

Generelle abonnementsvilkår

Gjeldende fra 01.04.2020

1 GYLDIGHETSSOMRÅDE

Disse generelle abonnementsvilkår («Abonnementsvilkårene») gjelder for alle bredbåndstjenester («Tjenester») levert av GlobalConnect AS («GlobalConnect») 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 GlobalConnect og Kunden eller via forhandler som på vegne av GlobalConnect tilbyr Tjenestene.

2 ABONNEMENTSVILKÅRENE

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

- særlige avtaler mellom GlobalConnect og Kunden
- Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse
- GlobalConnects prisliste
- Ferdigmelding
- Abonnementsvilkårene

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

Hvis Kunden tar i bruk GlobalConnects Tjenester før Kunden uttrykkelig har inngått muntlig eller skriftlig avtale, anses Kunden likevel å ha akseptert GlobalConnects Abonnementsvilkår.

3 ABONNEMENT

3.1 Hvem kan tegne abonnement

Juridiske og myndige personer kan abonnere på GlobalConnects Tjenester.

3.2 Kredittvurdering

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

3.3 Kundes kontaktinformasjon

Når Kunden inngår avtale med GlobalConnect, må Kunden oppgi navn, fødselsdato, telefonnummer, e-postadresse, bostedsadresse og fakturaadresse. Ved endringer i Kundens kontaktinformasjon, herunder i

post-og fakturaadresse, telefonnummer og e-postadresse, plikter Kunden

snarest mulig å melde endringer til GlobalConnect.

3.4 Overdragelse av abonnement

Kunden kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra GlobalConnect. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. GlobalConnect 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. GlobalConnect 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 Videresalg

Med mindre annet er avtalt kan abonnement ikke videreselges, leies ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemann, 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 GlobalConnect. Flytting medfører nye 12 måneders bindingstid. Kunden vil bli fakturert flyttegebyr i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Hvis GlobalConnect 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 GlobalConnect har oppfylt sin opplysningsplikt i henhold til angrerettloven, se:

www.globalconnect.no/privat/angrerett.

Hvis Tjenesten er kjøpt ved annet fjernsalg enn telefonsalg og Privatkunden tar Tjenesten i bruk før angrefristens utløp, skal Privatkunden 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 GlobalConnects til enhver tid gjeldende prisliste. Prislisten, som angir GlobalConnects standardpriser, er tilgjengelig på GlobalConnects hjemmeside
www.globalconnect.no/privat/prisliste. Boligselskap mottar priser direkte fra GlobalConnect eller fra GlobalConnects 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, endringer i offentlige avgifter og reguleringer, eller skyldes endringer i Tjenestene utenfor GlobalConnects kontroll. Prisendringer trer i kraft fra og med en måned etter at skriftlig varsel fra GlobalConnect er sendt til Kunden.

4.3 GlobalConnects kansellering av avtale

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

4.4 Kundens betalingsansvar

Den som er registrert som Kunde hos GlobalConnect er ansvarlig for betaling av de ytelser 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 GlobalConnects faktureringsrutiner. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen. GlobalConnect kan innenfor rammen av Lov om foreldelse av fordringer (Foreldelsesloven) foreta etterfakturering av Tjenesten. Kunden vil motta faktura for Innholdstjenesten direkte fra innholdsleverandøren.

Ved mottak av faktura fra GlobalConnect 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 sendes til GlobalConnect (privat.faktura@globalconnect.no) innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

5 TAUSHETSPLIKT OG PERSONOPPLYSNINGER

GlobalConnect loggfører personopplysninger inkl. trafikkdata/signaleringsdata. Personopplysningene benyttes til kundeadministrasjon, leveranse av avtalt Tjeneste, 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. Les mer om GlobalConnects behandling av personopplysninger på www.globalconnect.no/privat/personvern. GlobalConnect 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 GlobalConnect er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

