

Abonnementsvilkår

Avtalevilkår for tjenester og produkter fra Monsternet

1. Om abonnementsvilkårene

Disse brukerbetingelsene gjelder mellom den som er registrert som kunde ("kunden") og Monsternet AS ("Monsternet") for leveranse av bestilt produkt/tjeneste.

Vilkårene gjelder for levering av alle tjenester og produkter levert av Monsternet til privat- og bedriftskunder. Disse tjenestene og produktene kan være adgang til Internett ("bredbånd") og dets tjenester som web, e-post, fildelingstjenester, IP-telefoni og chat.

Produktet kan også inneholde tjenester utover Internettrelaterte tjenester, som, dog ikke begrenset til, telefoni-, nettverks-, konsulent- og driftstjenester.

2. Angrerett

Etter avtaleloven har private kunder rett til å gå fra avtalen innen 14 dager regnet fra leveransen er fullført og angrefristskjema er mottatt. Meldingen om angrerett bør av bevismessige hensyn være skriftlig.

De fleste tjenestene krever montasje av fagmann (montør). Disse leveransene er ikke omfattet av angrerett. Angreretten gjelder kun i tilfeller der bruk av montør ikke er påkrevd. Kunden har imidlertid mulighet til å angre frem til installasjon har skjedd.

Angreretten gjelder ikke profesjonelle kunder.

3. Fornøydgaranti

Der tjenesten er omfattet av en "100 prosent fornøyd"-garanti, har kunden mulighet til å benytte seg av denne garantien i inntil 30 dager etter

installasjon. Garantien benyttes dersom kunden av en eller annen grunn ikke er fornøyd.

Dersom kunden benytter seg av garantien, vil abonnementet stenges med umiddelbar virkning etter mottak av melding fra kunden om dette.

Alt utlevert utstyr skal ved slike tilfeller tilbakeleveres. Monsternet vil demontere eventuelt utvendig utstyr, med unntak av antennekabel. Eventuelt innvendig utstyr (router, strømforsyning, ekstra enheter o.l.) skal tilbakeleveres Monsternet innen rimelig tid. Om utstyret ikke leveres tilbake innen 30 dager, eller utstyret ikke er i samme stand som da det ble levert, vil kunden bli fakturert for kostnadene.

Ved å bruke fornøydgarantien vil det som hovedregel ikke være mulig for kunden å bestille tjenester fra Monsternet igjen i fremtiden, med mindre kunden kan tilfredsstillende dokumentere en endring i sitt bruksmønster som tilsier at Monsternetts tjenester nå vil dekke kundens behov. I slike tilfeller vil også fornøydgarantien falle bort ved andregangs installasjon.

4. Bindingstid

Bindingstiden er normalt 12 måneder, med mindre annet er avtalt skriftlig. Bindingstiden gir kunden gunstige fordeler som for eksempel redusert eller kostnadsfri etablering, ruter og installasjon (montasje) av utstyr, hel eller delvis dekning av installasjonskostnader som arbeid og graving, m.m.

Bindingstiden starter når leveransen er fullført. Ved brudd på bindingstiden vil det bli beregnet et bruddgebyr. Bruddgebyret vil beregnes i hvert enkelt tilfelle, basert på hvilke fordeler kunden har mottatt i bytte for lengre bindingstid og hvor lang tid som gjenstår av avtaletiden.

5. Installasjon av bredbånd

Installasjon av bredbånd gjøres normalt av fagmann (montør) fra Monsternet, med mindre forholdene gjør at dette ikke er nødvendig. Dersom fagmann gjør installasjonen, vil denne sette opp utstyret på leveringsadressen og sørge for at bredbåndet fungerer tilfredsstillende.

I noen tilfeller kan det påløpe ekstra kostnader ved installasjon. Dette kan være tilfeller hvor installasjonen er mer krevende enn forutsatt, for eksempel hvis det er behov for mer enn én montør, hvis arbeidet tar mer tid

enn man normalt kan forvente, hvis det kreves leie av spesialutstyr for å gjennomføre installasjonen eller andre lignende situasjoner. Nytt oppmøte av montør kan også medføre ekstra kostnad, for eksempel dersom kunden ikke er hjemme på det tidspunktet installasjonen er avtalt eller forholdene på stedet ikke er klargjort for montering.

