

Generelle abonnementsvilkår for NEAS AS

Gjeldende generelle abonnementsvilkår for privat avtaler.
Gjeldende fra 1.1.2020

1. Generelt

Avtaleforholdet ("Avtalen") mellom NEAS og Kunden består av;

- Bestillingsskjema/bestillingsbekreftelse/kontrakt som nærmere definerer de tjenester m.v.
- Særskilte standardvilkår for de ulike tjenestene
- Disse generelle abonnementsvilkår for NEAS AS

Ved eventuell motstrid mellom dokumentene, gjelder de i henhold til rekkefølgen ovenfor.

Det er en forutsetning for tilgang til tilleggstjenester at Kunden abonnerer på grunnproduktet. Dette kommer frem på de ulike abonnementsvilkårene for de ulike tjenestene, samt informasjon på www.neas.mr.no

Enhver bestilling av produkt/tjenester (via internett, sms, epost, telefon eller andre kontaktkanaler) er å betrakte som en aksept av nåværende vilkår. Dersom Kunden tar i bruk tjenestene uten at det er inngått noen avtale ansees vedkommende for å ha akseptert vilkårene.

2. Endringer i abonnementsvilkår

NEAS har rett til å endre abonnementsvilkår, samt foreta prisjusteringer. Endringer som har en ikke uvesentlig betydning for Kunden, skal varsles Kunden en måned før ikraftsettelse, se dog punkt 8. Ved vesentlige endringer til Kundens ugunst har Kunden rett til å si opp Avtalen med virkning fra de nye vilkårene trer i kraft, med mindre disse skyldes offentligrettslige reguleringer eller force majeure. Slik oppsigelse må skje skriftlig innen 14 dager etter mottatt varsling om endringen. Kunden har ved heving krav på å få refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter dersom endringen gjennomføres i Kundens bindingstid.

3. Parter og senere eierskifte/overdragelse

Avtaleparter er NEAS og den Kunden som har inngått Avtalen. Alle myndige personer kan abonnere på NEAS sine tjenester. Etablering og/eller utbygging av bredbåndstilnytningen kan skje enten i regi av NEAS, dens samarbeidspartnere, eller i samarbeid med lokale nettselskap. I de tilfellene utbyggingen skjer i samarbeid med lokalt nettselskap, kan nettselskapet i noen tilfeller inneha eierskapet til den fysiske infrastrukturen. Eier av nettet, enten det er NEAS eller lokalt nettselskap, er heretter benevnt Tiltakshaver.

Den som er registrert som Kunde hos NEAS er den som har ansvaret for rettidig betaling, samt overholdelse av Avtalens øvrige forpliktelser. Kunden er selv ansvarlig for å ha forsikring som dekker mulig ansvar for utstyret.

Kunden kan ikke overdra Avtalen/abonnementet til andre uten skriftlig samtykke fra NEAS. Nektelse av overdragelse til andre i samme husstand krever saklig grunn. Tidligere Kunde er ansvarlig for kostnader som påløper i henhold til avtalen frem til ny Kunde overtar. Den som skal overta abonnementet skal kontakte NEAS vedrørende hvilke tjenester som ønskes levert, samt sørge for korrekt kundeinformasjon. Omkostninger for overdragelse belastes ny Kunde til de til enhver tid gjeldende satser.

NEAS har rett til å overdra Avtalen, eller deler av dette til en annen juridisk enhet, forutsatt at erverver oppfyller lovbestemte krav til å drive den aktuelle type virksomhet.

4. Angrerett

Ved bestilling av bredbåndsaksess kan kunde, forutsatt at tjenesten er solgt utenfor fast forretningssted (herunder ved aktivt telefonsalg eller via internett) gå fra avtalen uten å oppgi noen grunn innen 14 dager etter at NEAS har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven. Dersom NEAS ikke oppfyller sin opplysningsplikt, eksempelvis unnlater å overlevere det obligatoriske angrefristskjema senest ved levering av tjenesten, utvides fristen til 3- tre måneder regnet fra inngåelse av avtalen. Kunden må gi skriftlig melding til NEAS dersom angreretten skal benyttes. Fristen anses overholdt dersom meldingen er sendt innen fristens utløp. Hvis vilkårene for angrerett er oppfylt, plikter NEAS å tilbakeføre alle faktiske kostnader som er belastet

forbruker. Dersom tjenesten er kjøpt via NEAS, og partene avtaler at tjenesten skal påbegynnes før angrefristens utløp, skal NEAS utgifter forbundet med påbegynnelse og installering dekkes av Kunden hvis Kunden senere benytter seg av angreretten.

