

Generelle abonnementsvilkår

Gjeldende fra 1.6.2017

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Disse generelle abonnementsvilkår («**Abonnementsvilkårene**») gjelder for xDSL- eller fiberbredbånd («**Tjenester**») levert av HomeNet AS til fiber-kunder og Broadnet AS avdeling HomeNet til DSL-kunder («**HomeNet**») til sluttbruker («**Kunden**»), både når Kunden er forbruker («**Privatkunde**») og næringsdrivende (bl.a. borettslag, sameier, boligsammenslutninger, heretter kalt «**Boligselskap**»), uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom HomeNet og Kunden eller via forhandler som på vegne av HomeNet tilbyr Tjenestene.

2 ABONNEMENTSVILKÅRENE

Bruk av HomeNets Tjenester og forholdet mellom partene reguleres av (med følgende prioritet):

- Eventuelle særlige avtaler mellom HomeNet og Kunden
- Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse for bredbånd xDSL og Fiber
- HomeNets prisliste
- Ordrekvittering, melding om oppkoblingsdato og ferdigmelding
- Abonnementsvilkårene

De til enhver tid gjeldende Abonnementsvilkår, Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse og prisliste er tilgjengelig på www.homenet.no/vilkar.

3 ABONNEMENT

3.1 Hvem kan tegne abonnement

Juridiske og myndige personer kan abonnere på HomeNets Tjenester.

3.2 Kredittvurdering

Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av nye Kunder. HomeNet kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kreditt- opplysningsforetak. Dersom Kunden ikke er tilstrekkelig kredittverdig kan HomeNet avslå levering.

3.3 Kundes kontaktinformasjon

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

3.4 Overdragelse av abonnement

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra HomeNet. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. HomeNet kan kreve betalingsgaranti eller sikkerhet før godkjenning gis. Overdragelse til medlemmer av samme husstand kan for Privatkunder ikke nektes uten saklig grunn. Overdragelse av abonnement til ny juridisk eier medfører nye 12 måneders bindingstid.

HomeNet 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 Videre salg

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

3.6 Flytting

Tjenesten leveres på den eller de installasjonsadressene (fysiske leveringssteder) som er avtalt. Endring av installasjonsadresse (flytting) eller andre endringer i Tjenesten forutsetter aksept fra HomeNet. Flytting medfører nye 12 måneders bindingstid. Kunden vil bli fakturert flyttegebyr i henhold til den til enhver tids gjeldende prisliste. Hvis HomeNet ikke kan levere Tjenesten på ny adresse, og Kunden sier opp avtalen gjelder bestemmelsene i punkt 6 tilsvarende.

3.7 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 HomeNet 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

4.1 Priser

For Privatkunder fremgår prisene for etablering og bruk av de ulike Tjenestene av HomeNets til enhver tid gjeldende prisliste. Prislisten, som angir HomeNets standardpriser, er tilgjengelig på HomeNets hjemmeside.

Boligselskap mottar priser direkte fra HomeNet eller fra HomeNets forhandler.

4.2 Endring av priser

Kundens priser er faste i bindingstiden. Prisendringer kan likevel skje innenfor avtalt bindingstid dersom endringen er en konsekvens av endring i konsumprisindeks eller endringer i offentlige avgifter og reguleringer. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra HomeNet er sendt til Kunden.

4.3 HomeNets kansellering av avtale

Priser gitt i tilbud eller avtale kan endres eller avtalen kanselleres av HomeNet dersom det skulle vise seg at gravetillatelse ikke kan gis og/eller at etableringskostnaden blir vesentlig høyere enn beregnet. I slike tilfeller tar HomeNet kontakt for avklaring om leveringsforhold og endring av betingelsene.

4.4 Kundens betalingsansvar

Den som er registrert som Kunde hos HomeNet er ansvarlig for betaling av de ytelsene som leveres i henhold til avtalen. Ansvarer omfatter også

andres bruk av Kundens abonnement, herunder uvedkommende sin bruk.

4.5 Betaling

Kunden forhåndsfaktureres i tråd med HomeNets faktureringsrutiner. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen. HomeNet kan innenfor rammen av Lov om foreldelse av fordringer (Foreldelsesloven) foreta etterfakturerer av Tjenesten.