6 BINDINGSTID OG OPPSIGELSE

Bindingstiden er 12 måneder fra levering og oppstart av fakturering, dersom annet ikke er avtalt. Avtalen løper til den sies opp eller heves av en av partene. 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 GlobalConnects kundesenter. Når oppsigelsen er registrert vil Kunden motta bekreftelse på oppsigelsen. Oppsigelsestiden er én –1 måned for Privatkunder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned, og tre –3 måneder for Boligselskap regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned dersom ikke annet er avtalt. Dersom Kunden sier opp avtalen med GlobalConnect 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. GlobalConnect kan si opp avtalen eller Tjenester i bindingstid med tre –3 måneders varsel. Oppsigelse av Tjenesten fra GlobalConnect kan medføre at Kunden også må si opp Innholdstjenester hos Innholdsleverandør. Kunden må selv varsle Innholdsleverandøren om slik oppsigelse.

7 ULOVLIG BRUK AV TJENESTEN

Kunden forplikter seg til å ikke foreta ulovlig inntrengning i andre datamaskiner som Tjenesten gir tilgang til, på annen måte uberettiget tilegne seg informasjon eller foreta andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre andres datatrafikk. Videre forplikter Kunden seg til å ikke 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

GlobalConnects standard servicetilbud gir Kunden rett til å melde feil på GlobalConnects Tjenester til GlobalConnects kundeservice. Feilmelding må meddeles GlobalConnects kundeservice uten ugrunnet opphold, og senest én –1 uke etter at feilen ble oppdaget. Feil kan meldes på telefon i åpningstiden eller på e-post hele døgnet. Telefonnummer og åpningstider for GlobalConnects kundeservice er tilgjengelig på GlobalConnects hjemmesider, www.globalconnect.no/privat/kundeservice. Feilmeldingen skal så langt det er mulig beskrive feilen som foreligger (blant annet må det redegjøres for feilens art og tidspunkt for når feilen inntrådte). Før feil meldes skal Kunden undersøke om feilen skyldes eget utstyr, herunder feil i strømforsyning, kabler mellom utstyret eller mellom utstyr og veggkontakt. GlobalConnect er kun ansvarlig for feil på den del av Tjenesten GlobalConnect leverer, der GlobalConnect har drifts- og vedlikeholdsansvar. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor GlobalConnects ansvarsområde og ber GlobalConnect møte for feilretting, kan GlobalConnect kreve dekket sine kostnader forbundet med feilsøk, for eksempel reisekost og benyttet materiell. Feil eller dårlig kvalitet på overføring av Innholdstjenestens signaler meldes først til Innholdsleverandørs kundeservice, i henhold til Innholdsleverandørens vilkår og betingelser.

8.2 Feilsøk og feilretting

Feilsøk/feilretting vil bli påbegynt samme eller påfølgende virkedag som feilen er meldt, innenfor GlobalConnects åpningstider. Kunden må gi GlobalConnect adgang til installasjonsadressen for feilsøk og feilretting.

8.3 Prisavslag

Ved feil som GlobalConnect er ansvarlig for og som medfører at Kunden ikke kan bruke Tjenesten som forutsatt, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn

avtalt månedspris (uten etableringskostnader) for Tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om prisavslag må være fremmet skriftlig senest én –1 måned etter at feilen ble eller burde vært oppdaget.

8.4 Erstatning

GlobalConnect er kun ansvarlig for direkte tap som skyldes mangel ved Tjenesten, med mindre GlobalConnect godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor GlobalConnects kontroll, som GlobalConnect ikke med rimelighet kunne forutse eller med rimelighet kunne overvinne følgene av. GlobalConnect er ikke ansvarlig for Kundens indirekte tap som følge av mangler, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra GlobalConnects side. Som indirekte tap regnes blant annet:

1. tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
2. tap som følge av at Tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
3. tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt.

