

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Disse Abonnementsvilkår (heretter kalt Abonnementsvilkårene) gjelder for levering av tjenester til forbrukere (heretter kalt Privatkunder) og næringsdrivende (heretter kalt Bedriftskunder) levert av Nordix Data AS (heretter kalt Nordix) uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Nordix og kunden (sluttbruker)(heretter kalt Kunden) eller via forhandler som på vegne av Nordix tilbyr tjenestene.

2 ABONNEMENTSVILKÅRENE

Abonnementsvilkårene regulerer bruk av Nordixs tjenester og består av generelle vilkår som gjelder alle tjenester. Forholdet mellom Nordix og Kunden reguleres av (med prioritet i nevnte rekkefølge):

- Eventuelle særlige avtaler mellom Nordix og Kunden
- Nordixs ordrebekreftelse
- Særlige vilkår for enkelttjenester som ikke fremgår
 - av disse abonnementsvilkårene, herunder
 - Tjenestebeskrivelser
 - Eventuell tjenestekvalitetsavtale (SLA)
 - Prislister
- Disse Abonnementsvilkårene
- Kundens bestilling

3 ABONNEMENT

3.1 Hvem kan tegne abonnement

Alle juridiske og myndige personer kan abonnere på Nordixs tjenester.

3.2 Kredittvurdering og sikkerhet for betaling

Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av nye Kunder. Nordix kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdigg kan Nordix avslå levering.

3.3 Kundens kontaktinformasjon

Ved endringer i Kundens kontaktinformasjon, herunder i post- og fakturaadresse, telefonnummer og e-postadresse, plikter Kunden snarest mulig å melde endringer til Nordix.

3.4 Overdragelse av abonnement

3.4.1 Overdragelse fra Kunden

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Nordix. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. Nordix kan kreve betalingsgaranti eller sikkerhet før godkjenning gis. Overdragelse til medlemmer av samme husstand kan for Privatkunder ikke nektes uten saklig grunn.

3.4.2 Overdragelse fra Nordix

Nordix kan overdra sine rettigheter og plikter i abonnementsforholdet til andre selskaper eller enheter, så fremt slik overdragelse ikke medfører vesentlig ulempe for Kunden.

3.5 Viderealg

Med mindre annet er avtalt kan abonnement ikke videregjøres, leies ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemand, uavhengig om det er mot vederlag eller det tilbys gratis. For Privatkunder gjelder ikke dette overfor medlemmer av samme husstand.

3.6 Passivabonnement

Dersom radiolinjen ikke er i bruk har Nordix Data likevel kostnader med basestasjoner samt vedlikehold/dokumentasjonskrav av sambandet. Derfor vil det påløpe passivabonnement når radiolinjen ikke er i bruk. Passivabonnement kan ikke brukes som erstatning for et abonnement i bindingstiden.

3.7 Bruk av tjenesten

Hosting av servere eller strømming av video ut på nett er ikke tillatt med et privatabonnement, dersom ikke annet er avtalt.

Nordix støtter ikke nedlasting av ulovlig materiale og programvare og vil derfor forsøke å blokkere slik internettrafikk.

3.8 Angrerett for Privatkunder

Privatkunder kan, forutsatt at tjenesten er solgt ved fjernsalg, herunder ved telefonsalg eller via internett, gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at Nordix har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Hvis tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og Privatkunden tar tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal Privat- kunden betale for bruk av tjenesten, herunder for utgifter forbundet med påbegynnelse og installering hvis Privatkunden benytter seg av angreretten.

4 PRISER OG BETALING

Kundene forskudds-faktureres kvartalsvis. Kundene anbefales å tegne AvtaleGiro i egen bank når de får tilsendt faktura. Normalt sendes fakturaen på e-post uten ekstra omkostning. Faktura tilsendt som brevpost får tillegg av fakturagebyr.

4.1 Priser

For Privatkunder, prisene for etablering og bruk av de ulike tjenester fremgår av Nordixs til enhver tid gjeldende prisliste. Prislisten, som angir Nordixs standardpriser, er tilgjengelig på Nordixs hjemme- side.

