

Alminnelige vilkår (gyldig f.o.m. 15. 02. 2016)

1. Generelt

Gyldighetsområde De her angitte alminnelige vilkår

("Alminnelige vilkår") regulerer kundens ("Kunden") tilgang til og bruk av tjenester ("Tjenester") og tilleggstjenester levert av Nettstar AS ("Nettstar") eller formidlet av Nettstars samarbeidspartnere. I tillegg til de Alminnelige vilkår, gjelder de særskilte vilkår ("Særskilte vilkår") for enkelte av Nettstars Tjenester. Alle juridiske og fysiske myndige personer med fast bopel i Norge kan i utgangspunktet bestille Tjenester. Tjenestene kan ikke videreselges, leies ut eller gjøres tilgjengelig for tredjemann uavhengig om det er

mot vederlag eller tilbys gratis. For Privatkunder gjelder ikke dette overfor medlemmer av samme husstand.

Bestilling av Tjenester Bestilling av Tjenester via web, skriftlig eller muntlig, er å betrakte som en aksept av de Alminnelige Vilkår og de Særskilte Vilkår som gjelder for den aktuelle Tjeneste. Kunden skal oppgi korrekte og aktuelle person- og adresseopplysninger som er nødvendig til behandlingsformålet, inkludert bl.a. navn, person- / organisasjonsnummer, postadresse og epostadresse. Kunden påtar seg å holde Nettstar informert om eventuelle endringer i navn, adresse og epostadresse under avtaletiden. Om kunden oppgir uriktig, ufullstendig eller uaktuell informasjon i sin registrering har Nettstar rett å stenge eller avslutte Tjenesten.

Dersom en Kunde tar i bruk Tjenester uten at det er inngått noen uttrykkelig avtale, anses vedkommende for å ha akseptert de Alminnelige vilkår og Særskilte vilkår. Utstyr levert av Nettstar i forbindelse med tjenester er eiendom, og må returneres av Kunden for egen regning når Nettstar ber om å få utstyret i retur, uavhengig av årsak. Utstyr som selges til bruk for tjenesten (kundeutstyr) er kundens eiendom og må destrueres iht.norsk lov (ee-avfall) ved innlevering på godkjent mottak etter endt avtaleperiode.

Det kan bli foretatt en kredittvurdering av Kunden ved bestilling av Tjenestene. Kunden mottar et gjenparts-brev som bekreftelse på utført kredittvurdering, dersom det er gjennomført.. Nettstar kan fastsette en bestemt kredittgrense for Tjenester som faktureres på etterskudd. Nettstar har rett til å avslå på saklig grunnlag, kreve forhåndsbetaling, eller fastsette beløpsgrense av en eller flere Tjenester.

Nettstar er ikke ansvarlig for eventuell bindingstid, oppsigelsestid, utestående beløp eller andre krav fra nåværende leverandør i forbindelse med ev operatørbytte.

2. Angrerett Ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted har Kunden, i henhold til angrerettloven, rett til å gå fra avtaler om leveranse av Tjenester ved å gi Nettstar melding om dette innen 14 dager regnet fra angrefristskjema er mottatt av Kunden. Ved bruk av angrerett faller partenes plikt til å oppfylle avtalen bort.

En vare som returneres grunnet benyttelse av angrerett skal returneres innen rimelig tid og i tilnærmet samme stand som da Kunden mottok produktet.

Dersom Kunden ønsker å ta abonnementet i bruk før angrefristens utløp, må Kunden ved annet fjernsalg enn telefonsalg, betale for den del av tjenesten som er forbrukt samt eventuelle kostnader til installering mv. Dersom tjenesten avbestilles etter angrefristens utløp, men før leveranse er gjort tilgjengelig, plikter Kunden å betale et avbestillingsgebyr i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Informasjon om angrefrist og angrerettsskjema finnes på

<https://signform.no/dss/component/signform/?view=form&id=1101>

3. Betaling

a. Fakturering og priser Kunden betaler for de ytelser Kunden mottar fra Nettstar. Faste løpende priser faktureres på forskudd, normalt pr. mnd om ikke annet er avtalt. Første faktura vil således gjelde for perioden inntil utløpet av neste periode som faktureres. Tilleggstjenester kan faktureres både fra Nettstar og Nettstars samarbeidspartnere og kan ha egne faktureringsrutiner.