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

8.5 Heving

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

9 KUNDENS MISLIGHOLD

9.1 Betalingsmislighold fra Kunden

Ved betalingsmislighold vil GlobalConnect sende betalingsvarsel og varsel om stenging av tjenesten i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunden vil bli belastet med purregebyr i henhold til GlobalConnects 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 Kunde ikke har betalt én –1 måned etter GlobalConnects betalingsvarsel og varsel om stenging kan GlobalConnect stenge tjenesten. Så langt det er teknisk mulig vil stenging kun omfatte den tjenesten som er berørt av Kundens betalingsmislighold. 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

GlobalConnect kan stenge Kundens Tjeneste dersom Kunden:

- 1.benyttar utstyr som ikke tilfredsstillende krav fastsatt i lov eller forskrift
- 2.ikke oppfyller GlobalConnects krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstillelse)
- 3.opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon
- 4.på annen måte grovt misbruker Tjenesten, feks. til sjikane, spam, virus, hacking o.l.
- 5.benyttar Tjenesten til å formidle eller gjøre tilgjengelig innhold som er strid med norsk lovgivning
- 6.overdrar eller videreselger Tjenesten til tredjemann uten at dette er avtalt med GlobalConnect

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 GlobalConnect gjenåpne Tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen én –1 –måned etter stenging fant sted, kan GlobalConnect si opp Tjenesten med øyeblikkelig virkning.

9.5 Erstatning

GlobalConnect kan kreve erstattet

direkte tap som følge av Kundens mislighold.

9.6 Heving

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

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

GlobalConnect 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. GlobalConnect er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak eller suspensjon av leveransen. GlobalConnect 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

GlobalConnect har rett til å endre Abonnementsvilkårene og Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse som regulerer forholdet mellom Partene, blant annet, men ikke begrenset til, som følge av endringer i ekomlovgivningen. Vedendringer som må antas å ha en viss betydning for Kunden, skal

GlobalConnect varsle Kunden minimum én -1-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 GlobalConnects kundeservice. Privatkunder kan bringe GlobalConnects avgjørelse i klagesaken

inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

13 LOVVALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING

Avtalen mellom GlobalConnect og Kunden reguleres av norsk lov. Tvister mellom Kunden og GlobalConnect 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.

Gjeldende fra 01.04.2020

1 GYLDIGHETSSOMRÅDE

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse for bredbånd fiber («Spesielle vilkår fiber») supplerer GlobalConnects generelle Abonnementsvilkår («Abonnementsvilkårene»). Spesielle vilkår fiber gjelder for levering av fiber fra GlobalConnect AS («GlobalConnect») 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 GlobalConnect og Kunden eller via forhandler som på vegne av GlobalConnect tilbyr GlobalConnect fiber. Ved motstrid har det som er angitt i Spesielle vilkår forrang foran det som er angitt i Abonnementsvilkårene.

2 SPESIFIKASJON AV GLOBALCONNECT FIBER

GlobalConnect fiber leveres over et moderne fiberbasert kjernenett med høy kapasitet. Kjernenettet er tilknyttet flere sentrale samtrafikkpunkter for utveksling av Internettrafikk som sikrer høy kvalitet og opptid/tilgjengelighet. «GlobalConnect fiber» er en Internettaksjestjeneste for privatmarkedet med symmetriske overføringskapasiteter fra 1Mbps opptil 1 Gbps, levert via en «Hjemmesentral» plassert i Kundens bolig. Det tildeles én –1 –dynamisk IP-adresse til hver Kunde.

3 ANSVAR FOR DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Hjemmesentralen representerer overgangen mellom GlobalConnects nettverk og Kundens hjemmenettverk med utstyr (for eksempel ruter, Apple TV o.l.) og er siste punkt for GlobalConnects ansvar for drift og vedlikehold. Dersom Sluttkunde har bestilt ekstra datapunkt(er), er de inkludert i GlobalConnects Drift og vedlikeholdsansvar.

4 INNHOLDSTJENESTER

GlobalConnect fiber kan kombineres med Innholdstjenester fra GlobalConnects samarbeidspartnere. Innholdstjenester kan bestilles fra Innholdsleverandører med avtale om distribusjon av for eksempel IPTV og IP-telefoni med GlobalConnect.

GlobalConnect gir Kunden mulighet til å velge TV-tjenester fra flere av Norges største TV-leverandører. Oversikt over hvilke Innholdsleverandører

GlobalConnect til enhver tid har avtale med finnes på GlobalConnects hjemmesider, www.globalconnect.no/privat.