Bedriftskunder mottar priser direkte fra Nordix eller fra Nordix sin forhandler.

Dersom kunde velger å "fryse" tjenester i fra Nordix vil det påløpe en drifts og leiekostnad på infrastruktur. Denne drifts- og leiekost er inkludert i tjenesten når den er aktiv. Dette er snitt kostnader som Nordix er forpliktet til å betale for leie av infrastruktur, samt plass for utstyr i stolper, master og på bygg.

4.2 Endring av priser

Nordix har rett til å endre prisene til enhver tid. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra Nordix er sendt til Kunden. Prisendringer kan skje med kortere varsel dersom endringen skyldes økning i offentlige avgifter.

For Bedriftskunder kan prisendringer også skje innenfor avtalt bindingstid i den utstrekning endringen er en konsekvens av endringer i prisene fra under- leverandører eller av endringer i offentlige avgifter.

4.3 Kundens betalingsansvar

Den som er registrert som Kunde hos Nordix er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommende sin bruk. Dersom Kunden mener at faktura er feil må Kunden snarest mulig og senest innen utløpet av betalingsfristen reklamere skriftlig.

4.4 Betaling

Kunden faktureres i henhold til Nordixs faktureringsrutiner. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen.

5 TAUSHETSPLIKT, PERSONOPPLYSNINGER OG TRAFIKKDATA

Nordix loggfører personopplysninger og trafikkdata. Personopplysningene og trafikkdataene benyttes til kundeadministrasjon, gjennomføring av leveransen samt til faktureringsformål i henhold til lov og forskrift. Opplysningene og dataene slettes når behovet for lagring ikke lenger er til stede.

Nordix og de ansatte i Nordix plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av tjenestene og om innholdet i Kundens elektroniske kommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Nordix er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

6 UTSTYR

6.1 Tilknytning av utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Kunden plikter å påse at utstyr som Kunden, eller noen Kunden svarer for, kobler til nettet er typegodkjent for bruk i Norge. Dersom Kunden er i tvil plikter Kunden å avklare dette med Nordix før utstyret tas i bruk.

Enkelte tjenester krever at Nordix sitt utstyr benyttes. Dette er beskrevet nærmere i tjeneste- beskrivelsen for tjenesten.

6.2 Nordixs utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Nordix plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av en tjeneste Nordixs eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret.

Kunden monterer selv utstyr som sendes Kunden pr. post i henhold til monteringsveiledning. Mot å betale et vederlag kan Kunden eventuelt bestille montør for montering av utstyr.

7 SPESIFIKASJON AV TJENESTEN

Nordixs ulike typer tjenester består av en aksess med avtalt kapasitet og eventuelt utstyr. Leveranse av tjenesten forutsetter dekning og kapasitet i Nordixs nett samt at leveransen kan realiseres hos Kunden. Antennen må ha fri sikt fra monteringspunktet og til senderen kunden skal koble seg til mot. Forhold som havspeiling og signalrefleksjon vil påvirke opplevd hastighet negativt. Nordix kan estimere signalforhold før etablering av tjenesten, men gir ingen garanti for optimal forbindelse.

Den nærmere beskrivelse av tjenestene og ytelser knyttet til disse, følger av tjenestebeskrivelsene for de ulike tjenestene.

8 LEVERING AV TJENESTEN

Før en leveranse kan gjennomføres må Kunden besørge tillatelse til at Nordix kan utplassere utstyr, etablere føringsvei for nødvendige kabler samt fysisk beskyttelse av utstyr.

Kunden vil etter bestilling motta utstyr og opplysning om installasjonsdato. Dersom tjenesten krever det må Kunden før installasjonsdato tilrettelegge strømtilførsel i nærheten av utstyr i form av stikkontakt eller annen egnet tilkobling.

På installasjonsdato må Kunden sikre Nordix fri adkomst frem til nettermineringspunktet (heretter kalt NTP). NTP er det fysiske overleveringspunkt fastsatt av Nordix, normalt plassert utenfor eller umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg på leveranseadressen. Hvis det tidligere er montert NTP på adressen benyttes dette. Kostnader tilknyttet kabling mellom NPT og Kundens eget utstyr er ikke inkludert i tjenesten.