Ved mottak av faktura fra HomeNet er Kunden forpliktet til å undersøke at denne er i henhold til avtalte priser og Tjenester. Dersom Kunden mener det er feil ved den utsendte fakturaen, må skriftlig klage stiles til HomeNet (faktura@homenet.no) innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

5 TAUSHETSPLIKT, PERSONOPPLYSNINGER

HomeNet loggfører personopplysninger og signaleringsdata. Personopplysningene og signaleringsdataene benyttes til kundeadministrasjon, gjennomføring av leveransen, til faktureringsformål og til å gi informasjon om andre relevante tjenestetilbud i henhold til lov og forskrift. Opplysningene og dataene slettes når behovet for lagring ikke lenger er til stede.

HomeNet plikter i henhold til Ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundens bruk av Tjenesten 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 HomeNet er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

6 BINDINGSTID OG OPPSIGELSE

Bindingstiden er 12 måneder dersom annet ikke er avtalt. Tjenester utenfor bindingstid kan til enhver tid sies opp av en av partene. Kunden kan si opp sin avtale ved å gi muntlig eller skriftlig varsel til HomeNets kundesenter. Når oppsigelsen er registrert vil Kunden motta bekreftelse på oppsigelsen. Oppsigelsestiden er 1 - en - måned for Privatkunder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned, og 3 - tre - måneder for Boligselskap regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned dersom ikke annet er avtalt.

Dersom Kunden sier opp avtalen med HomeNet etter angrefristens utløp, men før levering vil Kunden bli fakturert et avbestillingsgebyr i henhold til den til enhver tids gjeldende prisliste. Dersom Kunden sier opp avtalen etter leveranse men før bindingstidens utløp vil Kunden bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjenstående del av bindingstiden.

HomeNet kan si opp avtalen eller tilleggstenester i bindingstid med tre måneders varsel.

7 ULOVLIG BRUK AV TJENESTEN

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.

8 FEIL ELLER MANGLER VED TJENESTEN

8.1 Reklamasjon og feilmelding

HomeNets standard servicetilbud gir Kunden rett til å melde feil på HomeNets Tjenester til HomeNets kundeservice. Feilmelding må meddeles HomeNets kundeservice uten ugrunnet opphold, på telefon i åpningstiden eller på e-post hele døgnet.

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 HomeNet kreve dekket sine omkostninger forbundet med feilsøkingen.

8.2 Feilsøk og feilretting

Feilretting vil bli påbegynt samme eller påfølgende virkedag som feilen er meldt, innenfor HomeNets åpningstider (mandag - fredag, 08:00 - 21:00). For boligselskap med 25 kunder eller mindre vil feilretting bli påbegynt samme virkedag som feilen er meldt (mandag - fredag, 08:00 - 21:00, og lørdag 10:00-15:00). For boligselskap med mer enn 25 kunder vil feilretting bli påbegynt samme virkedag som feilen er meldt (mandag - fredag, 08:00 - 21:00, lørdag 10:00-18:00, og søndag 10:00-15:00). Kunden må gi HomeNet adgang til installasjonsadressen for feilsøk og feilretting.

HomeNet er kun ansvarlig for feil på den del av Tjenesten HomeNet leverer, inkludert HomeNets utstyr (se Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse for mer informasjon).

8.3 Prisavslag

Ved feil som HomeNet 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.

8.4 Erstatning

HomeNet er kun ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved Tjenesten, med mindre HomeNet godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor HomeNet kontroll og som HomeNet ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. Overfor Boligselskap er HomeNet ansvarlig for direkte tap som skyldes uaktsomhet fra HomeNet side. HomeNet er ikke ansvarlig for Kundens indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra HomeNets 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.

HomeNets samlede erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset til et beløp som tilsvarer summen av siste 6 måneders fakturering for den aktuelle Tjenesten (uten etableringskostnader). Krav om erstatning må fremsettes senest 2-to-måneder etter at feilen er eller burde ha vært oppdaget.

8.5 Heving

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

9 KUNDENS MISLIGHOLD

9.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved betalingsmislighold vil HomeNet sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med purregebyr i henhold til HomeNets 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.

9.2 Stenging ved betalingsmislighold

Dersom Kunden ikke betaler innen fristen angitt i betalingsvarselet kan HomeNet stenge Tjenesten uten ytterligere varsel. Hvis Kunden har bestilt felles faktura for abonnement på flere Tjenester, kan stengning omfatte alle abonnement og Tjenester. For Boligselskap med kollektiv fakturering kan stenging av Tjenesten omfatte samtlige Kunder i Boligselskapet. Ved stenging vil Kunden bli belastet et gebyr. Størrelsen på gebyret fremgår av gjeldende prisliste.