I en del installasjoner er det påkrevd med egeninnsats fra kunde. Dette er eksempelvis der det skal legges inn fiber og fiberrør er lagt til tomtegrense, eller der kunden skal gjøre annet arbeid for å forberede for installasjon eller slutføring av installasjonen. Kunden plikter i slike tilfeller å utføre arbeidene innen 30 dager, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom arbeidene ikke er utført innen avtalt tid, har Monsternet rett til enten å belaste kunden for gjenstående arbeid, eller fakturere et forholdsmessig bruddgebyr og betrakte avtalen som hevet.

Utstyr, herunder antenneutstyr, skal ikke flyttes, justeres, demonteres eller modifiseres av kunde uten avtale med Monsternet. Alle endringer skal utføres av autorisert montør fra Monsternet.

6. Oppsigelse

For private kunder er oppsigelsestiden normalt 30 dager fra den dagen Monsternet mottar skriftlig oppsigelse, med mindre det foreligger annen skriftlig avtale. For bedriftskunder er oppsigelsestiden normalt tre måneder med mindre annet er skriftlig avtalt. Ved oppsigelse av hytteabonnement, som er et årsabonnement, løper abonnementet ut året.

Abonnementstjenester blir fornyet automatisk inntil de blir sagt opp. Avtaler som er omfattet av bindingstid kan normalt ikke sies opp før bindingstiden har utløpt (se også punkt 4 om bindingstid).

Monsternet vil normalt nedmontere utvendig fastmontert mottakerantenne, med unntak av antennekabel, kabelklammer o.l. som kunden eventuelt må fjerne selv. Øvrig utstyr som har vært levert av Monsternet for bruk i forbindelse med abonnementet, herunder, men ikke begrenset til, antenneutstyr og nettverksutstyr, ruter m.v., skal umiddelbart returneres til Monsternet når abonnementet er avsluttet. Eventuell manglende levering av utstyr, eller mottak av defekt utstyr, kan belastes med gebyr. Eventuelle kostnader til forsendelse/levering må dekkes av kunden.

7. Flytting eller overtakelse av abonnement

Flytting regnes som oppsigelse på gammel adresse og ny bestilling på ny adresse. Dette medfører at kostnader knyttet til abonnementet på gammel adresse må gjøres opp separat fra ny adresse. Dette gjelder særlig der det foreligger bindingstid som følge av etablering av bredbånd på gammel adresse.

Der et abonnement skal overtas av ny abonnent på samme adresse, for eksempel der hus/leilighet/hytte skifter eier eller leietaker, regnes dette som oppsigelse av gammel kunde og nytegning av abonnement for ny abonnent. «Gammel» kunde hefter for eventuelle utestående kostnader, for eksempel for gjenværende bindings-/oppsigelsestid eller andre utestående kostnader.

8. Priser og fakturering

Prisen for tjenestene følger de til enhver tid gjeldende priser eller som fastsatt i egen avtale.

Prisøkninger skal som regel varsles minst én måned før ikrafttredelse. Prisøkninger som følge av offentlige pålegg, eksempelvis økning i merverdiavgift, vil normalt ikke varsles dersom de er allment kjent.

Avtaler som fortsatt er underlagt bindingstid, vil normalt ikke bli omfattet av prisstigning før bindingstiden utløper. I tilfeller der prisendringer likevel gjøres i bindingstid, vil kunden ha rett til å gå fra avtalen fra prisstigning skjer. Retten til å gå fra avtalen gjelder imidlertid ikke der prisstigningen skjer som følge av offentlige eller rettslige pålegg, som for eksempel økt merverdiavgift eller innføring av avgifter og gebyrer.

Fakturering skjer normalt kvartalsvis på forskudd med forfall per 14 dager, med mindre annet er avtalt. Fakturering starter når produktet er levert kunden eller etter nærmere avtale med kunden.

Ved betalingsmislighold forbeholder Monsternet seg retten til å stenge tjenesten inntil betaling skjer. Dersom kunden ønsker gjenåpning av tjenesten, vil det påløpe et gebyr. Gebyret må innbetales før gjenåpning kan skje. Ved vedvarende betalingsmislighold forbeholder Monsternet seg retten til å si opp avtalen. Om slik oppsigelse skjer og avtalen er omfattet av bindingstid eller oppsigelsestid vil kravet gjelde frem til den dato avtalen normalt ville utløpt som følge av oppsigelsestid og/eller endt bindingstid.