Ved levering av digitalt innhold hvor kunde gis umiddelbar tilgang til bestilt tjeneste (eksempelvis oppgradering av bredbåndshastighet, kjøp av TV-kanaler etc.), erkjenner forbruker ingen angrerett iht. Angrerettloven § 22 bokstav n.

5. Særlige begrensninger i Kundens bruk

Tjenesten skal kun benyttes av Kunden privat, inkludert dennes familie/husstand. Begrepet husstand omfatter således ikke næringsvirksomhet/kommersielle aktiviteter. Det er ikke tillatt å sette opp egen server. Kunden kan kun etablere nettverk innenfor egen husstand.

Kunden skal kun benytte utstyret i henhold til bruksanvisninger/installasjons manualer. Kunden har ansvar for at det ikke gjøres fysiske inngrep i utstyret (for eksempel løsnes/flyttes). Tap eller skade på utstyr skal straks varsles NEAS. Kunden har ansvaret for at alt utstyr som Kunden tilknytter telenettet tilfredsstiller de krav telemyndighetene har satt og er typegodkjent.

Kunden skal bruke Internetttilgang innenfor hva som følger av norsk lov, og skal herunder ikke spre lovstridig innhold. Bruk i strid med dette kan medføre stenging. Kunden skal selv sørge for å etablere sikkerhetstiltak mot uønsket trafikk (virus, spam m.v.)

Kunden er selv ansvarlig for eget tap, skade, feil eller mangler som skyldes andres bruk av Internett, herunder Kundens tap av data og andres forsøk på å få tilgang til Kundens data. Kunden må selv sørge for beskyttelse av sine dataressurser. NEAS er ikke ansvarlig dersom tjenestene eller installasjonen av utstyr for å benytte NEAS sine tjenester utsettes for unormal bruk, misbruk eller bruk som er i strid med anbefalinger/retningslinjer gitt av NEAS. NEAS er heller ikke ansvarlig dersom Kunden foretar endringer, modifikasjoner, sammenkobling med annet utstyr, vedlikehold eller lignende som ikke er godkjent av NEAS.

Kunden skal ikke selge, overlate, leie ut, pantsette, på annen måte overdra eller låne ut tjenestene fra NEAS eller utstyret som tilhører NEAS. Det betyr for eksempel at hybler og sokkelleiligheter for utleie skal ha eget kundeforhold. Dersom det avdekkes brudd på dette punktet, så har NEAS rett til å stenge tjenesten.

Der annet ikke er skriftlig avtalt, skal leid/utlånt utstyr som er NEAS sin eiendom returneres ved opphør av Avtaleforholdet. Manglende retur av utstyr vil medføre at Kunden vil bli belastet med et erstatningsgebyr tilsvarende salgspris for utstyret.

6. Personlige koder – passord – logging av trafikk

Kunden er selv ansvarlig for at tjenester som leveres med personlige koder, herunder passord og PIN-koder, ikke blir misbrukt, og anbefales å endre oppsatte koder til personlige koder straks tjenesten tas i bruk. Kunden plikter å betale for alle varer og tjenester som bestilles eller bekreftes med eller uten personlige koder. Koder skal oppbevares på forsvarlig vis slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem. NEAS fører logg over trafikk på linjen. Opplysningene kan kun benyttes til lov- og forskriftsbestemte formål.

7. Personvern

7.1 Innhenting av personopplysninger - kredittvurdering

NEAS gis rett til å innhente og registrere nødvendig informasjon om Kunden, fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Formålet med innsamlingen av informasjon er å kunne levere den bestilte tjeneste til Kunden. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdig kan NEAS avslå levering. Gjenpart av kredittvurdering sendes Kunden. Opplysningene innhentes, benyttes, lagres og slettes i samsvar med personopplysningsloven.