Prisendringer varsles i henhold til Alminnelige vilkår punkt 4.c, "Endringer fra Nettstars side". Priser for Kundeservice,

Tjenestene, tilleggstjenester og gebyrer finnes til enhver tid i

Nettstars prisliste på www.nettstar.no

b. Kundens betalingsansvar Den som er registrert som

Kunde hos Nettstar, er ansvarlig for betaling av Tjenestene. Nettstar eller Nettstars samarbeidspartnere leverer i henhold til de Alminnelige vilkår og Særskilte vilkår for Tjenesten. Ansvaret omfatter også andres bruk av Tjenestene, herunder

uvedkommendes bruk, så fremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Nettstars side.

Ved delvis innbetaling, plikter Kunde å oppgi årsak til dette før betalingsfristen. Betalingsplikt løper selv om levering er helt eller delvis stengt i medhold av Alminnelige vilkår punkt 7.c.

4. Varsel og endringer

Endringer fra Kundens side Endringer som har betydning for Tjenesten eller abonnement skal om mulig meldes til Nettstar 6 uker før endringen trer i kraft, og Nettstar vil kunne bruke inntil 6 uker etter meldt endring på å gjennomføre denne. Tjenester med bindingstid starter normalt å løpe fra tidspunktet Tjenesten er levert.

Oppsigelse fra Kunde Kunden kan bringe Tjenesten til opphør med virkning fra og med utgangen av påfølgende måned, etter at melding om oppsigelse er kommet frem til Nettstar. Dersom Kunden sier opp en bindingstidsavtale før bindingstiden har utløpt må Kunden betale et gebyr for oppsigelse i bindingstid, i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste.

c. Endringer fra Nettstars side

i. Varslingsfrister Vesentlige driftsforstyrrelser som Nettstar kan forutse eller kontrollere, oppsigelse i henhold til Alminnelige vilkår punkt 4.c.ii, overdragelse av kontraktsposisjon i medhold av Alminnelige vilkår punkt 4.d, endringer av vilkårene som ikke er til Kundens fordel, økning i prisene, samt stenging i medhold av Alminnelige vilkår punkt 7.c, vil bli varslet av Nettstar minst en måned i forveien. Også andre forhold ved Tjenesten som berører Kunden vil bli forsøkt varslet i rimelig tid. Nettstar kan dog unnlate å varsle eller gi kortere varsel, dersom offentligrettslige regler eller hensynet til andre Kunder, forhindrer Nettstar fra å varsle minst en måned i forveien. Nettstar forbeholder seg rett til uten foregående varsel å stenge Kundens tilgang til Tjenesten dersom vi får kjennskap til at Kunden misbruker Tjenesten til lovovertridelser eller brudd på tredjemanns rettigheter, herunder spredning av barneporno, rasistiske ytringer, ærekrenkelser eller brudd på opphavsrettigheter. Nettstar kan ved vesentlige brudd på Alminnelige vilkår eller Særskilte vilkår stoppe/avslutte Tjenestene.

ii. Oppsigelse fra Nettstar Oppsigelse av en eller flere Tjenester, herunder som følge av at Nettstar avslutter leveranse av angjeldende Tjeneste, varsles i henhold til Alminnelige vilkår punkt 4.c. **iii. Varslingsmåte** Varsel sendes til Kundens registrerte epostadresse

med mindre annet er avtalt. Varsel om stenging kan også sendes på SMS eller brev til Kunden.

