

## Generelle vilkår

### Generelle forretningsvilkår (individuelle avtaler - forbruker)

#### Kredittvurdering

NEAS kan foreta rutinemessige kredittvurderinger av nye kunder. NEAS har rett til å avslå leveranse uten ytterligere begrunnelse.

#### Bestilling

Enhver bestilling av produkt/tjenester (via internett, sms, e-post eller telefon) er å betrakte som en aksept av nærværende vilkår. Dersom en kunde tar i bruk tjenestene uten at det er inngått noen avtale, ansees vedkommende for å ha akseptert vilkårene.

#### Angrereett/Avtalevarighet

Kunden har angrerett i henhold til lov om angrerett (14 dager etter inngått avtale). Kunden betaler returkostnader for eventuelt tilsendt utstyr. Kunden har bindingstid i 12 måneder om ikke annet er skriftlig avtalt fra tjenesten er levert og aktivert. Deretter går avtalen automatisk over i en løpende avtale som kan sies opp etter disse vilkårene.

#### Avbestilling av kontrakt før tjeneste er levert

Forbrukeren kan avbestille tjenesten før den er levert. NEAS kan i så tilfelle kreve vederlag for de kostnader NEAS har hatt i forbindelse med det konkrete avtaleforholdet fram til avbestilling skjer. Avbestillingsgebyret, etter utløpt angrefrist, settes til normaltapet NEAS har hatt frem til avbestillingen.

#### Rør/kabelframføring

NEAS har rett til å framføre luft- eller jordføringer for sitt kabelnett fram til andre kunder eller eiendommer fra/over/via kundens eiendom og bygninger. NEAS står som eier av alle rør lagt i offentlig/privat vei/grunn. Kabel/ rør som legges inn til kundens hus som kabelbeskyttelse eller til senere bruk har NEAS disposisjonsrett til men er kundes ansvar å feilrette/vedlikeholde. NEAS eier rørene uavhengig om gravingen utføres av entreprenør eller huseier og/eller kunde.

#### Levering

NEAS tar forbehold om tilstrekkelig oppslutning i området før endelig beslutning om utbygging. NEAS sender skriftlig bekreftelse for oppstart av prosjekter når tilstrekkelig oppslutning er nådd. NEAS tar forbehold om levering til eiendommer som medfører betydelige økonomiske merkostnader.

#### Priser

Kunden betaler engangs etableringspris, månedlig abonnementsavgift samt andre avgifter i henhold til avtale og etter NEASs til enhver tid gjeldende prisliste. Med unntak for konsumprisøkninger og prisøkninger som skyldes endringer i offentlige skatter og avgifter og andre forhold utenfor NEASs kontroll, herunder økning i vederlag til rettighetshavere, skal kunden varsles minimum 30 dager før endringen trer i kraft. Ved en årlig prisøkning på mer enn 20 % har kunden rett til skriftlig å si opp avtalen med virkning fra første månedsskifte.

I avtalt bindingstid med kunden, kan NEAS kun foreta prisøkninger basert på: Økning i offentlige avgifter, økning i SSBs konsumprisindeks og andre vesentlige økninger utenfor

NEASs kontroll, herunder økning i vederlag til rettighetshavere.

#### Fakturering

Etableringsprisen faktureres separat eller sammen med første abonnementsfakturering. Uten at annet er avtalt skjer fakturering normalt på forskudd pr. kvartal for faste månedspriser, etterskuddsvis for andre avgifter. NEAS belaster fakturagebyr i henhold til gjeldende prisliste. Faktura utstedes normalt med 14 dagers betalingsfrist. Kunden plikter å betale utstedt faktura innen forfallsdato. Eventuelle feil i utstedt faktura må reklameres innen fakturaens forfallsdato.

#### Varsling

Varsel utsendt til kundens registrerte e-postadresse, som brev eller som vedlegg til faktura regnes som skriftlig varsel. Varsling kan også gjøres på NEASs internettsider eller via SMS.

#### Stenging

NEAS kan stenge kundens tilgang til nettet ved betalingsmislighold og andre vesentlige brudd på NEASs vilkår. Når kunden har brakt forholdet i orden, inkludert eventuelle gebyrer i forbindelse med stenging og gjenåpning, skal kunden igjen få tilgang til nettet.