5 HASTIGHET OG TRAFIKKSTYRING

GlobalConnect har ikke ansvar for hastighetsbegrensninger forårsaket av omstendigheter eller forhold utenfor GlobalConnects 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 nettstedet med mye trafikk o.l.

Overføringshastighet utenfor GlobalConnects nett og videre ut på Internett er utenfor GlobalConnects kontroll, og det må påregnes lavere hastighet og hastighetstesting på www.globalconnect.no/privat/hastighet og www.globalconnect.no/privat/hastighetstest. GlobalConnect skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i ekomloven med tilhørende forskrifter.

GlobalConnect prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. GlobalConnect blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne. For mer informasjon se www.globalconnect.no/privat/trafikkstyring.

6 UTSTYR**6.1 GlobalConnects utstyr og retur av utstyr**

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr GlobalConnect plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av GlobalConnect fiber, GlobalConnects eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta inngrep i utstyret. Kunden plikter å erstatte skadet/tapt utstyr. Utstyr som er installert i henhold til Avtalen kan kun benyttes på den adresse som Kunden har oppgitt ved avtaleinngåelsen, med mindre annet følger av godkjent adresseendring. Utstyr som er levert til en leilighet i et Boligselskap eller en enebolig følger boligen og skal i utgangspunktet bli stående når en Kunde flytter. Dette utstyret overtas av

den nye kunden som flytter inn i boligen.

Ved oppsigelse av GlobalConnect fiber kan GlobalConnect kreve at utstyret blir returnert. Kunden vil da motta en returseddel. Hvis GlobalConnects Utstyr ikke er returnert innen oppgitt frist faktureres Kunden iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og purring.

6.2 Tilknytning av eget utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal eget 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 GlobalConnect før utstyret tas i bruk.

7 DATASIKKERHET

Alle systemer med offentlige IP-adresser er normalt synlige fra Internett, og dermed utsatt for mulige forsøk på uautorisert inntrengning. Det anbefales derfor 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 beskyttet sine data mot innsyn fra uvedkommende.

8 LEVERING AV TJENESTEN**8.1 Generelt**

GlobalConnect leverer GlobalConnect fiber til både eneboliger og Boligselskap. Ytterligere vilkår for den spesifikke leveransen fremkommer av den enkelte avtale.

8.2 Leveranse av GlobalConnect fiber til enebolig

Med mindre Kundens enebolig allerede er tilkoblet GlobalConnects fibernett, vil GlobalConnect ta beslutning om utbygging etter at et tilstrekkelig antall salg er gjort innenfor et avgrenset område. GlobalConnect kan utføre installasjon via luftthengt kabel inn til boligen eller via bakken. Dersom fiberkabelen legges i bakken er Kunden selv ansvarlig for å grave ned trekkekrør for fiber fra tomtegrense og frem til boligen, med mindre annet er avtalt. Skal Kunden grave selv vil Kunden motta trekkekrør for fiber fra GlobalConnects entreprenør, samt en veiledning fra GlobalConnect. For mer informasjon se www.globalconnect.no/privat/egeninnsats.

GlobalConnects Installatør vil kontakte Kunden og avtale tid for installasjon. Tidspunkt for installasjon må finne sted i perioden før GlobalConnect lukker prosjektet i det bestemte området. Dersom Kunden ikke har gravd ned trekkekrør for fiber i samsvar med pkt. 8.2 innen opplyst dato for installasjon vil

GlobalConnect fakturere et tilleggsgebyr for installasjonen i samsvar med GlobalConnects til enhver tid gjeldende prisliste. Fakturering av Tjenesten vil starte opp fra planlagt leveransedato selv om Kunden ikke har utført sin del av avtalen. Dersom Kunden ikke er tilgjengelig eller på annen måte bryter avtale med installatør på installasjonsdagen vil GlobalConnect fakturere Kunden et gebyr for bomtur.