Det kreves godkjent kredittvurdering for å bli kunde hos Monsternet. I enkelte tilfeller kan det likevel kunne åpnes for at det leveres bredbånd selv om vedkommende ikke er kredittverdig. Nærmere vilkår avtales i det enkelte tilfelle, men vil normalt sett innebære en installasjonskostnad og forskuddsbetaling av abonnementet. En slik ordning medfører at abonnementet kun er åpent i perioden det er forskuddsbetalt for. Det stenges automatisk dersom ny innbetaling ikke kommer og åpnes ikke før ny periode er betalt. Det tilkommer et administrasjonsgebyr i.h.t. prisliste per måned for bruk av denne løsningen. Abonnementen kan overføres til vanlige faktureringsvilkår dersom ny kredittsjekk viser at vedkommende er kredittverdig.

Der det er bestilt bredbånd og avtalt leveringsdato, vil det kunne bli fakturert et gebyr dersom kunden annullerer leveransen. Dette gjelder spesielt i tilfeller med nyetablering av fiber til adressen, eller lignende tilfeller der Monsternet skal etablere infrastruktur for å koble på abonnenten/adressen.

Oversikt over gjeldende gebyrer og priser ligger på monsternet.no.

9. Hytteabonnement

For hytteabonnement gjelder normalt årspriser. Abonnementsperioden løper fra 01.01-31.12. Ved installasjon i perioden januar-mai gis det ingen reduksjon i årsprisen. Fra og med juni gis en forholdsmessig, dagsatsbasert reduksjon i abonnementsprisen. Om du får installert hytteabonnementet før juni, vil altså første faktura være full årspris og gjelde frem til og med 31. desember. Installerer hytteabonnementet i juni eller senere i sesongen, vil prisen være noe lavere avhengig av installasjonstidspunkt. Den første fakturaen du får gjelder dermed fra oppkoblingstidspunktet og ut året. Alle påfølgende fakturaer sendes ut i januar hvert år.

For hytteabonnement faktureres etablering i tillegg til årsprisen. For oppdaterte priser, se våre nettsider www.monsternet.no.

Hytteabonnementet har en åpningsperiode og en stengeperiode. Åpning skjer til påske eller senest 1. april og bredbåndet er deretter åpent ut uke 41. I stengeperioden har man mulighet til å åpne bredbåndet inntil 30 dager ved å bruke klippene som er inkludert i abonnementsprisen.

Som et tillegg til hytteabonnementet tilbys tjenesten Hytte Pluss. Dette abonnementet er ment til å dekke et behov for å fjernstyre smarthusfunksjoner på hytta i stengeperioden, for eksempel panelovner, kameraer, alarmer og lignende. Abonnementet gir en tilstrekkelig

uthastighet for å oppnå dette og faktureres i januar sammen med hytteabonnementet.

10. Forventet hastighet på bredbåndet

Monsternet oppgir hastighet enten som én hastighet eller som et intervall.

Der det oppgis én hastighet, er dette å betrakte som maksimal teknisk mulig oppnåelige hastighet på abonnementet under ideelle og optimale forhold.

Der det er oppgitt som et intervall vil det laveste tallet angi lavest forventede hastighet, mens det høyeste tallet vil angi maksimal teknisk mulig oppnåelige hastighet under ideelle og optimale forhold. For abonnement med slike intervall vil enhver opplevd hastighet innenfor intervallet være normal, forventet hastighet.

Ved optimale forhold skal det være mulig å oppnå tilnærmet annonsert hastighet størstedelen av tiden. For alle abonnement vil en ytelse mellom 90 og 100 prosent av annonsert hastighet være å betrakte som normal ytelse.

Monsternet kan ikke ta ansvar for opplevd redusert hastighet dersom dette skyldes forhold eller omstendigheter utenfor Monsternetts kontroll. Dette er eksempelvis, men ikke begrenset til, andre leverandørers overføringsnett og andres servere, tjenester andre steder på nettet som har dårligere kapasitet enn abonnentens nettløse, kundens utstyr eller andre lokale forhold, nettsteder med mye trafikk eller redusert hastighet som følge av tjenestenektangrep.

Kundens utstyr og teknologi spiller inn på opplevd hastighet. Trådløse nettverk, eldre utstyr, lokale støyforhold og andre forhold på abonnentens side kan gjøre at opplevd hastighet er lavere enn forventet.

Det er kundens ansvar å sørge for at eget utstyr og andre lokale forhold er tilpasset abonnementet slik at dette kan utnyttes optimalt. Kunden må utbedre eventuelle hastighetsbegrensende lokale forhold i henhold til anbefalinger fra Monsternetts tekniske personell før man eventuelt kan gjøre gjeldende at nettet ikke fungerer som forventet.

For å gi et mest mulig korrekt resultat, må hastighetstester utføres med en kablet forbindelse, tilkoblet hjemmesentral/abonnentboks. Hastighetstest må utføres mot en tjeneste som har testserver sentralt plassert i et norsk nett.