Dersom Kunden er tilknyttet et privat elektronisk kommunikasjonsnett, for eksempel byggets interne nett, sørger Nordix for fremføring av Kundens tilknytningslinje frem til NTP for det private elektroniske kommunikasjonsnettet.

I forbindelse med installasjonen har Nordix fri rett til nødvendige føringsveier gjennom Kundens eiendom. Nordix skal informere Kunden om slike inngrep og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres. Dersom installatør blir forhindret grunnet forhold som er Kundens ansvar, vil Kunden bli fakturert i henhold til gjeldende priser.

For privatkunder leveres tjenesten som en vanlig internettilkobling uten mulighet for åpning av porter eller «bridge mode».

Bedriftskunder kan velge om linjen skal leveres som en vanlig internettaksess eller som en lag 2 forbindelse. Dette må gis beskjed om ved bestilling.

De fleste videostrømmetjenester krever som regel at man har en linje på 5 til 10 Mbps. Radionettet er ikke dimensjonert for å håndtere videostrømmingstjenester. Vi oppfordrer derfor kundene å ikke benytte videostrømmingstjenester fordi dette vil redusere internettkapasiteten for øvrige kunder på samme basestasjon.

Nordix støtter ikke nedlasting av ulovlig programvare og vil derfor blokkere slik internettrafikk.

Kunden må selv gjennomføre en akseptansetest av tjenesten innen 5 dager etter at tjenesten er levert.

9 DATASIKKERHET

Kunden må selv sørge for å beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende, herunder ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot andres uautoriserte tilgang eller bruk av egne trådløse nett, programvare, Kundens eller Nordixs utstyr eller annen informasjon.

Kunden forplikter seg til ikke å foreta ulovlig inntrengning i andre datamaskiner som tjenesten gir tilgang til, på annen måte uberettiget å tilegne seg informasjon eller foreta andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre andres datatrafikk. Videre forplikter Kunden seg til ikke å spre datavirus eller andre skadelige programmer, benytte tjenestene til spam eller annen form for irregulær e-postutsending.

10 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

Tekniske spørsmål kan rettes til Nordix på e-post support@nordix.no eller telefon 77 66 26 00

10.1 Reklamasjon

Dersom Kunden oppdager feil ved tjenesten skal feilen uten ugrunnet opphold meldes til Nordix.

Feilmeldingen skal så langt det er mulig beskrive feilen som foreligger. Før feil meldes skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder feil i strømforsyning, kabler mellom utstyret og mellom utstyr og veggkontakt. Dersom Kunden melder om feil som ligger innenfor Kundens ansvarsområde, kan Nordix kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

10.2 Feilretting

Nordixs standard servicetilbud gir Kunden rett til å melde feil til Nordixs kundesenter hele døgnet. Feilretting vil bli utført mandag til fredag kl. 08:00 – 16:00. Alle felles nettelementer som inngår i tjenesten overvåkes 24 timer i døgnet, og det gjennomføres feilretting på felles nettelementer hele døgnet. Bedriftskunder kan avtale utvidet serviceavtale mot et vederlag.

Nordix skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved tjenesten som Nordix er ansvarlig for iverksette tiltak for å rette mangelen.

10.3 Prisavslag

Ved feil som Nordix er ansvarlig for og som gjør at Kunden ikke kan gjøre nytte av tjenesten, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn fastavgiften (uten etableringskostnader) for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om prisavslag må være fremmet skriftlig senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget. Overbelastning av nettet med påfølgende redusert hastighet, gir ikke grunn for prisavslag.

10.4 Erstatning

Overfor Privatkunder er Nordix ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved tjenesten, med mindre Nordix godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Nordix kontroll og som Nordix ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. Overfor Bedriftskunder er Nordix ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Nordix side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som følge av mangelen. Nordix er verken ovenfor Privatkunder eller Bedriftskunder ansvarlig for Kundens indirekte økonomiske tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Nordixs side.

Som indirekte tap regnes blant annet:

- 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.