9.3 Stenging i andre tilfeller

HomeNet kan stenge Kundens Tjeneste dersom Kunden:

- a) benytter utstyr som ikke tilfredsstiller krav fastsatt i lov eller forskrift
- b) ikke oppfyller HomeNets krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstilling)
- c) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon
- d) på annen måte grovt misbruker Tjenesten, feks. til sjikane, spam, virus, hacking o.l.
- 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 HomeNet

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. Ved stenging vil Kunden bli belastet med et gebyr. Størrelsen på gebyret fremgår av gjeldende prisliste.

9.4 Gjenåpning

Dersom Tjenesten er stengt i samsvar med pkt. 9.1, 9.2 eller 9.3, vil HomeNet gjenåpne Tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted, kan HomeNet si opp Tjenesten med øyeblikkelig virkning.

9.5 Heving

HomeNet kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Kundens side.

9.6 Erstatning

HomeNet kan kreve erstattet direkte tap som følge av Kundens mislighold.

10 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 HomeNet rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av Tjenestene, herunder avbrudd i Tjenesten. Dersom en nødsituasjon umuliggjør leveranse av Tjenesten suspenderes HomeNets forpliktelser etter avtalen.

HomeNet 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.

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

11 ENDRINGER I VILKÅR

HomeNet har rett til å endre Abonnementsvilkårene og Spesielle vilkår som regulerer forholdet mellom Partene, blant annet som følge av endringer i ekomlovgivningen. Ved endringer som må antas å ha en viss betydning for Kunden, skal HomeNet varsle Kunden minimum 1 - én - måned før endringen trer i kraft. Ved vesentlig endring til ugunst for Kunden har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte beløp.

12 KLAGEBEHANDLING

Klager kan rettes skriftlig til HomeNets kundeservice. Privatkunder kan bringe HomeNets avgjørelse i klagesaken inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

13 LOVVALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING

Avtalen mellom HomeNet og Kunden reguleres av norsk lov. Tvister mellom Kunden og HomeNet skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. For Boligselskap er Asker og Bærum tingrett avtalt vernetting.



Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse – Bredbånd Fiber

Gjeldende fra 1.6.2017

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse for bredbånd fiber («**Spesielle vilkår fiber**») supplerer HomeNets generelle Abonnementsvilkår («**Abonnementsvilkårene**»). Spesielle vilkår fiber gjelder for levering av Fiber-tjenester fra HomeNet AS («**HomeNet**») til sluttbruker («**Kunden**») både når Kunden er forbruker («**Privatkunde**») og næringsdrivende (bl.a. borettslag, sameier, boligsammenslutninger, heretter kalt «**Boligselskap**»). Spesielle vilkår fiber gjelder uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom HomeNet og Kunden eller via forhandler som på vegne av HomeNet tilbyr tjenestene. Ved motstrid har det som er angitt i Spesielle vilkår forrang foran det som er angitt i Abonnementsvilkårene.

2 BESKRIVELSE AV TJENESTEN

«**HomeNet Fiber**»/«**Tjenesten**» er en Internett-aksess-tjeneste for privatmarkedet med symmetriske overføringskapasiteter fra 1 Mbps opp til 1 Gbps.

Tjenesten kan kombineres med TV-tjenester fra HomeNets samarbeidspartnere. HomeNet gir Kunden mulighet til å velge TV-tjenester fra flere av Norges største TV-leverandører.

3 UTNYTTELSE AV TJENESTEN

Tjenesten kan benyttes til f.eks.:

- Surfing på Internett
- Sende og motta e-post
- Filoverføring til ekstern lagring, f.eks nettsky
- Nettskybaserte tjenester og applikasjoner
- Nettbaserte spill
- Avspilling og overføring av multimedia
- Internett-basert TV
- Strømmetjenester over Internett

4 SPESIFIKASJON AV TJENESTEN

Tjenesten består av en fiberforbindelse som gir tilgang til Internett via HomeNets Hjemmesentral. («**Hjemmesentral**») er Kundens fysiske tilknytningsenhet mot HomeNets nett, plassert i Kundens bolig.