7.2 GDPR

NEAS etterlever ny personvernforordning for EU (GDPR - General Data Protection Regulation 2018), og henviser til www.neas.mr.no/personvern for ytterligere opplysninger rundt håndheving av denne.

8. Priser – rabatter - kampanjer

Priser for tjenestene består normalt av etableringsavgift, samt en løpende månedsavgift. Pris for levering av tjenester fremkommer i NEAS sine til enhver tid gjeldende priser, som er tilgjengelig på www.neas.mr.no. NEAS forbeholder seg retten til å endre prisene til enhver tid. Med unntak for endringer som følge av offentlige skatter og avgifter kan prisendring likevel ikke skje i avtalt bindingstid. Med unntak for endringer som følge av offentlige skatter og avgifter, og økning i vederlag til rettighetshavere, vil prisendring normalt ikke gjennomføres i avtalt bindingstid. Hvis betydelig prisendring gjennomføres mens kunde er i bindingstid, gis det anledning til å si opp tjenesten etter standard oppsigelsesvilkår. Med unntak for konsumprisjusteringer og prisendringer som skyldes endringer i offentlige skatter og avgifter skal Kunden varsles direkte om prisendringer til vedkommende sin ugunst. Slik varsling skal skje minst 1- en måned før endringen trer i kraft.

Tjenester som det er inngått avtale på i en kampanjeperiode med kampanjepris, vil dersom ikke annet er avtalt, justeres tilbake til veiledende pris når bindingstiden utløper. Veiledende pris er den som gjelder ved utløp av bindingstid. NEAS fakturerer forskuddsvis hver måned hvis ikke annet er avtalt. Forbruk faktureres etterskuddsvis. Betalingsfrist er angitt på fakturaen. Administrasjonsgebyr med til enhver tids gjeldende sats blir belastet på hver papirfaktura. Hvis Kunden velger eFaktura faller gebyret bort.

Kunden skal snarest mulig reklamere dersom han mener det er feil ved fakturaen. Reklamasjon skal leveres skriftlig, gjerne via kontaktskjema på www.neas.mr.no

9. Eiendomsrett

Dersom ikke annet følger av Avtalen, er alt utstyr som NEAS plasserer hos Kunden NEAS sin eiendom. Utstyr som Kunden leier vil gjenbrukes, slik at Kunden kan motta brukt utstyr fra NEAS. Ved behov har NEAS rett til å oppgradere utstyret for NEAS sin regning. Kunden plikter å bistå NEAS med nødvendig tilgang til utstyret. NEAS er ikke ansvarlig for eventuelle øvrige kostnader en slik oppgradering medfører for Kunden, som for eksempel at Kunden må bytte til annet utstyr tilknyttet nettet. NEAS har intet ansvar for utstyr som ikke er levert av NEAS.

Utstyr som kunden kjøper av NEAS omfattes av reklamasjonsbestemmelsene i forbrukerkjøpsloven, men kunden er selv ansvarlig for at utstyret til enhver tid er i orden.

Med mindre annet er avtalt har Kunden full rettslig og faktisk disposisjonsrett over kabelføringen til eget hus på sin side av grensesnittet. Med grensesnitt menes koblingspunktet mellom NEAS sitt nett og Kundens nett. Hvis ikke annet er særskilt avtalt, gjelder tomtegrense som grensesnitt. Partene har rett og plikt til å utføre forskriftsbestemte, nødvendige endringer på sin side av grensesnittet.

Dette gjelder selv om den annen part derved må tilpasse, endre eller skifte ut eksisterende utstyr. Den annen part skal varsles i rimelig tid før igangsetting av endringer. Ved utføring av endringer i nettet, plikter parten å sørge for at disse ikke påfører den annen parts nett skade eller vesentlige forstyrrelser.

10. Særlige forhold – forbehold

10.1 Hastighet og programsignaler:

Effektiv hastighet i nettet vil kunne være noe lavere enn angitt i Avtalen, særlig i perioder med stor belastning. Dersom det, i særlige områder innen dekningsområdet, viser seg å være gjentatte problemer med å oppnå den angitte hastigheten, vil NEAS vurdere å foreta nødvendige oppgraderinger for å avhjelpe disse problemene.

