utover 14 dager regnet fra opprinnelig forfallsdato eller annet mislighold som påfører AI urimelig ulempe. Tilsvarende kan AI heve avtalen om Kunden går konkurs eller blir insolvent.

Forutsatt minimum 30 dagers skriftlig varsel til Kunden kan AI heve avtalen for det tilfelle at driftsoperatør eller tredjepart er ute av stand til eller uvillig til å levere tjenester til AI.

Oppsigelse/Bindingstid

AI benytter i dag ingen binding på sine internettabonnementer.

Dersom Kunde ønsker å si opp tjenesten står Kunde fritt til dette, og tjenesten løper ut den forhåndsbetalte perioden. AI plikter ikke å tilbakeføre forhåndsinnbetalt beløp ved en oppsigelse.

Ved en oppsigelse må alle gyldig fremsatte krav betales innen 14 dager regnet fra fakturadato. Fra utløpstidspunktet vil Kunde også bli koblet fra tjenestene slik at disse ikke lenger kan benyttes. Om man senere ønsker å reetablere tilkoblingen vil standard avgift for tilkobling tilkomme.

Retur av IP-adresser med mer

Eventuelle faste og/eller dynamisk tildelte IP adresser og andre ressurser returneres til AI ved oppsigelse eller avslutning av kundeforholdet. Dette gjelder også eventuelt utplassert sendeutstyr eller annet utstyr plassert ut av kunden.

Priser og fakturering

Priser

Prisene for tjenestene fremgår av gjeldende prisliste slik denne til enhver tid er fastsatt av AI og tilgjengeliggjort via aasberginternett.no/prisliste. AI skal varsle Kunden minimum en måned før iverksettelse ved eventuelle prisendringer i Kundens disfavør. Slik varsling kan gjøres direkte med SMS, e-post eller brev.

Prisøkninger som følge av offentlige pålegg, eksempelvis økning i merverdiavgift, vil normalt ikke varsles dersom de er allment kjent.

Fakturering

Fakturering for tjenestene starter når tjenesten er aktivert og klar til bruk eller senest 14 dager etter at utstyret er levert til/installert hos Kunden.

For enkelte abonnementstyper krever vi forhåndsbetaling. Dersom slik forhåndsbetaling kreves, skal dette være særskilt spesifisert i avtale og bestillingsbekreftelse.

Dersom AI etter avtale sender utstyr til Kunden og postpakken forblir uavhentet, vil Kunden bli fakturert et gebyr på minimum 250 kroner eller de faktiske portokostnader dersom disse er høyere.

Feil eller mangler ved tjenesten

Feil og reklamasjon

Ved feil på tjenesten må Kunden melde feil til Als Kundeservice. Dette gjøres primært via kontaktskjema på aasberginternett.no.

Før feil meldes, skal Kunden selv restarte sitt utstyr, både utvendig radioantenne og innvendig router. Dersom Kunde benytter ekstern bistand for sjekk av eget utstyr for eliminering av feilkilder dekker ikke AI slike kostnader selv om det senere viser seg at feilen var på Als tjeneste eller utstyr.

Melder Kunden forhold som;

- (1) skyldes feil i Kundens eget utstyr, eller;
- (2) ligger utenfor Als kontroll og Kunden burde ha forstått dette, kan AI kreve dekket omkostningene forbundet med feilsøking, herunder medgått tid, egne kostnader og eventuelle merkostnader påført AI av underleverandører.

Kunden mister sin rett til å gjøre krav basert på en mangel gjeldende dersom han ikke gir AI melding om mangelen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den.

Dersom innmeldt feil på tjenesten er Als ansvar har Kunden rett til et forholdsmessig prisavslag, dog uansett begrenset til abonnementsavgiften for perioden feilsituasjonen var tilstede. All kompensasjon som følge av feil på tjenesten vil bli trukket fra på framtidig faktura.

Feilretting

AI er ansvarlig for vedlikehold og feilretting på utstyret som AI har levert og montert.

Dersom Kunden melder feil, og det viser seg at årsaken til feilen er i utstyr eller installasjoner levert av andre enn AI, kan AI kreve betaling fra Kunden for feilsøking/utrykning.

Servicevindu

AI kan gjøre uvarslet service på eget utstyr eller nettet innenfor tidsrammen 01:00 – 05:00 hver dag, hele uken. Brudd i tjenesten som følge av slikt servicearbeid medregnes ikke ved kalkulering av servicegrad/oppetid.

Avhjelp

AI skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved tjenesten, iverksette tiltak for å rette mangelen. Normal rettetid avhenger av feilårsak og de til enhver tid gjeldende retningslinjer og rutiner hos underleverandører.

Feilretting skjer normalt i ordinær arbeidstid og på ordinære virkedager med mindre annet er særskilt avtalt. Avvikende avtaler fra dette punktet må være inngått skriftlig.

Erstatning

Overfor forbrukere er AI ansvarlig for direkte tap som skyldes mangler ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke hvis AI godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor AIs kontroll, og som AI ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av.