Hjemmesentralen er tilknyttet HomeNets elektroniske kommunikasjonsnett via en fiberboks i eneboliger og i leilighetskomplekser der fiber er benyttet til kabling internt i bygg mot Kundens bolig. I enkelte tilfeller kan kabling internt i bygg mot Kundens bolig være basert på kobber, og i disse tilfellene benyttes ikke fiberboks. Hjemmesentralen er i slike tilfeller direkte tilknyttet kobberkabelen.

5 ANSVAR FOR DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Hjemmesentralen representerer overgangen mellom HomeNets nettverk og Kundens hjemmenettverk med utstyr (for eksempel ruter, Apple TV o.l.) og er siste punkt for HomeNets ansvar for drift og vedlikehold.

6 TV-TJENESTER

Kunden kan bestille TV-tjenester fra TV-leverandører med avtale om distribusjon av IPTV med HomeNet. Oversikt over hvilke TV-

leverandører HomeNet til en hver tid har avtale med finnes på www.homenet.no.

Leveranse av TV-tjenesten gjennomføres av HomeNet i samarbeid med TV-leverandøren. Kunden vil motta TV-leverandørens TV-boks og brukerveiledning etter bestilling. Ved installasjon av HomeNet Fiber vil installatør også installere og aktivere TV-boksen dersom TV-tjenester er bestilt. Dersom en eksisterende HomeNet-Kunde bestiller en TV-tjeneste vil Kunden motta TV-boks i posten og selv utføre installasjon i henhold til veiledning.

Kunde vil motta faktura for TV-tjenesten direkte fra TV-leverandøren. Stenging av Tjenesten fra HomeNet medfører også stenging av eventuell TV-tjeneste. Ved oppsigelse av Tjenesten fra HomeNet kan det være nødvendig at Kunden også sier opp TV-tjenesten.

HomeNet er ikke ansvarlig for kvaliteten på TV-signalene. Feil eller dårlig kvalitet på TV-overføring må meldes direkte til valgt TV-leverandørs kundeservice, i henhold til valgt TV-leverandørs vilkår og betingelser.

7 TEKNISK PLATTFORM/NETTVERK

Tjenester fra HomeNet leveres over et moderne fiberbasert kjernenett med høy kapasitet. Kjernenettet er tilknyttet flere sentrale samtrafikkpunkter for utveksling av Internett-trafikk som sikrer høy kvalitet og oppetid/tilgjengelighet.

8 HASTIGHET OG TRAFIKKSTYRING

HomeNet har ikke ansvar for hastighetsbegrensninger forårsaket av omstendigheter eller forhold utenfor HomeNets kontroll og tar forbehold om at forhold av teknisk art i nettet kan føre til at det ikke alltid er mulig å levere opp til den maksimale hastigheten som er oppgitt for den valgte Tjenesten. For eksempel vil opplevd hastighet på linjen blant annet kunne påvirkes av forhold som Wifi-dekning, bruk av eldre datamaskin, flere enheter på samme bredbåndslinje, besøk på nettsteder med mye trafikk o.l. Overføringshastighet utenfor HomeNets nett og videre ut på Internett er utenfor HomeNets kontroll, og det må påregnes lavere hastighet. Les mer om forventet hastighet og hastighetstesting på www.homenet.no/hastighet og www.homenet.no/hastighetstest.

HomeNet skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i Ekomloven med tilhørende forskrifter. HomeNet prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. HomeNet blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne. For mer informasjon se www.homenet.no/trafikkstyring.

9 UTSTYR

9.1 Tilknytning av utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for

andre brukere, skal utstyr Kunden tilknytter nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Dersom Kunden er i tvil plikter Kunden å avklare dette med HomeNet før utstyret tas i bruk.

9.2 HomeNets utstyr og retur av utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr HomeNet plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av Tjenesten HomeNets eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta inngrep i utstyret.

Ved oppsigelse av Tjenesten plikter Kunden å returnere HomeNets utstyr. Retur skal skje til den adresse som er oppgitt på returseddel utstedt av HomeNet ifm. oppsigelsen. Utstyr som ikke er returnert innen fristen, uten korrekt returseddel eller uten den originale serienummermerkingen faktureres Kunden iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og purring.