Tekniske forhold i nettet kan videre medføre at det ikke er mulig å levere den maksimale hastigheten som tjenesten er forutsatt å skulle ha. For å sikre at Kunden får en stabil og pålitelig tjeneste, forbeholder derfor NEAS seg retten til å redusere hastigheten, innenfor hastighetsintervallet for tjenesten som Kunden har bestilt.

Dersom det ikke er mulig å levere innenfor dette hastighetsintervallet, men det er mulig å levere en tjeneste med et lavere hastighetsintervall, vil Kunden få tilbud om dette.

Overføringshastigheten videre ut på Internett (overføringskapasitet på veien fra Kunden til ekstern server, Kundens eget utstyr, besøkt nettsted- eller tjenesteleverandørs server eller antall samtidige brukere mot samme server) er utenfor NEAS sin kontroll og det må her påregnes lavere hastighet. NEAS har ikke ansvar for dette.

NEAS kan ikke levere bedre bilde- og lyd kvalitet på kringkastingsprogrammer enn det som følger av kvaliteten på mottatte signaler fra programselskapene, og bærer følgelig ikke ansvaret ved svikt i dette. Effektiv hastighet defineres som hastighet levert til fysisk veggkontakt/modem/hjemmesentral hos kunde, forutsatt korrekt kablet tilknytning til kundens sluttbrukerutstyr.

Ytelse på trådløs kommunikasjon (wifi) mellom hjemmesentral og sluttbrukerutstyr avhenger av en rekke forhold utenfor NEAS sin kontroll (avstand mellom trådløs enhet og sluttbrukerutstyr, fysiske hindringer og bygningsmessige konstruksjoner, signalstøy fra andre tekniske enheter eller trådløse nettverk i nærheten, trådløs protokoll og kapasitet på sluttbrukerutstyr m.m.).

Tips for optimal ytelse på trådløse nett kan finnes på NEAS sin hjemmeside.

10.2 Endringer av tjenesten:

De innholdstjenester NEAS leverer, er i sin helhet basert på avtaler NEAS har inngått/inngår med underleverandører. Vilkår knyttet til endringer, bestillinger eller avbestillinger av tjenester er regulert i disse avtalene, og kan få direkte betydning for Kunden.

NEAS har rett til å gjøre endringer i innholdstilbud og skifte underleverandører. For eksempel kan TV-leverandører eller telefonileverandører byttes ut. Endringer kan foretas selv om Kunden er i bindingstid. Ved endringer av tjenestene plikter Kunden å betale de til enhver tid gjeldende abonnementspriser for leverandøren som leverer tjenesten forutsatt varsling i henhold til abonnementsvilkårene, likevel slik at prisøkninger ikke kan tre i kraft før Kundens bindingstid er utløpt.

NEAS har rett til å nedlegge et tjenestetilbud. Ved nedlegging av tjenestetilbud, skal Kunde varsles 2- to måneder før nedleggelse.

10.3 Feilretting, vedlikehold og annet planlagt arbeid i nettet:

NEAS har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i signalleveransen, når dette anses nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige årsaker, uten at dette er å anse som mislighold. NEAS skal tilstrebe å varsle om slike tiltak i god tid før de gjennomføres.

10.4 Strømtilkobling

Telefonadapter og annet teknisk utstyr er avhengige av kontinuerlig strømtilførsel hos Kunden. Ved strømbrydd vil således verken telefonen eller bredbåndsforbindelse virke. Det vil heller ikke være mulig å ringe nødnummer eller andre numre.

10.5 Force-majeure- lignende situasjoner

Under nødsituasjoner, alvorlige trusler mot helse, miljø og sikkerhet, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik, lockout, ved alvorlig fare for sabotasje mot nett eller tjenester eller pålegg om stenging av sendinger, har NEAS rett til å gjennomføre avbrudd eller begrensninger i tjenesten.

11. Flytting

Dersom Kunden skal flytte og ønsker å fortsette kundeforholdet hos NEAS på sin nye adresse må Kunden kontakte NEAS med forespørsel om tilgjengelig aksessform på den nye adressen. NEAS vil på slik forespørsel kartlegge muligheter for dekning på nytt bosted, og gjennom dette også se på eventuelle alternative aksessformer. NEAS vil levere tjenesten til den nye adressen i henhold til leveransekapasitet på bestillingstidspunktet. Det forutsettes at NEAS kan levere tjeneste på nytt bosted. Ved flytting må Kunden selv

betale flyttegebyr og eventuelle ekstrakostnader på grunn av flyttingen i henhold til enhver tid gjeldende prisliste for abonnement og tjenester.