I forbindelse med installasjon skal GlobalConnect gis fri adgang til eiendommen, trekkerøret og plasseringsstedet for GlobalConnects Hjemmesentral. Installatøren må forholde seg til gjeldende byggetekniske forskrifter for boligen ved levering av tjenesten. GlobalConnects installatør gjennomfører kvalitetskontroll av installasjonen før den anses levert. For mer informasjon om hva som skjer etter bestilling se: www.globalconnect.no/privat/hva-skjer-etter-bestilling.

8.3 Leveranse av GlobalConnect fiber til Boligselskap med kollektiv avtale:

For leveranse av fiber til Boligselskap vil GlobalConnect inngå en kollektiv avtale med Boligselskapet. Det avtales en felles installasjonsdato for hele Boligselskapet. GlobalConnect vil benytte autorisert entreprenør for å installere teknisk løsning. På installasjonsdato må Kunden sikre GlobalConnect fri adgang til ønsket plasseringssted for Hjemmesentralen. Installatøren må forholde seg til gjeldende byggetekniske forskrifter for boligen. På monteringsdagen vil installatøren ha med seg alt utstyret Kunden trenger for leveranse av GlobalConnect fiber. Dette kan inkludere utstyr til tilleggstjenester, som for eksempel TV-tjenester og Home_WiFi Premium.

GlobalConnects installatør gjennomfører kvalitetskontroll av installasjon i hver enkelt boenhet. Dersom Kunden ikke er tilgjengelig eller på annen måte bryter avtale med installatør på installasjonsdagen vil GlobalConnect fakturere Kunden et gebyr for bomtur. For mer informasjon om hva som skjer etter bestilling se: www.globalconnect.no/privat/hva-skjer-etter-bestilling.

8.4 Plassering av hjemmesentral

GlobalConnect vil tilstrebe å plassere Hjemmesentralen i nærheten av Kundens TV for å sikre at Kunden enkelt kan koble TV til Hjemmesentralen, men maksimalt inntil 20 meter fra der fiberkabelen kommer inn i boligen. Flere tilkoblingspunkter for utstyr eller lenger fiberkabel kan bestilles som tilleggsprodukter og faktureres i så fall i henhold til medgått tid og materiell, med mindre annet er spesifisert i

Avtalen. For informasjon om oppkobling og bruk av blant annet eksisterende Hjemmesentral og Home_WiFi, se www.globalconnect.no/privat/finn-ditt-utstyr/

8.5 Installasjon av innholdstjenester

Leveranse av Innholdstjenester gjennomføres av GlobalConnect i samarbeid med Innholdsleverandøren. Kunden vil motta Innholdsleverandørens utstyr og brukerveiledning for installasjon etter bestilling. Ved samtidig installasjon som installasjon av GlobalConnect Fiber kan installatør også installere og aktivere Innholdstjenesten dersom Innholdstjenester er bestilt og Kunden har mottatt Innholdsleverandørens utstyr.

Dersom Kunden ikke har mottatt utstyr fra innholdsleverandør, og dette ikke skyldes forhold fra GlobalConnects side, må kunden sette opp utstyr selv eller ta kontakt med innholdsleverandøren direkte for veiledning. Dersom en eksisterende GlobalConnect-kunde bestiller en Innholdstjeneste vil Kunden motta utstyr i posten og selv utføre installasjon i henhold til veiledning.

9 FREMFØRING AV KABELANLEGG PÅ KUNDENS EIENDOM

For å levere Tjenesten har GlobalConnect en tidsbegrenset og vederlagsfri rett til å fremføre luft-eller jordkabel og annet nødvendig utstyr («Kabelanlegg») på Kundens eiendom. Hvis nødvendig, har GlobalConnect rett til å koble andre kunder eller eiendommer til Kabelanlegget. Så langt det er rimelig, skal GlobalConnect følge Kundens ønsker med hensyn til framføringsmåten og istandsetting av arealene ved slik installasjon.