11. Kundens plikter

Kunden er selv ansvarlig for installasjon og konfigurasjon av eget utstyr.

Enkelte tjenester kan inneholde begrensninger på tillatt lagret datamengde eller overført datamengde. Kunden står selv ansvarlig for at disse begrensningene overholdes. Monsternett står ikke ansvarlig for tap av informasjon eller tap av tilgang til tjenesten som skyldes at Monsternett iverksetter tiltak for å sikre at begrensningene blir overholdt.

Kunden forplikter seg til å bruke sikre kombinasjoner av brukernavn og passord, og rådes til å bruke forhøyet sikkerhetsnivå som for eksempel tofaktorautentisering.

Kunden plikter å holde sine systemer og utstyr oppdatert ved å laste ned og installere oppdateringer fra produsent i tråd med dennes anbefalinger. Kunden er også ansvarlig for å installere antivirus og holde denne oppdatert. Ved lekkasje eller mistanke om at andre har tilganger de ikke skal ha, skal kunden ta kontakt med Monsternett og varsle om dette.

Kunden er selv ansvarlig for å sørge for tilstrekkelig back-up av sine systemer og Monsternett kan ikke holdes ansvarlig for direkte eller indirekte tap som følge av manglende back-up.

Kunden er også ansvarlig for å beskytte utstyr mot overspenninger fra strømmettet, ved bruk av mellomvern i sikringskap og finvern på kontakten der antennen er tilkoblet.

Kunden forplikter seg til å ikke videreformidle informasjon som kunden blir gjort kjent med gjennom forretningsforholdet, og som ikke er offentlig tilgjengelig.

Kunden plikter å gi Monsternett nødvendige tilganger for effektiv drift og feilsøking av tjenesten.

Kunden forplikter seg til ikke å foreta ulovlige eller uberettigede inntrengninger i de dataressurser tjenesten gir tilgang til. Det er heller ikke tillatt med andre forsøk på å bryte sikkerhet eller forstyrre datatrafikk

gjennom tjenesten. Det er ikke tillatt å spre datavirus eller andre skadelige programmer, benytte tjenesten til reklameutsendelse via e-post, chat eller lignende. Videre er det heller ikke tillatt å oppgi falskt navn og/eller adresse ved bruk av tjenesten. Det er strengt forbudt å utsette Monsternetts for risiko for distribuerte tjenestenektangrep (DDoS) ved provoserende atferd i spilltjenester, på chattenettverk o.l.

Tjenesten kan ikke deles utenfor egen husholdning eller virksomhet, eller til andre som ikke er omfattet av avtalen, verken mot vederlag eller gratis. Tjenesten kan ikke videreselges med mindre dette er avtalt skriftlig. Videresalg omfatter også tjenester som avhenger direkte av tjenesten, som for eksempel hosting av servere, epost eller webhotell.

Ved mistanke om misbruk eller for å begrense eller avverge større feilsituasjoner, vil Monsternetts kunne stenge abonnementet umiddelbart uten å varsle kunden. Ved misbruk av alvorlig art er vanlig praksis å stenge tjenesten og si opp abonnementet med umiddelbar virkning.

12. Monsternetts plikter

Monsternetts etterstreber å holde tjenesten i drift hele døgnet, året rundt. På tross av dette vil det likevel forekomme planlagte eller uforutsette driftsavbrudd som gjør at tjenesten blir utilgjengelig for kunden i perioder.

Monsternetts garanterer en oppetid på minimum 99,81 prosent målt over ett år for forhold som er innenfor Monsternetts umiddelbare kontroll.

Nedetid utover dette kompenseres etter fremsatt krav fra kunden, og normalt ved tilsvarende reduksjon i prisen for gjeldende periode.

Nedetid som skyldes planlagt vedlikehold hos Monsternetts eller underleverandører blir ikke tatt med i beregning av tilgjengelighet. Det samme gjelder feil på kundesiden, for eksempel ødelagt utstyr som følge av overspenning, feil bruk, uaktsomhet eller forsett fra kundens side. Det samme gjelder nedetid som følge av offentlige pålegg eller reguleringer, sabotasje, tyveri o.l.

Monsternetts står ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap kunden måtte lide på grunn av bortfall av tjenesten dersom ikke annet er avtalt skriftlig, med mindre tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Monsternetts side.

Monsternett forplikter seg til å ikke videreformidle informasjon om kundens forhold som Monsternett blir gjort kjent med gjennom forretningsforholdet, og som ikke er offentlig tilgjengelig.