#### Flytting og overdragelse

Ved flytting kan kunden ta med seg sitt kundeforhold til ny adresse forutsatt at den nye adressen er tilknyttet NEASs nett. Kunden belastes en flyttepris etter NEASs gjeldende prisliste. Ved flytting har kunden videre rett til å overdra avtalen i sin helhet til ny beboer i boligen om NEAS godkjenner den nye kunden. Den nye kunden betaler i så fall et gebyr i henhold til NEASs gjeldende prisliste. NEAS har rett til å overdra denne avtalen til en annen som fyller kravene til å drive slik virksomhet.

## Eiendomsretten til utstyr

Allt utstyr som NEAS overleverer kunden for å gjennomføre leveransene forblir NEASs eiendom om ikke annet avtales. Utstyret skal behandles med forsiktighet og holdes utilgjengelig for uvedkommende. Kunden er ansvarlig for eventuelle skader på utstyret. For utstyr må kunden betale en etableringspris og/eller måneds-pris i henhold til NEASs prisliste. Utstyret skal returneres NEAS etter utløpet av avtalen eller når NEAS ber om å få utstyret i retur - uavhengig av årsak. Er utstyret ikke returnert innen 30 dager, kan NEAS fakturere kunden for utstyr som ikke er returnert. Utstyr som kunden kjøper av NEAS omfattes av reklamasjonsbestemmelsene kjøpslovene, men kunden er selv ansvarlig for at utstyret til en hver tid er i orden.

## Endringer i kundeopplysninger

Kunden skal melde endringer i personalia eller adresser til NEAS innen 14 dager. Kunden er ansvarlig for at kontaktinformasjonen er korrekt.

## Oppsigelse

Kunden kan si opp Tjenesten eller Avtalen med 1 måneds skriftlig varsel regnet fra utløpet av den måneden oppsigelsen kom frem til Leverandøren. Oppsigelsen skal være skriftlig. Dersom Kunden sier opp for bindingstiden er utløpt belastes avbruddsgebyr i henhold til de til enhver tid gjeldende sats. Avbruddsgebyret gjenspeiler kostnader NEAS har hatt i forbindelse med etablering av avtaleforholdet, justert suksessivt i løpet av bindingstiden. Dersom Kunden flytter til en adresse hvor Tjenesten ikke kan opprettholdes, belastes gebyr for brudd på bindingstiden. Leverandøren kan si opp Tjenesten eller avtalen med 1 måneders varsel. Ved vesentlig endring av forhold utenfor

Leverandørens kontroll kan Leverandøren si opp med øyeblikkelig virkning. Det gis ingen refusjon for Etableringsavgift, vederlag for installasjon og levering av Utstyr eller andre avgifter eller gebyrer ved oppsigelse eller stenging.

## Kundens plikter ved leveransen

Kunden er forbruker og sluttbruker og skal sørge for at leverte signaler ikke benyttes av andre. Produktene er priset for forbrukere og ikke ment i næringsvirksomhet. Det er følgelig ikke tillatt å sette opp servere for kommersielle aktiviteter basert på abonnement for forbrukere. Privatkunder kan heller ikke etablere nettverk utenfor egen husstand. Hybler for utleie skal ha egne kundeforhold. For bedrifter og næringsdrivende finnes egne produkter.

Kunden plikter kostnadsfritt å levere nødvendig strøm til drift av utstyret som benyttes i kundens bolig for å realisere leveransene. Kunden må ikke foreta inngrep i anlegg eller utstyr eller på annen måte ulovlig motta signaler som ikke er omfattet av avtalen.

Kunden er ansvarlig for å sikre at signaler som kan forstyrre NEASs nett ikke oppstår. Ved mistanke om forstyrrelser, kan kunden uten forvarsel bli koplet ut for feilsøking. Konstatertes forstyrrelser, blir kunden igjen tilkoblet når kunden kan godtgjøre at problemet er løst. Kunden belastes da alle kostnadene ved fra- og tilkobling samt feilsøking.

Kunden er selv ansvarlig for at tjenester som leveres med personlige koder, herunder passord og PIN-koder ikke blir misbrukt og må endre tildelte koder til personlige koder straks tjenestene tas i bruk. Kunden plikter å betale for alle varer og tjenester som bestilles eller bekreftes med eller uten personlige koder. Koder skal oppbevares forsvarlig slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem.

Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser, koder eller på annen

måte forsøke å skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester, opplysninger, data, systemer eller annet som ikke er ment for kunden (jf. straffelovens §§ 145 og 262 ). Kunden må heller ikke benytte eller spre informasjon som ikke er beregnet på kunden. Kunden er ansvarlig for at mindreårige ikke får adgang til tjenester, som på grunn av sitt innhold kan virke støtende eller skadelig.

## Mislighold fra kundens side

Ved vesentlig mislighold, herunder betalingsforsinkelser, har NEAS rett til å stenge kundens tilgang til nettet og kan heve avtalen. Kunden skal gis skriftlig varsel med 14 dagers frist til å ordne opp i forholdet. Ny tilkobling kan først finne sted når kunden har oppfylt sine forpliktelser og betalt kostnadene ved fra- og tilkobling.

## Mislighold fra NEASs side - mangel

Leverandøren har ikke ansvar for uønsket eller avbrutt nedlastning av data, med mindre forholdet er forårsaket av omstendigheter som Leverandøren har kontroll over. Kvalitetsavvik i den avtalte leveransen, eksempelvis ved store forstyrrelser, særskilt dårlig kvalitet, brudd i leveransen eller andre forhold som medfører at kunden ikke mottar tilstrekkelige signaler anses som en mangel ved tjenesten. Dette gjelder ikke hvis avviket skyldes forhold på kundens side, som feil eller begrensninger ved eget mottakerutstyr og kabler eller mangelfullt vedlikehold av eget nett. Forbrukeren må i så fall gjøre mangelen gjeldende overfor NEAS ved skriftlig varsel innen rimelig tid etter at han/hun oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen. Kunden har krav på utbedring innen rimelig tid. Ved vesentlige mangler kan kunden heve avtalen. Kunden har etter krav rett til forholdsmessig prisavslag for den delen av tjenestene som har vært utilgjengelig om utbedring ikke foretas innen rimelig tid. Forbrukeren kan kreve erstatning for direkte tap han/hun lider som følge

av mangelen eller forsinkelsen, med mindre NEAS kan godtgjøre at mangelen eller forsinkelsen skyldes hindring utenfor deres kontroll som NEAS med rimelighet ikke kunne tatt i betraktning. NEAS er uansett ikke ansvarlig for produksjonstap, inntektstap, tapt omsetning, konsekvenstap eller indirekte tap som følge av mangler.

### Vedlikehold i nettet

Fra tid til annen er det nødvendig med vedlikehold i NEASs nett. Dette vedlikeholdsarbeidet kan være akutt eller planlagt i forveien. NEAS vil om mulig varsle kundene gjennom informasjon på NEASs internettsider, evt. via SMS i god tid før vedlikehold skal skje, så lenge vedlikeholdsarbeidet er planlagt.

### Ekstraordinære bruksrestriksjoner

Offentlig myndighet kan iverksette ekstraordinære bruksrestriksjoner i henhold til ekomloven.

### Personopplysninger

NEAS vil lagre de opplysningene som er nødvendig for kundeforholdet. Ved bestilling vil opplysningene som kunden oppgir bli lagret i NEASs kundebase.

### Endring i vilkårene

NEAS har rett til å endre vilkårene i henhold til denne avtalen med 30 dagers varsel. Informasjon om vilkårs-endringer vil bli gjort tilgjengelig via NEASs internettsider eller e-post. Vesentlige vilkårsendringer vil bli meddelt kunden direkte via post eller e-post.

### Twisteløsning

Twister skal søkes løst i minnelighet. Hvis partene ikke kommer til enighet kan tvisten bringes inn for evt. klageorgan eller de alminnelige domstoler. Twister vedrørende bredbånd og telefoni kan også

bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, [www.brukerklagenemnda.no](http://www.brukerklagenemnda.no).

### Spesielle vilkår for kabelTV

#### Leveransen

NEAS skal levere formidlingspliktige TV og radiokanaler, kanalene som til enhver tid utgjør grunnpakken samt de kanalene kunden har bestilt. NEAS kan endre innholdet i grunnpakken og de øvrige kanalpakker. Formidlingspliktige TV og radiokanaler leveres inntil videre uten krav om dekoder, mens øvrige kanaler krever dekoder og programkort.