Nordixs samlede erstatningsansvar for hver skadegjørende handling er under enhver omstendighet begrenset til det beløp som tilsvarer et gjennomsnitt av de siste 6 måneders fakturering for den aktuelle tjenesten (uten etableringskostnader). I de tilfeller Kunden har rett til kompensasjon i henhold til Nordixs serviceavtale, kommer kompensasjonen i fratrett ved erstatningsutbetalingen. Krav på erstatning må settes frem senest to måneder etter at feilen er eller burde ha vært oppdaget.

10.5 Heving

Kunden kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Nordixs side.

11 KUNDENS MISLIGHOLD

11.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved betalingsmislighold vil Nordix sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med purregebyr i henhold til Nordixs gjeldende priser og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling. . Nytt abonnement på tjenester som forutsetter kreditt vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

11.2 Stenging ved betalingsmislighold

Dersom Kunden ikke betaler innen fristen angitt i betalingsvarselet kan Nordix stenge tjenesten uten ytterligere varsel. Hvis Kunden har bestilt felles regning for abonnement på flere tjenester, kan stengning omfatte alle abonnement og tjenester.

11.3 Stenging i andre tilfeller

Nordix kan stenge Kundens tjeneste dersom Kunden

- a) benytter utstyr som ikke tilfredsstiller krav fastsatt i lov eller forskrift
- b) ikke oppfyller Nordixs krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstillelse)
- c) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon
- d) på annen måte grovt misbruker tjenestene, som for eksempel til sjikane, spam, virus, hacking
- e) benytter tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er i strid med norsk lovgivning
- f) overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten at dette er avtalt med Nordix

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

11.4 Gjenåpning

Dersom tjenesten er stengt i samsvar med pkt. 11.1, 11.2 eller 11.3, vil Nordix gjenåpne tjenesten når det forhold som

begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Størrelsen på gebyret fremgår av den til enhver tid gjeldende priser. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted, kan Nordix si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning.

11.5 Heving

Nordix kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved brudd på avtalevilkårene.

12 BINDINGSTID OG OPPSIGELSE

Bindingstiden er 12 måneder dersom annet ikke er avtalt. Kunden kan si opp tjenestene ved å gi skriftlig varsel til Nordix. Oppsigelsestiden er 3 – tre - måneder for Privatkunder, og 3 – tre - måneder for Bedriftskunder dersom annet ikke er avtalt. Oppsigelsestiden på tre måneder regnes ut fra gjeldende måned og to påfølgende måneder.

Oppsigelser sendes skriftlig eller som e-post til:

oppsigelse@nordix.no

Dersom Kunden sier opp avtalen før bindingstidens utløp vil Kunden bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjenstående del av bindingstiden.

Nordix kan si opp abonnementet eller tilleggs- tjenester med tre måneders varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned. Ved manglende betaling kan Nordix Data stenge abonnementet og si opp avtalen umiddelbart.

13 FORCE MAJEURE OG EKSTRAORDINÆRE

BRUKSRESTRIKSJONER

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Nordix rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av tjenestene, herunder avbrudd i tjenesten. Dersom en nødsituasjon umuliggjør leveranse av tjenesten suspenderes Nordixs forpliktelser etter avtalen.

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

Nordix er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak eller suspensjon av leveransen. Nordix vil bestrebe seg på å varsle Kunden så tidlig som mulig, og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig.

14 ENDRINGER I VILKÅR

Nordix har rett til å endre Abonnementsvilkårene og andre særlige vilkår som regulerer forholdet mellom Partene, herunder som følge av endringer i ekomlovgivningen. Ved

endringer som må antas å ha en viss betydning for Kunden, skal Nordix varsle Kunden på e-post minimum en måned før endringene trer i kraft. Ved vesentlige endringer til ugunst for Kunden har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte beløp.

15 KLAGEBEHANDLING

Klage på forhold ved Nordixs tjenester skal rettes skriftlig til Nordix for klagebehandling. Privatkunder kan bringe Nordixs avgjørelse i klagesaken inn for Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

16 LOVVALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING

Avtalen mellom Nordix og Kunden er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunden og Nordix skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. For bedriftskunder er Asker og Bærum tingrett verneting.