13. Feil, mangler, reklamasjon med mer

Ved feil eller mangler på tjenesten, skal kunden uten ugrunnet opphold gjøre Monsternett oppmerksom på problemet som har oppstått. Kunden plikter å gi tilstrekkelig informasjon og nødvendige tilganger for feilsøking.

Monsternett skal raskest mulig iverksette tiltak for å rette feilen. Dersom feilen skyldes omstendigheter utenfor Monsternetts ansvarsområde kan Monsternett kreve at kunden dekker de utgifter Monsternett har hatt i forbindelse med feilsøking.

I henhold til forbrukerkjøpsloven har Monsternett rett til å forsøke å utbedre en feil to ganger før kjøpet kan heves.

Dersom kunden velger å avslutte fremfor å melde feilen og la Monsternett få anledning til å rette den, vil kunden bli fakturert for oppsigelsestid og eventuell gjenværende bindingstid. Se for øvrig punktet om fornøydgaranti for de tilfellene der dette er aktuelt.

14. Force Majeure

Ved ekstraordinære forhold som medfører at Monsternett ikke kan levere tjenesten som avtalt forbeholder Monsternett seg retten til å påberope seg force majeure. Med force majeure menes en hindring som skyldes en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partens kontroll, som umuliggjør oppfyllelse av partens forpliktelser etter avtalen, forutsatt at parten ikke burde ha unngått eller overvunnet hindringen eller virkningen av den, eller parten ikke forutså eller burde ha forutsett hindringen ved avtaleinngåelsen.

Slik situasjon vil kunne være krig, opprør, indre uroligheter, naturkatastrofe, eller annen omstendighet utenfor en parts kontroll som etter norsk rett i alminnelighet vil bli ansett som en force majeure-situasjon. De forpliktelser som ikke kan oppfylles som følge av force majeure suspenderes. Den annen parts motytelser suspenderes i samme tidsrom. I forbindelse med force majeure har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre for alle forhold som bør antas å være av betydning for den annen part.

Informasjonen skal gis uten ugrunnet opphold.

15. Immaterielle rettigheter

Monsternet har opphavsrett og forvaltningsrett til alle deler av leverte løsninger og tjenester. Alle rettigheter til og rådighet over immaterielle rettigheter som programkode, oppfinnelser, design, varemerker, mønstre og opphavsrettigheter samt metode, konsepter, know-how, informasjon, data o.l., som oppstår som følge av eller i forbindelse med kunde- eller oppdragsforhold, skal ligge hos Monsternet.

Monsternet har rett til å bearbeide og foreta endringer i ethvert produkt eller tjeneste, fysisk så vel som immaterielt. Monsternet har rett til å overdra alle slike rettigheter helt eller delvis til tredjepart.

16. Skadesløsholdelse

Kunden plikter å holde Monsternet skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot Monsternet som følge av kundens egen bruk av tjenesten. Kunden skal i slike tilfeller ha rett til å tre inn i Monsternetts sted for å imøtegå kravet på hensiktsmessig måte, eller i samarbeid med Monsternet gis anledning til å ivareta sine interesser som om kravet var rettet mot kunden selv.

Dersom et slikt krav rettes mot Monsternet skal kunden, foruten det direkte økonomiske tap Monsternet måtte lide, også dekke utgifter til bistand for å håndtere kravet på en hensiktsmessig måte samt andre utgifter som Monsternet blir påført som står i en rimelig sammenheng med tredjemanns krav.

17. Endringer i vilkårene

Monsternet har rett til å endre vilkårene i denne avtalen med minimum en måneds varsel. Dette gjelder som hovedregel ikke avtaler som fortsatt er omfattet av bindingstid. Informasjon om vilkårsendringer vil bli gjort tilgjengelig via web, e-post og/eller tekstmelding.

Kun vesentlige vilkårsendringer til kundens ugunst vil bli meddelt kunden via post, e-post eller sms. Varselet sendes til den adressen og/eller telefonnummeret og/eller e-posten som er lagret i vår kundedatabase. Ved

vesentlige endringer til kundens ugunst vil kunden ha rett til å si opp avtalen fra den trer i kraft.

18. Tvister

Privatkunder:

Tvister mellom kunden og Monsternet skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre, kan saker som omhandler forbrukere bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon. Se <https://www.brukerklagenemnda.no/> for merinformasjon.

Bedriftskunder:

Tvister skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal tvister behandles av de ordinære domstoler med Søndre Østfold Tingrett som avtalt verneting.