Kunden skal ikke selv demontere fastmontert utstyr fra boligen som det skal flyttes fra uten at det er gitt særskilt tillatelse til dette fra NEAS.

12. Fremføring av kabel over Kundens eiendom

Tiltakshaver har vederlagsfri rett til nødvendig fremføring av luft- eller jordkabel over Kundens eiendom fra tomtegrensen og frem til tilknytningspunktet. Tiltakshaver har også rett til å koble andre kunder til nettet som går over Kundens eiendom, men dersom dette vil volde vesentlig skade eller ulempe for Kunden, har Kunden krav på rimelig kompensasjon.

Dersom enighet ikke oppnås om kompensasjonens størrelse, avgjøres denne ved rettslig skjønn. De nevnte rettigheter for Tiltakshaver gjelder selv om levering av tjenestene fra NEAS til Kunden opphører, uansett årsak. For senere inspeksjon, vedlikehold og eventuelt reparasjon av anlegget skal Tiltakshaver ha vederlagsfri rett til nødvendig adkomst over eiendommen. Kunden plikter å medvirke til at det ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, service og vedlikehold av Tiltakshavers kabelnett på Kundens eiendom.

Trase for fremføring av kabler skal skje i samråd med Kunden, og være til minst mulig skade og ulempe for Kunden. Arbeidet inkluderer ikke legging av brostein, asfaltering, legging av ny betong og lignende, med mindre arbeidene i hovedsak gjelder fremføring til andre kunder enn Kunden selv. Slike arbeider må evt. prises og avtales særskilt. Over kabeltraseer kan det ikke foretas bygging, graving eller andre terrengforandringer uten skriftlig tillatelse fra Tiltakshaver. Samtykke kan nektes uten saklig grunn. Dersom eieren har planer som berører de nevnte forhold, må Tiltakshaver varsles før arbeidet settes i gang, slik at nødvendige tiltak kan treffes. Dersom Kunden har behov for å flytte nettet har Kunden rett til å kreve at Tiltakshaver skal foreta flytting for Kundens regning. Det tas forbehold om det er teknisk mulig å gjennomføre slik flytting/fjerning.

Tiltakshaver har for egen regning rett til å flytte anlegget på Kundens eiendom dersom Tiltakshaver har behov for dette, etter samme prinsipper som i foregående avsnitt. Kunden skal informere NEAS om skader på bredbåndsnettet. Kunden er objektivt ansvarlig for skader som påføres kablet inne på egen eiendom.

Kunden har plikt til å sørge for at ved salg av Kundens eiendom, blir kjøper før salget orientert om Tiltakshaver sine rettigheter. Kunden er ansvarlig for det eventuelle tap Tiltakshaver og/eller NEAS lider dersom pliktene ikke ivaretas. Tiltakshaver har rett til å tinglyse dette punktet om fremføringsrett på Kundens eiendom for egen kostnad. Kunden plikter å medvirke til dette.

13. Reklamasjon

Dersom Kunden vil påberope seg feil eller mangel ved tjenesten, skal dette meldes til NEAS. Før Kunden melder feil må Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Kunden mister retten til å gjøre en feil eller mangel gjeldende dersom Kunden ikke gir NEAS melding om forholdet innen rimelig tid etter at Kunden har oppdaget eller burde ha oppdaget feilen/mangelen. En reklamasjon skal leveres skriftlig, gjerne via kontaktskjema på www.neas.mr.no.

14. Service og feilretting

NEAS yter service og feilretting innenfor de til enhver tid gjeldende åpningstider. Feil meldes til NEAS sitt kundesenter på telefon 71 56 55 25 eller via andre kontaktkanaler som webskjema, Min Side eller chat. Før en feil blir meldt til NEAS skal Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr, herunder kabler, veggkontakt og strømtilførsel. Dersom Kunden melder om feil som ikke hører inn under NEAS sitt ansvarsområde og Kunden burde forstått dette, vil NEAS fakturere Kunden for de kostnader som er påført NEAS i forbindelse med feilsøkingen.

