

# 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 kunden har meldt at han ønsker å benytte seg av garantien.

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, router og installasjon (montasje) av utstyr.

Bindingstiden starter når leveransen er fullført. Ved brudd på bindingstiden vil kunden bli fakturert med et bruddgebyr som beregnes forholdsmessig ut fra hvor mange måneder som er igjen av bindingstiden.

## 5. Installasjon av bredbånd

Installasjon av bredbånd er vanligvis inkludert i prisen når man bestiller. Dette innebærer at en fagmann (montør) setter opp utstyret på leveringsadressen og sørger for at bredbåndet fungerer tilfredsstillende. I noen tilfeller kan det påløpe ekstra kostnader ved installasjon. Dette kan være tilfeller hvor installasjonen er ekstra krevende, 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.

Alt utstyr som monteres er normalt Monsternetts eiendom og skal returneres etter endt kundeforhold, med mindre annet er skriftlig avtalt. Antennen skal ikke flyttes, justeres, demonteres eller modifiseres av kunde. Alle endringer skal kun utføres av autorisert montør fra Monsternet AS.

## 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).

Utstyr som har vært levert av Monsternet for bruk i forbindelse med abonnementet, herunder, men ikke begrenset til, antenneutstyr og nettverksutstyr, skal umiddelbart returneres til Monsternet når abonnementet er avsluttet. Monsternet vil normalt nedmontere utvendig utstyr, med unntak av antennekabel, kabelklammer o.l. Kunden er ansvarlig for retur av innvendig utstyr.

## 7. 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 ikke bli omfattet av prisstigning før bindingstiden utløper, unntatt i de tilfellene stigningene skyldes offentligrettslige reguleringer eller tilfeller av force majeure.

Fakturering skjer normalt kvartalsvis på forskudd med forfallstid 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. Se våre nettsider [www.monsternet.no](http://www.monsternet.no) for gjeldende priser. 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. I tilfeller med bindingstid vil det gis en forholdsmessig reduksjon i bruddgebyret som ved ordinær oppsigelse.

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.

## 8. 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](http://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 ut-hastighet for å oppnå dette og faktureres i januar sammen med hytteabonnementet.

## 9. 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.

## 10. 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. Monsternettt står ikke ansvarlig for tap av informasjon eller tap av tilgang til tjenesten som skyldes at Monsternettt 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 to-faktorautentisering.

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 Monsternettt og varsle om dette.

Kunden er selv ansvarlig for å sørge for tilstrekkelig back-up av sine systemer og Monsternettt 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 Monsternettt 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 Monsternet 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 Monsternet 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.

## 11. Monsternetts plikter

Monsternet 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.

Monsternet garanterer en opetid 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 Monsternet 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.

Monsternet 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.

## 12. 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.

## 13. 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.

## 14. Immaterielle rettigheter

Monsternett 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 Monsternett.

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

## 15. Skadesløsholdelse

Kunden plikter å holde Monsternett skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot Monsternett 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 Monsternett gis anledning til å ivareta sine interesser som om kravet var rettet mot kunden selv.

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

## 16. Endringer i vilkårene

Monsternett 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 sms.

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.

## 17. 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.