Overfor næringsdrivende er AI bare ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra AI sin side. For forhold utenfor AIs kontroll er AI ikke ansvarlig. Kundens erstatningskrav forutsetter under alle omstendigheter at AI er gitt anledning til å forsøke feilretting.

AI er verken overfor forbrukere eller næringsdrivende ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra AIs side. Som indirekte tap regnes bl.a:

- a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- c) tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt.

Heving

Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra AIs side ved skriftlig varsel dersom AI ikke retter det anførte forholdet innen 21 dager fra varsel er gitt. Tilsvarende kan Kunden heve om AI går konkurs eller blir insolvent.

AI sitt samlede ansvar

Det samlede erstatningsansvar er oppad begrenset til den aktuelle tjenestens eller produktets fakturabeløp for foregående 3 måneders periode.

Ved ekstraordinære forhold som medfører at AI ikke kan levere tjenesten som avtalt, forbeholder AI seg retten til å påberope seg force majeure. Med force majeure menes en hindring som skyldes en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partens kontroll, som umuliggjør oppfyllelse av partens forpliktelser etter avtalen, forutsatt at parten ikke burde ha unngått eller overvunnet hindringen eller virkningen av den, eller parten ikke forutså eller burde ha forutsett hindringen ved avtaleinngåelsen.

Slik situasjon vil kunne være krig, opprør, indre uroligheter, naturkatastrofe, eller annen omstendighet utenfor en parts kontroll som etter norsk rett i alminnelighet vil bli ansett som en force majeure-situasjon. De forpliktelser som ikke kan oppfylles som følge av force majeure suspenderes. Den annen parts motytelser suspenderes i samme tidsrom.

I forbindelse med force majeure har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre for alle forhold som bør antas å være av betydning for den annen part. Informasjonen skal gis uten ugrunnet opphold.

Force Majeure - Ekstraordinære bruksrestriksjoner

Ved ekstraordinære forhold som medfører at AI ikke kan levere tjenesten som avtalt, forbeholder AI seg retten til å påberope seg force majeure. Med force majeure menes en hindring som skyldes en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partens kontroll, som umuliggjør oppfyllelse av partens forpliktelser etter avtalen, forutsatt at parten ikke burde ha

unnått eller overvunnet hindringen eller virkningen av den, eller parten ikke forutså eller burde ha forutsett hindringen ved avtaleinngåelsen.

Force majeure inkluderer, men er ikke begrenset til alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester.

I slike situasjoner har AI rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av tjenestene:

- a) avbrudd i tjenesten;
- b) begrensning av tjenestefasiliteter; og
- c) avskjæring av adgang til tjenestene for nye Kunder.

AI har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nettet som anses som nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker.

AI er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. AI vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for å redusere ulempen for den enkelte Kunde.

Behandling av personopplysninger

AI behandler kundedata som AI har mottatt, herunder rundt spesifikk bruk av tjenestene fra AI. Personopplysningene blir benyttet til å administrere kundeforholdet og gjennomføre tjenestene og for fakturering.

Kundens navn, postadresse, e-postadresse og telefonnummer vil bli brukt som grunnlag for å sende informasjon til kunden om tjenestene fra AI og eventuelle nye tjenester, anmodning om deltakelse i kundeundersøkelser og annen informasjon relatert til avtalen. Kunden kan reservere seg mot markedsføring fra AI.

For mer informasjon om AI sin behandling av personopplysninger, se <https://aasberginternett.no/personvern/>

Som kunde har du rett til innsyn i personopplysninger som er lagret om deg, og ved henvendelse kan du få opplyst de opplysninger som er lagret om deg hos AI, for hvilket formål disse behandles og i hvilken utstrekning og til hvem kundeopplysningene kan bli utlevert.

Tvister

Privatkunder:

Tvister mellom kunden og AI skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan saker som omhandler forbrukere bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

I reklamasjonssaker har Kunden rett til å klage Als avgjørelse inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, Lilleakerveien 4A, 0283 Oslo. For klager til nemnda, skal det benyttes et eget klageskjema som er tilgjengelig på www.brukerklagenemnda.no.

Aasberg Internett AS

Dagalivegen 145

3588 DAGALI

Org. nr: 918403841



Slik klage må sendes innen fire uker etter at Kunden har fått svar på reklamasjonen fra AI.

Se www.brukerklagenemnda.no/ for mer informasjon.

Bedriftskunder:

Twister skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal tvister behandles av de ordinære domstoler med Forliksrådet i Hol kommune som avtalt verneeting.

Endringer i vilkårene

AI har rett til å endre vilkårene i denne avtalen med minimum en måneds varsel. Informasjon om vilkårsendringer vil bli gjort tilgjengelig via web, e-post og/eller SMS. Varselet sendes til den adressen og/eller telefonnummeret og/eller e-posten som er lagret i vår kundedatabase.

Dersom Kunden ikke vil akseptere de varslede endringer må Kunden gi skriftlig varsel innen endringene trer i kraft, og Kundens abonnement vil da løpe ut gjenværende oppsigelses- eller bindingstid på de vilkår som gjaldt før endringen trådte i kraft.