Service og oppgradering av utstyr må bare utføres av NEAS eller av autorisert reparatør godkjent av NEAS. Ved servicebesøk er NEAS ikke ansvarlig for tapt arbeidsfortjeneste, andre tap eller kostnader for Kunden. Dersom feil eller mangler skyldes skader Kunden bærer ansvaret for, (for eksempel Kundens nett, Kundens egen skadevoldelse, skade forårsaket av tredjemenn hos Kunden), ytre påvirkning, svikt eller feil ved strømforsyning

eller lynnedslag, andre forhold utenfor NEAS sin kontroll har NEAS rett til å kreve gebyr for servicen, samt eventuell erstatning i henhold til punkt 17.

NEAS har ansvaret frem til og med hjemmesentral hos Kunden, med mindre annet er avtalt i separat *Serviceavtale* gjennom kjøp av tilleggstjenester. Feil ved Kundens internkabling utover dette er Kundens ansvar. Dette gjelder også kostnader som påløper ved feil med Kundens interne sprednett, kablet eller trådløst.

15. Mislighold fra leverandørens side

Det representerer et mislighold dersom leveransen ikke er i samsvar med det som er avtalt, og årsaken er forhold NEAS etter Avtalen må bære risikoen for. Ved feil eller mangler ved tjenesten som ikke blir rettet innen rimelig tid kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag i henhold til alminnelige kontraktsrettslige regler. Kunden kan for øvrig kreve erstatning for sitt direkte økonomiske tap som skyldes misligholdet, med mindre NEAS godtgjør at mangelen skyldes hindring utenfor NEAS sin kontroll, som ikke med rimelighet kunne ventes å ha blitt tatt i betraktning på avtaletidspunktet, eller å unngå eller overvinne følgene av. Med direkte tap menes de dokumenterte merutgifter Kunden er påført som følge av misligholdet, dog med de ansvarsbegrensninger som fremgår nedenfor. Ved vesentlig mislighold fra NEAS sin side kan Kunden med umiddelbar virkning skriftlig heve Avtalen, og kreve erstattet det direkte tap Kunden lider etter prinsippene ovenfor, dog med samme ansvarsbegrensning som nedenfor.

16. Betalingsmislighold – stenging

Kunden er ansvarlig for å utføre rettmessig innbetaling til NEAS. Hvis innbetaling ikke er mottatt umiddelbart etter betalingsfrist angitt på faktura, kan NEAS forbeholde seg retten til å stenge for Kundens bruk av tjenestene. Eventuell stenging varsles skriftlig. Ved betalingsmislighold vil Kunden bli belastet med gebyrer og forsinkelsesrenter etter lov om renter og gebyrer ved forsinket betaling. Stenging av tjenestene innebærer ikke fritak for betalingsplikt etter at tjenesten er stengt, verken overfor NEAS eller andre tjenesteleverandører i nettet. Dersom Kundens tilknytning har blitt stengt som følge av Kundens betalingsmislighold, vil NEAS gjenåpne tilknytningen når utestående krav med renter og gebyrer er innbetalt. Ved gjenåpning belastes et gebyr etter til enhver tids gjeldende sats.

Hvis innbetaling fortsatt uteblir kan NEAS si opp kundeforholdet uten ytterligere varsel, og be om at lånt utstyr blir returnert. Dersom utstyret ikke returneres innen 30 dager fra stengedato vil Kunden bli belastet gebyr i henhold til gjeldende prisliste. Ved eventuelt ønske om nye tjenester fra NEAS på et senere tidspunkt blir dette vurdert som et nysalg med dertil hørende kredittvurdering. Eventuelt telefonnummer Kunden har hos NEAS ved oppsigelse på grunn av betalingsmislighold, vil bli sagt opp. Se egne abonnementsvilkår for Telefoni.