Overdragelse fra Nettstar

Nettstar forbeholder seg retten til å kunne overdra sine rettigheter og plikter knyttet til abonnementet til en annen egnet leverandør så fremt dette ikke er urimelig for Kunden.

Overdragelse fra Kunde Kunden kan overføre abonnementet til annen juridisk eller fysisk myndig person ved å gi melding om dette via kundesider. Overdragelsen kan finne sted etter Nettstars godkjenning av ny kunde og fra den dertil påfølgende fakturaperiode. Kunden er ansvarlig for abonnementet inntil ny kunde er registrert og godkjent av Nettstar. Overdragelse av abonnement faktureres i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Ved dødsfall, eller dersom Kunden har flyttet fra husstanden og andre medlemmer av husstanden skal overta abonnementet, kan overdragelse dog finne sted uten omkostninger ved melding fra den som ønsker å overta abonnementet. Overdragelse av abonnement kan ikke finne sted til ny adresse. Personlige betingelser knyttet til abonnementet kan ikke overdras. Overtager må tegne nytt abonnement til nye betingelser.

5. Feil eller mangler ved produktet

Reklamasjon Før feil meldes til Nettstar, bør Kunden undersøke om feilen skyldes forhold på Kundens side. Dersom Kunden kan godtgjøre at Tjenesten ikke fungerer slik Nettstar har beskrevet at den skal gjøre, må Kunden melde dette til Nettstar slik at Nettstar kan iverksette tiltak for avhjelp, se neste punkt. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom ikke Nettstar får melding innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde oppdaget mangelen. Nettstar kan kreve dekket omkostninger forbundet med feilsøk i henhold til gjeldende prisliste, dersom Kunde melder om feil som ligger utenfor Nettstars ansvarsområde.

Avhjelp Nettstar skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved produktet levert av Nettstar, iverksette tiltak for å rette på mangelen. Hvis Kunden på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med Nettstar, betaler ikke Nettstar disse utgiftene. Kunden plikter å gi Nettstar nødvendig tilgang til tjenesten for å foreta eventuell feilretting. Dersom montør ikke får mulighet til å utføre feilretting, kan Nettstar kreve dekket omkostninger i denne forbindelsen.

c. Erstatning

Direkte tap Nettstar er ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved Tjenestene. Dette gjelder likevel ikke hvis Nettstar godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor Nettstars kontroll, og som Nettstar ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som en følge av mangelen. Nettstar er også ansvarlig for skade som av Nettstar ved uaktsomhet er forøvd på Kundens eiendom og eiendeler for øvrig, ved montering, installasjon, kabelføring og som overskrider det som er nødvendig for monteringen.

Indirekte tap Nettstar er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av mangler med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra vår side. Indirekte tap er:

tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)

tap som følge av at Tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)

tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt

tap som følge av skade på annet enn utstyr levert av Nettstar og gjenstander som utstyret brukes til framstilling av eller som har nær og direkte sammenheng med utstyrets forutsatte bruk. **iii. Nettstars samlede ansvar** Nettstars samlede erstatningsansvar er begrenset til kr 1 000,- for de enkelte skadetilfellet eller kjede av skadetilfeller med samme årsak, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet fra vår side.

d. Heving Kunden kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Nettstars side.

6. Behandling av personopplysninger

a. Innhenting og bruk av personopplysninger Nettstar plikter å bevare taushet om innholdet av elektronisk kommunikasjon og andres bruk av elektronisk kommunikasjon, jf. ekomloven § 2-9.

Utlevering av opplysninger til utenforstående kan ikke skje uten Kundens skriftlige samtykke, med mindre utleveringen er pålagt med hjemmel i lov eller er ledd i betalingsinnkreving, forsikringskrav, regnskapsbehandling, samt i nedennevnte tilfeller.

Kunden samtykker i at Nettstar kan benytte og utlevere all relevant informasjon om Kunden, så som navn, adresse, nummer osv. for egen og andre virksomheters nummeropplysningstjenester. Kunden gjøres oppmerksom på at Nettstar har plikt til å utlevere opplysninger til nummeropplysningsvirksomhet, jf. ekomforskriftens § 6-3.