Kunden plikter å medvirke til at det ikke blir lagt hindringer i veien for hverken installasjon, service eller vedlikehold av Kabelanlegget. Kunden kan ikke foreta bygging, graving eller andre aktiviteter som kan skade eller påvirke GlobalConnects Kabelanlegg med mindre GlobalConnect har gitt skriftlig tillatelse. Kunden er ansvarlig for skader som påføres Kabelanlegget, og plikter straks å gi beskjed til GlobalConnect dersom skade av Kabelanlegget oppstår. Kunden kan kreve at GlobalConnect flytter Kabelanlegget for Kundens regning, med forbehold om at endringen er teknisk mulig.

GlobalConnect har ved behov rett til å flytte Kabelanlegget på Kundens eiendom for GlobalConnects egen regning. GlobalConnect vil i forkant av en slik endring varsle skriftlig og ellers ta rimelige hensyn til Kundens ønsker. GlobalConnects rettigheter følger eiendommen, og skal bestå selv om kundeforholdet opphører.

Kundenplikter å sikre at nye eiere av eiendommen blir kjent med GlobalConnects fremføringsrett.

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

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

2 SPESIFIKASJON AV GLOBALCONNECT

xDSL«GlobalConnect xDSL» er en Internettaksessjeneste for privatmarkedet realisert over kobbernett med overføringskapasiteter fra 1 Mbps opptil 60 Mbps. Tjenesten består av en kobberforbindelse med avtalt kapasitet samt en «Hjemmesentral» fra GlobalConnect plassert i Kundens bolig som gir tilgang til internett. GlobalConnects ADSL-og VDSL-abonnementer tilbyr asymmetriske hastigheter (ulik hastighet for opplasting og nedlasting). Det tildeles én –1 – dynamisk IP-adresse til hver Kunde.

3 ANSVAR FOR DRIFT OG VEDLIKEHOLD

Tjenester fra GlobalConnect leveres over det nasjonale kobbernett. Nettet er tilknyttet flere sentrale samtrafikkpunkt for utveksling av Internett-trafikk som sikrer høy kvalitet og oppetid/tilgjengelighet. Hjemmesentralen representerer overgangen mellom GlobalConnects nettverk og Kundens hjemmenettverk med utstyr (for eksempel ruter, Apple TV o.l.) og er siste punkt for GlobalConnects ansvar for drift og vedlikehold. Hjemmesentralen har innebygget WiFi-og brannmurfunksjonalitet. Det er Kundens ansvar å sørge for konfigurasjon, oppsett og vedlikehold av funksjonalitetene samt at Tjenesten er forsvarlig sikret.

4 INNHOLDSTJENESTER

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

5 HASTIGHET OG TRAFIKKSTYRING

GlobalConnect har ikke ansvar for hastighetsbegrensninger forårsaket av omstendigheter eller forhold utenfor GlobalConnects kontroll. Det tas 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 GlobalConnects nett og videre ut på Internett er utenfor GlobalConnects kontroll, og det må påregnes lavere hastighet. Les mer om forventet hastighet og hastighetstesting på: www.globalconnect.no/privat/hastighet og www.globalconnect.no/privat/hastighetstest. GlobalConnect skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i ekomloven med tilhørende forskrifter. GlobalConnect prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. GlobalConnect blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne. For mer informasjon se: www.globalconnect.no/privat/trafikkstyring.

6 UTSTYR**6.1 GlobalConnects utstyr og retur av utstyr**

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr GlobalConnect plasserer hos Kunden i forbindelse med levering av GlobalConnect xDSL, GlobalConnects eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta inngrep i utstyret. GlobalConnect tilbyr ulike typer utstyr for GlobalConnect xDSL. Prisliste for leie avutstyr kan finnes på: www.GlobalConnect.no/prisliste. Ved oppsigelse av GlobalConnect xDSL plikter Kunden å returnere GlobalConnects utstyr. Utstyr som ikke er returnert innen oppgitt frist faktureres Kunden iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og purring.

6.2 Tilknytning av eget utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal eget utstyr Kunden tilknytter nettet tilfredsstille de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Dersom Kunden er i tvil, plikter Kunden å avklare

dette med GlobalConnect før utstyret tas i bruk.

7 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.