17. Annet mislighold fra Kunden - erstatningsansvar

Kunden er selv ansvarlig for å bruke tjenestene i samsvar med Avtalen og norsk lov. Brudd på vilkårene/norsk lov anses som mislighold av avtalen med NEAS. Kunden plikter på objektivt grunnlag å erstatte til NEAS det utstyr som er skadet, modifisert, mistet eller stjålet. Kunden er objektivt ansvarlig for tap av og skader på utstyr i leieperioden inntil det er mottatt tilbakelevert hos NEAS. Kundens erstatningsansvar for tap/skade på utstyr blir fastsatt i henhold til enhver tids gjeldende prisliste. Kunden er ansvarlig for å gi NEAS beskjed ved endringer i personalia, eller å selv oppdatere dette under Min Side på www.neas.mr.no.

Ved alvorlige eller gjentatte brudd på Avtalen kan NEAS stenge Kundens tjenester. NEAS kan alltid stenge Kundens tilknytning dersom Kunden:

- har oppgitt mangelfull eller ukorrekt kundeinformasjon,
- benytter utstyr som ikke tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene, eller som ikke tilfredsstillende krav med hjemmel i lov om elektronisk kommunikasjon,
- opptrer i strid med gjeldende lovgivning eller offentligrettslige regler for teletjenester,
- grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane, og ved
- oppsetting av egen server, eller ved utsendelse av spam, virus, worms og lignende.

Før NEAS iverksetter stenging etter denne bestemmelsen, skal Kunden, om mulig, varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varsel skal opplyse om årsak og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Hvis hensynet til sikkerheten og/eller funksjonalitet i nettet, viktige samfunnshensyn eller hensynet

til tredjemanns vern krever det, kan NEAS likevel stenge Kundens tilknytning uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen.

Når vilkårene for stenging av en tjeneste er oppfylt på grunn av Kundens eget forhold, kan NEAS stenge samtlige tjenester når Kunden har flere kundeforhold. Ved vesentlig mislighold av Avtalen kan NEAS med øyeblikkelig virkning skriftlig heve Avtalen, og kreve erstatning for det direkte tap NEAS lider på grunn av misligholdet.

18. Force majeure

Ingen av partene er ansvarlige for mislighold som etter vanlige kontraktsrettslige prinsipper skyldes force majeure.

19. Avtalens varighet og oppsigelse

Hvis ikke annet er avtalt, gjelder 12 måneders binding. Denne regnes fra den dato leveransen er startet og aktivert hos Kunden, og denne dato fremgår av faktura. Dersom Kunden ønsker å gå ut av Avtalen innenfor bindingstiden må dette skje skriftlig og NEAS belaster Kunden med gebyr etter gjeldende satser på oppsigelsestidspunktet. Dersom Kunden ønsker å avbestille etter utløpt angrefrist og før tjenesten er levert/aktivert vil NEAS belaste Kunden med gebyr etter gjeldende satser.

For oversikt over gjeldende satser, se www.neas.mr.no

For øvrig gjelder følgende regler for alle Avtaler;

Avtalen forlenges automatisk inntil den sies opp av en av partene. Avtalen kan gjensidig sies opp skriftlig med 1 - en måneds varsel, regnet fra utgangen av måneden oppsigelsen mottas av NEAS.

Ved oppsigelse av NEAS på grunn av betalingsmislighold fra Kunden vises det til punkt 16.

Ved oppsigelse har NEAS rett til å slette alle data lagret av Kunden på NEAS sitt utstyr uten forutgående varsel. Kunden gjøres særskilt oppmerksom på at ved oppsigelse av tjenestene, opphører/stenges linjen også for andre leverandører i nettet. Kunden må selv besørge oppsigelse av eventuelle andre tjenester/produkter i nettet.

Ved nedleggelse/opphevelse av tjenestetilbudet skal NEAS varsle berørte kunder 2- to måneder før iverksettelse.

Ved vesentlig endring av forhold utenfor NEAS sin kontroll kan NEAS si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning. Det gis ingen refusjon for etableringsavgift, vederlag for installasjon, levering av utstyr eller andre avgifter eller gebyrer ved oppsigelse eller stenging.

20. Tvist

Enhver tvist mellom NEAS og Kunde skal søkes løst i minnelighet. Dersom minnelig løsning ikke oppnås, skal tvisten løses etter norsk rett ved de alminnelige domstoler ved saksøktets verneting. Nordmøre tingrett er avtalt verneting. Det er også anledning til å føre tvist inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (se <https://www.brukerklagenemnda.no/>).