NEAS leverer hussentral (fiber), inntil 5 meter overføringskabel og veggkontakt. NEASs ansvar for leveransen av kabel-TV er til og med første tilkoplingskontakt for TV-signaler. Ved bruk av eksisterende sprednett er kunden selv ansvarlig for tilkobling, bruk og kvalitet i dette nettet. Ekstra kontakter/sprednett og evt. annet utstyr som forsterkere avtales med NEAS, og faktureres i henhold til gjeldende priser.

#### Kanal/frekvensliste

Kunden skal ha tilgang til oppdatert kanal/frekvensliste. Denne listen presenteres normalt på NEASs internettsider.

#### Spesielle vilkår for kabelTVdekoder

#### Leveransen

NEAS skal levere TV og radiokanaler i henhold til kundens bestilling som sendes kodet til kunden og som kabelTV dekoderen skal dekode. KabelTV dekoderen kan i tillegg ha innebygd annen funksjonalitet. Digitale dekodere har 12 måneders garanti.

### Programkort

Ved bestilling av kanaler er det behov for programkort til dekoderen. Programkort leveres av NEAS i henhold til NEASs prisliste. Programkortet er NEASs eiendom og skal returneres NEAS når leieforholdet opphører eller når NEAS ber om det, uansett årsak. Er programkortet ikke returnert innen 30 dager, kan NEAS fakturere kunden i henhold til NEASs prisliste.

### Spesielle vilkår for ADSL

#### Leveransen

NEAS skal levere internettilgang via telenettet med en hastighet opp til den bestilte. Opplevd hastighet kan være mindre på grunn av nettbegrensninger utenfor NEASs kontroll. Internett er normalt tilgjengelig hele døgnet, men driftsforstyrrelser, planlagte eller ikke planlagte, kan forekomme.

#### Spesielle vilkår for fibertilknytninger

#### Leveransen

Kunden må være innenfor et geografisk dekningsområde eller i et planlagt utbyggingsområde for levering av Bredbånd via Fiber, dvs at det må finnes ledig rør fra eksisterende koblingspunkt i fibernettet og frem til kundens tomtetegne.

Leverandøren bekoster innstrekking fra eksisterende koblingspunkt i fibernettet til kundens bolig på rimeligste utbyggingsmåte (innstrekking på kundens tomt begrenset til 20 m). Ved jordkabel i etablerte boligområder må kunde selv besørge nedgraving på egen tomt i henhold til retningslinjer gitt av NEAS. Utenfor vårt utbyggingsområde for fibernett må DSL, radio eller mobile produkter vurderes.

Abonnement på internett og TV er en forutsetning for levering av alle

tenester fra NEAS på fiberteknologi. For å realisere tilknytning mellom NEAS og kunden via fiber, er det nødvendig å installere en kundenhet i hver bolig. Kundenheten er NEASs eiendom og skal ikke koples fra, flyttes, åpnes eller demonteres på noen måte. Forøvrig gjelder de spesielle vilkårene for kabelTV, kabelTVdekoder, internett og telefoni om kunden har bestilt disse tjenestene.

Leverandøren tar forbehold om uforutsette tekniske hindringer som kan føre til at Bredbånd via Fiber ikke kan leveres på kundens adresse.

### Spesielle vilkår for internett-tilgang

#### Leveransen

NEAS skal levere internetttilgang via tilgjengelig teknologi med en hastighet inntil bestilte hastighet. Opplevd hastighet kan være mindre på grunn av begrensninger utenfor NEASs kontroll. Internett er normalt tilgjengelig hele døgnet, men driftsforstyrrelser, planlagte eller ikke planlagte, kan forekomme.

#### Internettaktivitet

Kunden skal benytte internettjenesten innenfor rammen av norsk lovgiving. Aktiviteter som masseutsendelse av epost (spam), sjikanerende adferd, straffbare handlinger eller liknende skal ikke forekomme. Kunden er selv ansvarlig for nødvendig beskyttelse mot uønsket inntrenging på sitt tilkoblede datautstyr, så som virusbeskyttelse, spam, phishing etc. Selv om NEAS tilbyr tjenester som virus- og spamvask, kan NEAS aldri garantere virusfri eller spamfri internett-tilgang. Epost som ikke er spam kan i noen tilfeller bli karakterisert som spam av NEAS og gå tapt.