10 DATASIKKERHET

Alle systemer med offentlige IP-adresser er normalt synlige fra Internett, og dermed utsatt for mulige forsøk på uautorisert inntrenging. Det anbefales derfor sterkt at det benyttes en brannmur eller ruter med filtreringsfunksjonalitet. Det er Kundens ansvar å sørge for at utstyr som er eksponert mot Internett er forsvarlig sikret og beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende.

11 LEVERING AV TJENESTEN

11.1 Generelt

HomeNet leverer Tjenester over bredbånd med fiberforbindelse til både eneboliger og Boligselskap. Det tas forbehold om fiberdekning på oppgitt adresse for å kunne gjennomføre leveranse av en fiberforbindelse. Ytterligere vilkår for den spesifikke leveransen fremkommer av den enkelte avtale.

11.2 Leveranser av fiberbredbånd til enebolig

For leveranser til enebolig vil HomeNet ta beslutning om utbygging av fiberforbindelse etter at et tilstrekkelig antall salg er gjort innenfor et avgrenset område.

HomeNet vil benytte autorisert entreprenør for fremføring av fiberkabel.

Før HomeNet kan etablere fiber frem til Kundens bolig er Kunden selv ansvarlig for å grave og etablere føringsvei fra nærmeste oppkoblingspunkt frem til boligen. Kunden mottar veiledning med informasjon og tips om etablering av føringsvei. I forbindelse med entreprenørs etablering av fiberkabel skal HomeNet gis adgang til eiendommen og disposisjonsrett til føringsveien gjennom Kundens eiendom.

Leveranse av fiberbredbånd til enebolig:

- Mottak av bestilling fra Kunden
- Kunden informeres om utbyggingsbeslutning
- Kunden mottar informasjon om byggestart og byggeprosess
- Entreprenør etablerer fiber frem til bolig

- Kunden kontaktes av installatør for avtale om installasjon
- Installatør kobler opp og aktiverer Tjenesten

HomeNet kan kansellere inngåtte bestillinger dersom HomeNet ikke får innvilget nødvendige tillatelser eller kostnaden for etablering blir uventet høy, for den enkelte bolig eller for hele området.

11.3 Leveranser av fiberbredbånd til Boligselskap

For leveranser til Boligselskap vil HomeNet starte utbygging etter inngåelse av kollektiv avtale med Boligselskapets styre.

HomeNet vil benytte autorisert entreprenør for installasjon av sentralt nettverksutstyr og fremføring av fiberkabel.

Intern fiberkabel opp til Kundernes bolig etableres av HomeNet fra sentralt nettverksutstyr som normalt plasseres i kjeller. Dersom det er eksisterende fiberkabel internt i bygget frem til Kundernes bolig vil HomeNet benytte denne. I forbindelse med entreprenørs etablering av fiberkabel skal HomeNet gis adgang til eiendommen og disposisjonsrett til føringsveien gjennom Kundernes eiendom.

Boligselskapet må stille et egnet rom tilgjengelig for produksjon av HomeNets tjeneste. Rommet skal være egnet til drift av teletjenester, det vil si at rommet skal være tørt, støvfritt og ventilert, samt for øvrig være plassert hensiktsmessig i forhold til sprednettet (intern fiber eller kobberkabel opp til kundernes bolig). HomeNet må få adgang til rommet i forbindelse med installasjon og drift av tjenesten. HomeNet og Boligselskapet avtaler i fellesskap hvilket rom som skal benyttes, og boligselskapet kan etter at det er avtalt ikke gjøre vesentlige endringer på rommet uten etter avtale med HomeNet. Dersom Boligselskapet ikke råder over et egnet rom kan HomeNet etablere løsninger etter nærmere avtale.

Leveranse av fiberbredbånd til Boligselskap med kollektiv avtale:

- Styret i boligsammenslutningen inngår avtale med HomeNet med spesifikk oppstartsdato og kollektive Tjenester.
- HomeNet kontakter den enkelte beboer med tilbud om individuelle tilvalg.
- Entreprenør installerer fiberkabel til det aktuelle bygget eller byggene
- Installatør kontakter den enkelt beboer og avtaler installasjon og aktivering av utstyr

HomeNet kan kansellere avtalen dersom HomeNet ikke får innvilget nødvendige tillatelser eller kostnaden for etablering blir uventet høy.