8 LEVERING AV TJENESTEN

Leveranse av GlobalConnect xDSL forutsetter dekning og kapasitet både på GlobalConnects utstyr og hos vår underleverandør av kobberkabler, samt at det er mulig å realisere leveransen hjem til kunden. For at GlobalConnect skal kunne levere bredbåndsforbindingen må det være en eksisterende veggkontakt for kobberbaserte tjenester tilknyttet Kundens adresse/bolig. Kunden må selv dekke kostnadene for etablering av kabel, dersom det ikke er etablert kabel mellom veggkontakten frem til Kundens ønskede terminering og plassering av Hjemmesentral i boligen.

Etter bestilling vil Kunden motta en ordrekvittering der GlobalConnect bekrefter bestillingen. Kunden vil motta informasjon om oppkoblingsdato på e-post. Hjemmesentral mottar Kunden i posten. Kunden kobler selv opp Hjemmesentralen.

Har Kunden en eksisterende kobberbasert bredbåndsforbinding GlobalConnect kan benytte på adressen (overføring av bredbåndstjenesten til GlobalConnect fra annen leverandør), vil installasjon skje i sentralen og ikke hjemme hos kunden. Har Kunden foretatt en bestilling av en ny linje eller bytte av teknologi, vil installatør 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, og utstyret må ligge klart. Dersom Kunden ikke er tilgjengelig på avtalt installasjonstidspunkt eller bryter avtalen med installatør på installasjonsdagen vil GlobalConnect fakturere et gebyr for bomtur. Etter oppkoblingen vil kunde motta en epost om at Tjenesten er klar til bruk («Ferdigmelding»).

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse – Bredbånd levert over videreselgers fibernett

Gjeldende fra 01.12.2021

1 GYLDIGHETSOMRÅDE

Spesielle vilkår og tjenestebeskrivelse – Bredbånd fiber levert over videreselgers fibernett («Spesielle vilkår GlobalConnect fiber WS») supplerer GlobalConnects generelle Abonnementsvilkår («Abonnementsvilkårene»). Spesielle vilkår GlobalConnect fiber WS gjelder for bredbånd levert over videreselgers fibernett fra GlobalConnect AS («GlobalConnect») til sluttbruker/ forbruker («Kunden»). Spesielle vilkår GlobalConnect fiber WS gjelder uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom GlobalConnect og Kunden eller via forhandler som på vegne av GlobalConnect tilbyr tjenestene. Ved motstrid har det som er angitt i Spesielle vilkår forrang foran det som er angitt i Abonnementsvilkårene.

2 SPESIFIKASJON AV GLOBALCONNECT FIBER WS

«GlobalConnect fiber WS» er en Internettaksessjeneste for privatmarkedet med symmetriske overføringskapasiteter fra 1 Mbps opptil 1 Gbps, levert via en «Hjemmesentral» plassert i Kundens bolig. Det tildeles én – 1 – dynamisk IP-adresse til hver Kunde

3 ANSVAR FOR DRIFT OG VEDLIKEHOLD

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

4 INNHOLDSTJENESTER

GlobalConnect fiber WS kan kombineres med Innholdstjenester fra GlobalConnects samarbeidspartnere. Innholdstjenester kan bestilles fra Innholdsleverandører med avtale om distribusjon av for eksempel IPTV og IP-telefoni med GlobalConnect.

5 HASTIGHET OG TRAFIKKSTYRING

GlobalConnect har ikke ansvar for hastighetsbegrensninger forårsaket av omstendigheter eller forhold utenfor GlobalConnects 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 GlobalConnects nett og videre ut på Internett er utenfor GlobalConnects kontroll, og det må påregnes lavere hastighet. Les mer om forventet hastighet og hastighetstesting på www.globalconnect.no/privat/hastighet og www.globalconnect.no/privat/hastighetstest.

GlobalConnect skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i ekomloven med tilhørende forskrifter. GlobalConnect prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester.

GlobalConnect blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne. For mer informasjonse www.globalconnect.no/privat/trafikkstyring.