### Spesielle vilkår for IP-telefoni

#### Leveransen

NEAS gir kunden tilgang til det offentlige telefonnettet via internett. Telefonnettet er normalt tilgjengelig hele døgnet, men driftsforstyrrelser, planlagte eller ikke planlagte, kan forekomme. NEAS anbefaler ikke at spesielt kritiske systemer som boligalarm, trygghetsalarm, nødtelefoner etc. tilkoples via IP-telefoni.

#### Portering av telefonnummer

Ved bestilling av tjenesten gir kunden NEAS fullmakt til å innhente nødvendig informasjon hos eksisterende leverandør og portere (flytte) eksisterende telefonnumre over til NEAS. NEAS tar ikke ansvar for feil og mangler som kan oppstå og som er utenfor NEASs kontroll ved nummerportering. Porteringen vil normalt skje 10 virkedager etter at tjenesten er koplet opp. Ved bestilling av nye telefonnummer hos NEAS vil kunden være ansvarlig for oppsigelse av gamle telefonnummer.

#### Samtalepriser

Gjeldende samtalepriser finnes til enhver tid oppdatert på NEASs internettsider.

#### Service og feilretting

Leverandøren yter service og feilretting innenfor de til enhver tid gjeldende åpningstider jf. våre internettsider.

For privatkunder skal feilsøking / feilretting normalt påbegynnes innen 72 timer. Faktisk rettetid vil avhenge av feilårsak.

Ved servicebesøk er leverandør ikke ansvarlig for tapt arbeidsfortjeneste

eller andre tap eller kostnader for kunden.

Skyldes feilen kundens nett, uriktig bruk eller uaktsomhet hos kunden eller andre forhold kunden har ansvaret for, må kunden selv bekoste service og feilretting.

Dersom feilen skyldes kundens inngrep i eller skade på utstyret, kan leverandøren i tillegg kreve et gebyr, som må betales før nytt utstyr utleveres.

Service og oppgraderinger av utstyr må bare utføres av leverandøren eller autorisert reparatør godkjent av leverandøren.

### Spesielle vilkår for Mobilt bredbånd

#### PIN-kode

PIN-kode beskytter Kunden mot misbruk av abonnementet og produktet. PIN- og PUK-koden er private og må ikke oppgis til andre eller oppbevares slik at andre kan få tilgang til den. Fjerning av PIN-kode anses som grovt uaktsomt og NEAS tar ikke ansvar for eventuelt misbruk av abonnementet eller produktet når PIN- og eller PUK-koden er fjernet eller oppgitt til andre enn den fysiske eller den juridiske personen som er registrert som kunde («Kunden») hos NEAS.

#### SIM-kort

SIM-kortet er personlig og må ikke overlates til andre. Kunden er selv ansvarlig hvis SIM-kortet blir skadet.

Ansvar ved tap, tyveri mv.

Dersom SIM-kortet kommer på avveie må Kunden underrette NEAS kundeservice, som vil sperre abonnementet for misbruk. Kunden er ansvarlig for all bruk inntil slik sperremelding er gitt. Betaling av abonnementsavgiften og produktavdrag påvirkes ikke av slik sperring. Dersom Kunden innen rimelig tid sperrer abonnementet, er Kundens tap ved misbruk begrenset til kr 1.000,-. Dersom Kunden ikke sperrer abonnementet innen rimelig

tid eller på annen måte utviser uaksomhet, er Kundens tap begrenset til kr 10.000,-. Tapsbegrensningen gjelder ikke for det tilfellet når Kunden grovt uaksomt har misligholdt abonnementsavtalen.

Forbehold om overføringshastighet

For å sikre at alle våre kunder opplever tilgang til og god ytelse på Mobilt Bredbånd, forbeholder NEAS seg retten til å begrense overføringshastigheten for ditt abonnement til maksimum 100 kbit/s dersom bruken overstiger 5 GB innenfor gjeldende kalendermåned.