11.4 Installasjon

HomeNet benytter autorisert installatør til installasjon av forbindelser og utstyr (blant annet Hjemmesentral og IPTV-boks dersom TV-tjenester er bestilt), og til oppkobling av Tjenesten.

Installatøren vil kontakte hver enkelt Kunde og avtale tid for oppkobling. På installasjonsdato må Kunden sikre HomeNet fri adkomst frem til plasseringssted for Hjemmesentral.

HomeNet vil tilstrebe å plassere Hjemmesentral i nærheten av Kundens TV, men maksimalt inntill 20 meter fra der fiberkabelen kommer inn i boligen. Flere datapunkt eller lenger fiberkabel kan bestilles som tilleggsprodukter og faktureres i henhold til medgått tid og materiell, med mindre annet er spesifisert i avtalen.

Er det eksisterende Hjemmesentral fra HomeNet på adressen, benyttes denne. Ved tilkobling til og bruk av eksisterende Hjemmesentral, se www.homenet.no/brukerveiledninger.

Dersom Kunden ikke er tilgjengelig på avtalt installasjonstidspunkt eller bryter avtale med installatør på installasjonsdagen vil HomeNet fakturere et gebyr for bomtur.

HomeNet gjennomfører en funksjonalitetstest av Tjenesten før ferdigmelding sendes Kunden. Tjenesten anses som levert fra HomeNet når ferdigmelding er sendt. Kunden må selv gjennomføre en akseptansetest av Tjenesten (verifisere at Tjenesten fungerer som normalt) innen 5 dager etter at HomeNet har sendt ferdigmelding.

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse – Bredbånd over kobbernettet (ADSL og VDSL)

Gjeldende fra 1.6.2017

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse – Bredbånd over kobbernettet (ADSL og VDSL) («**Spesielle vilkår xDSL**») supplerer HomeNets generelle Abonnementsvilkår («**Abonnementsvilkårene**»). Spesielle vilkår xDSL gjelder for levering av bredbåndstjenestene ADSL og VDSL (xDSL) over kobbernettet fra Broadnet AS avdeling HomeNet («**HomeNet**») til sluttbruker/forbruker («**Kunden**»). Spesielle vilkår xDSL gjelder uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom HomeNet og Kunden eller via forhandler som på vegne av HomeNet tilbyr tjenestene. Ved motstrid har det som er angitt i Spesielle vilkår forrang foran det som er angitt i Abonnementsvilkårene.

2 BESKRIVELSE AV TJENESTEN

«**HomeNet xDSL**»/«**Tjenesten**» er en Internett-aksesstjeneste for privatmarkedet realisert over kobbernettet med overføringskapasiteter fra 1 Mbps opp til 60 Mbps.

3 UTNYTTELSE AV TJENESTEN

Tjenesten kan benyttes til f.eks.:

- Surfing på Internett
- Sende og motta e-post
- Filoverføring til ekstern lagring, f.eks nettsky
- Nettskybaserte tjenester og applikasjoner
- Nettbaserte spill
- Avspilling og overføring av multimedia
- Strømmetjenester over internett

4 SPESIFIKASJON AV TJENESTEN

Tjenesten består av en kobberforbindelse med avtalt kapasitet samt en kundeplassert Hjemmesentral fra Homenet som gir tilgang til internett. («**Hjemmesentral**» er Kundens fysiske tilknytningsenhet mot HomeNets nett, plassert i Kundens bolig.)

HomeNets ADSL- og VDSL-abonnementer tilbyr assymetriske hastigheter (ulik hastighet for opplasting og nedlasting).

5 ANSVAR FOR DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Hjemmesentralen representerer overgangen mellom HomeNets nettverk og Kundens hjemmenettverk med utstyr (for eksempel ruter, Apple TV o.l.) og er siste punkt for HomeNets ansvar for drift og vedlikehold.

Hjemmesentralen har WiFi- og innebygget brannmur-funksjonalitet. Det er Kundens ansvar å sørge for konfigurasjon, oppsett og vedlikehold av funksjonalitetene samt at Tjenesten er forsvarlig sikret.

Kunden kan ta i bruk og administrere:

- SSID
- WPA-nøkkel
- WIFI-Kanal
- Port forwarding
- USB-port
- Internettfilter (parental control)
- ACL

LAN-nett default er 192.168.20.0/24. GW default er 192.168.20.1.