Dersom Kunden bestiller Tjenester eller produkter fra tredjemann som forutsetter utlevering av lokaliseringsdata eller annen relevant data fra Nettstar, samtykker Kunden i at Nettstar kan utlevere nødvendig data.

Kunden samtykker i at Nettstar kan benytte enhver kommunikasjonsform overfor Kunden, herunder elektronisk kommunikasjon (SMS, MMS, epost osv.), for å informere om eller markedsføre sitt tjenestetilbud.

Kunden kan reservere seg mot markedsføringshenvendelser, overføring til nummeropplysningstjeneste og utlevering til tredjemann i forbindelse med bestilling av lokaliserings- eller andre Tjenester. Reservasjoner etter dette punkt rettes til Nettstars Kundesenter.

Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet, jf. personopplysningsloven § 18, 27 og 28.

b. Behandlingsansvarlig

Behandlingsansvarlig for henvendelser om Tjenestene er

Nettstar AS, Lindåsvegen 150, 5916 Isdalstø. For åpningstider, se www.nettstar.no

7. Kundens mislighold mv

Betalingsmislighold av Kunden Ved betalingsmislighold vil Nettstar sende inkassovarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med forsinkelsesrente etter lov om rente ved forsinket betaling og purregebyr slik dette fremkommer av Nettstars til enhver tid gjeldende prisliste. Tjenester som forutsetter kreditt vil ikke kunne bli påregnet levert før gjelden er betalt eller på annen måte bortfalt.

Erstatning Hvis utstyr tilhørende Nettstar går tapt eller skades mens utstyret befinner seg hos Kunden, er Kunden objektivt ansvarlig. Ved tap eller uopprettelig skade, svarer Kunden erstatning med en sum i henhold til den enhver tid gjeldende prisliste.

Stenging Nettstar kan stenge Kundens tilgang til Tjenesten helt eller delvis om Kunden misligholder sine forpliktelser etter avtalen med Nettstar, herunder ved ikke å betale i henhold til faktura sendt fra Nettstar eller Nettstars samarbeidspartnere.

Dersom flere Tjenester faktureres over felles faktura og betaling misligholdes, vil stenging omfatte samtlige Tjenester til Kunden, med mindre Nettstar blir gjort oppmerksom på hvilken Tjeneste innbetaling er utelatt.

Når vilkårene for stenging av en Tjeneste uomtvistelig er oppfylt, kan tilgang til andre Tjenester også stenges.

Ved overskridelse av avtalt kredittgrense, kan Nettstar midlertidig stenge Tjenester som faktureres etterskuddsvis og kreve at kunden betaler det overskytende beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet.

Tilsvarende stenging kan iverksettes av Nettstar om det foreligger mislighold som omtalt i punkt ii til iv nedenfor i Alminnelige vilkår punkt 7.d ”Heving” eller om Kunden utøver aktiviteter, herunder masseutsendelse av epost (spamming), distribusjon av uønsket innhold, innbrudd og forsøk på innbrudd, som kan forringe tjenestekvaliteten for andre brukere. Før stenging vil Kunden bli informert av Nettstar.

barneporno, rasistiske ytringer og ærekrenkelser kan være brudd på offentligrettslige regler, mens krenkelse av opphavsrettigheter vil kunne være både brudd på offentligrettslige regler og brudd på opphavsmannens rettigheter.

Endring i vilkårene Nettstar forbeholder seg retten til å endre de Alminnelige vilkår og Særskilte vilkår, herunder som følge av lover, vedtak og anbefalinger fra offentlig myndigheter. Ved vesentlige endringer i de Alminnelige vilkår eller Særskilte vilkår har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte avgifter. Endringer av vilkårene varsles i henhold til Alminnelige vilkår punkt 4.c.i.