6 UTSTYR

6.1 GlobalConnects utstyr og retur av utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr GlobalConnect leverer til Kunden i forbindelse med levering av GlobalConnect fiber WS, GlobalConnects eiendom. Kunden må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunden har ikke adgang til å foreta inngrep i utstyret.

Ved oppsigelse av GlobalConnect fiber WS plikter Kunden å returnere GlobalConnects utstyr. Utstyr som ikke er returnert innen oppgitt frist faktureres Kunden iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og purring.

6.2 Tilknytning av eget utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal eget 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 GlobalConnect før utstyret tas i bruk.

7 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.

8 LEVERING AV TJENESTEN

8.1 Generelt

Leveransen av GlobalConnect fiber WS gir kunden bredbåndstilgang med avtalt kapasitet. Etter bestilling vil Kunden motta en ordrekvittering der GlobalConnect bekrefter bestillingen. Kunden mottar Hjemmesentral i posten og kobler denne opp selv. Etter oppkoblingen er gjennomført vil kunde motta en e-post om at Tjenesten er klar til bruk («Ferdigmelding»).

For at GlobalConnect skal kunne levere bredbåndsforsbindelsen må det være en eksisterende veggkontakt for fiberbaserte tjenester tilknyttet Kundens adresse/bolig. Kunden må selv dekke kostnadene for etablering av kabel, dersom det ikke er etablert kabel mellom veggkontakten frem til Kundens ønskede terminering og plassering av Hjemmesentral i boligen.

8.2 Leveranse av GlobalConnect fiber WS med eksisterende bredbånd til husvegg

Har Kunden en eksisterende bredbåndsforsbindelse GlobalConnect kan benytte på adressen (overføring av bredbåndstjenesten til GlobalConnect fra annen leverandør eller nybestilling), vil GlobalConnects installasjon skje i sentralen og ikke hjemme hos Kunden.

8.3 Leveranse av GlobalConnect fiber WS uten eksisterende fiber til husvegg

Dersom fiberkabel ikke er ført fra vei til husvegg vil entreprenør kontakte Kunden for å avtale tidspunkt for inspeksjon og installasjon. Entreprenør vil ved inspeksjonstidspunkt vurdere om installasjon kan gjennomføres innenfor entreprenørens budsjett og fullmaktsgrense. Dersom dette ikke er tilfelle vil bestilling kanselleres. Dersom kunde må klargjøre noe før innstallasjon avtales dette mellom entreprenør og Kunden ved inspeksjon.

Der leveransen krever at kabel graves ned på sluttbrukers tomt vil entreprenør legge fiber i rør på bakken fra tomtengrense til grunnmur. Kunden er ansvarlig for at røret med fiber blir gravd forsvarlig ned, fortrinnsvis innen en måned fra bestilling. Grøften skal være rundt 30 cm dyp med egnet, steinfri, masse minimum 5 cm rundt røret.

På installasjonsdato må Kunden sikre installatør fri adkomst og strømtilførsel, og utstyret må ligge klart. Dersom Kunden ikke er tilgjengelig på avtalt installasjonstidspunkt eller bryter avtalen med installatør på installasjonsdagen vil GlobalConnect fakturere et gebyr for bomtur.

8.4 Installasjon av innholdstjenester

Leveranse av Innholdstjenester gjennomføres av GlobalConnect i samarbeid med Innholdsleverandøren. Kunden vil motta Innholdsleverandørens utstyr og brukerveiledning for installasjon etter bestilling. Ved samtidig installasjon som installasjon av GlobalConnect Fiber kan installatør også installere og aktivere Innholdstjenesten dersom Innholdstjenester er bestilt og Kunden har mottatt Innholdsleverandørens utstyr.

Dersom Kunden ikke har mottatt utstyr fra innholdsleverandør, og dette ikke skyldes forhold fra GlobalConnects side, må kunden sette opp utstyr selv eller ta kontakt med innholdsleverandøren direkte for veiledning. Dersom en eksisterende GlobalConnect-kunde bestiller en Innholdstjeneste vil Kunden motta utstyr i posten og selv utføre installasjon i henhold til veiledning.