6 TV-TJENESTER

Det er ikke mulig å bestille IPTV-tjenester på kobberbasert bredbånd fra HomeNet.

7 TEKNISK PLATTFORM/NETTVERK

Tjenester fra HomeNet leveres over et moderne kjernenett med høy kapasitet. Kjernenettet er tilknyttet flere sentrale samtrafikkpunkt for utveksling av Internett-trafikk som sikrer høy kvalitet og opptid/tilgjengelighet, blant annet NIX, Netnode og LINX.

8 HASTIGHET OG TRAFIKKSTYRING

HomeNet har ikke ansvar for hastighetsbegrensninger forårsaket av omstendigheter eller forhold utenfor HomeNets kontroll og tar forbehold om at forhold av teknisk art i nettet kan føre til at det ikke alltid er mulig å levere opp til den maksimale hastigheten som er oppgitt for den valgte Tjenesten. For eksempel vil opplevd hastighet på linjen blant annet kunne påvirkes av forhold som avstand fra sentral, kobberkvalitet, interferens, Wifi-dekning o.l. Overføringshastighet utenfor HomeNets nett og videre ut på Internett er utenfor HomeNets kontroll, og det må påregnes lavere hastighet. Les mer om forventet hastighet og hastighetstesting på:

www.homenet.no/hastighet
www.homenet.no/hastighetstest.

HomeNet skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i Ekomloven med tilhørende forskrifter. HomeNet prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. HomeNet blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne. For mer informasjon se:

www.homenet.no/traffikkstyring.

9 UTSTYR

9.1 Tilknytning av utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr Kunden tilknytter nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Dersom Kunden er i tvil plikter Kunden å avklare dette med HomeNet før utstyret tas i bruk.

9.2 HomeNets utstyr og retur av utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr HomeNet plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av Tjenesten HomeNets eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta inngrep i utstyret.

Ved oppsigelse av Tjenesten plikter Kunden å returnere HomeNets utstyr. Retur skal skje til den adresse som er oppgitt på returseddelt utstedt av HomeNet ifm. oppsigelsen. Utstyr som ikke er returnert innen fristen, uten korrekt returseddelt eller uten den originale serienummermerkingen

faktureres Kunden iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og purring.

10 DATASIKKERHET

Alle systemer med offentlige IP-adresser er normalt synlige fra Internett, og dermed utsatt for mulige forsøk på uautorisert inntrenging. Det anbefales derfor sterkt at det benyttes en brannmur eller ruter med filtreringsfunksjonalitet. Det er Kundens ansvar å sørge for at utstyr som er eksponert mot Internett er forsvarlig sikret og beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende.

11 LEVERING AV TJENESTEN

Leveranse av Tjenesten forutsetter dekning og kapasitet i HomeNets nett, samt at leveransen kan realiseres hos Kunden.

Det må være et eksisterende etablert NTP-punkt inne i Kundens bolig for at Homenet skal kunne levere bredbåndsforsyning. «**NTP**» er et fysisk overleveringspunkt fastsatt av HomeNets underleverandør, normalt plassert umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg på leveranseadressen. Kunden må selv dekke kostnadene for etablering av kabel, dersom det ikke er etablert kabel fra NTP frem til Kundens ønskede terminering og plassering av Hjemmesentral i boligen.

Etter bestilling vil Kunden motta Hjemmesentral i posten og opplysninger om oppkoblingsdato. Kunden kobler selv opp Hjemmesentralen.

Har Kunden en xDSL-linje HomeNet kan benytte på adressen, vil installasjon skje i underleverandørs sentral. I enkelte tilfeller kan installatør likevel ha behov for å komme hjem til Kunden. Installatør tar da kontakt og avtaler tid for installasjon. På installasjonsdato må Kunden sikre installatør fri adkomst og strømtilførsel frem til NTP.

Dersom Kunden ikke er tilgjengelig på avtalt installasjonstidspunkt eller bryter avtale med installatør på installasjonsdagen vil HomeNet fakturere et gebyr for bomtur.

Tjenesten kan tas i bruk på avtalt oppkoblingsdato. Tjenesten anses som levert fra HomeNet når ferdigmelding er sendt. Kunden må gjennomføre en akseptansetest av Tjenesten (verifisere at Tjenesten fungerer som normalt) innen 5 dager etter at HomeNet har sendt ferdigmelding.