Brukerklagenemnd Dersom Kunde hos Nettstar har

innsigelser på levering, fakturering eller kvalitet på en eller flere av Tjenestene som omfattes av telelovgivningen, må Kunde først motta avslag på klage fra Nettstar, før klage sendes til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon –

www.brukerklagenemnda.no

Twister Twister mellom Kunden og Nettstar skal søkes løst i minnelighet. Dersom tvisten ikke lar seg løse ved forhandlinger kan hver av partene bringe tvisten inn for de alminnelige domstoler.

Særskilte vilkår (gyldig f.o.m. 15. 02. 2016)

1. Gyldighetsområde Særskilte vilkår fullfører Nettstars Alminnelige vilkår for privatabonnement. Ved motstrid skal Særskilte vilkår ha forrang fremfor de Alminnelige vilkår.

2. Internettaksess

2.1 Tjenestens innhold Nettstar gir kunden en bredbåndstilgang via linje med nærmere avtalt kapasitet. Bredbåndet leveres til en definert Megabit per sekund rate og linjehastigheten vil være inntil den bestilte hastighetsklasse, men i perioder med stor belastning på nettet vil kunden kunne oppleve å få dårligere kapasitet og hastighet enn opplyst i prislisten. Nettstar kan endre utstyret som er nødvendig for Tjenestens tilgjengelighet innenfor området kunden disponerer. Nettstar inntar ikke for at Kundens bruk av tjenestene skjer uten avbrudd, eller andre overføringshindringer.

Tjenesten leveres til overgangen mellom netteiers nett og privat telenett. Dersom det interne telenett er eid av en privat leverandør må kunden selv få privat leverandør til å koble telenett videre inn til ønsket sted. Intern utbedring av telenett som måtte være nødvendig for å levere Tjenestene til ønsket sted i boligen er kundens eget ansvar. Om kunden ønsker fremføring av nye kabler og kontakter må kunden betale tillegg for dette, ut over etableringsprisen fra Nettstar, i henhold til Nettstars eller underleverandørs gjeldende priser for dette.

5.3 Oppsigelse

Nettstar har rett å si opp og stenge Tjenesten om Kunden velger å si opp bredbåndstjenesten. Videre har Nettstar rett til å si opp og stenge Tjenesten, om Kunden har tilgang til Tjenesten uten avgift, under forutsetning at Kunden ikke har logget inn på Tjenesten under en sammenhengende periode på 12 måneder. I sistnevnte fall skal Nettstar først gi Kunden mulighet å be om at Tjenesten ikke stenges. Hendelser utenfor vår kontroll, f.eks. pandemi, force majeure o.s.v. er ikke en gyldig grunn for oppsigelse p.g.a. forsinket levering. Kunde må sende skriftlig oppsigelse til fiber@nettstar.no eller pr. Post. Oppsigelsestid er inneværende mnd. + 1 mnd. I bindingstid gjelder ab. til utløp av bindingstid.

TILLEGG A – PERSONVERN OG LOVPÅLAGTE KRAV

Dette tillegget utfyller eksisterende vilkår og endrer ikke øvrig avtaleinnhold.

Nettstar AS er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles i forbindelse med levering av tjenestene.

Behandlingen skjer i samsvar med personopplysningsloven, GDPR og ekomloven.

Behandlingsgrunnlag:

- Avtale (GDPR art. 6.1 b)
- Rettslig forpliktelse (art. 6.1 c)
- Berettiget interesse (art. 6.1 f)

Trafikk- og tekniske data behandles kun i den grad det er nødvendig for levering, feilsøking, sikkerhet og lovkrav.

Utfyllende informasjon finnes i Nettstars personvernerklæring.

Kommunikasjon med kunden

Nettstar AS kan benytte elektronisk kommunikasjon, herunder e-post, SMS ,telefon og digitale kundesider, for å gi informasjon som er nødvendig for levering, drift, fakturering, sikkerhet og oppfyllelse av avtalen.

