

Abonnementsvilkår

Avtalevilkår for tjenester og produkter fra Monsternet

Innholdsfortegnelse

1. Om abonnementsvilkårene	2
2. Angrerett	2
3. Fornøydgaranti.....	2
4. Bindingstid.....	3
5. Installasjon av bredbånd	3
6. Oppsigelse	4
7. Flytting eller overtakelse av abonnement	5
8. Priser, gebyrer og fakturering	5
9. Hytteabonnement.....	6
10. Monster-TV	7
11. Forventet hastighet på bredbåndet.....	8
12. Bruk av CGNAT	9
13. Kundens ansvarsområder	10
14. Eierskap og plikter rundt utstyr, kabelføring m.m.	12
15. Monsternetts plikter	12
16. Feil, mangler, reklamasjon med mer	13
17. Force Majeure.....	13
18. Immaterielle rettigheter	14
19. Skadesløsholdelse.....	14
20. Endringer i vilkårene	15
21. Tvister	15

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 tjenester for elektronisk kommunikasjon og tilhørende/relaterte produkter og tjenester fra Monsternet til privat- og bedriftskunder.

2. Angrerett

Forbrukere har rett til å gå fra avtalen innen 14 dager etter avtaleinngåelse. Fristen regnes fra bestilling er mottatt. Melding om at kunden ønsker å benytte angreretten bør av bevismessige hensyn være skriftlig, f.eks. ved bruk av angrerettsskjema.

Dersom kunden ber om eller samtykker til at levering eller installasjon starter før angrefristens utløp, kan kunden måtte betale for den delen av tjenesten som er levert. Dette gjelder særlig der tjenesten betinger montasje av fagperson, eller der kunden har ønsket montasje av fagperson fremfor å gjøre det selv. Angreretten kan falle bort når tjenesten er fullt levert, dersom vilkårene i loven er oppfylt. Angreretten gjelder ikke for næringsdrivende/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 kabling og koblingsbokser. Eventuelt innvendig utstyr (ruter, 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 fagperson fra Monsternet, med mindre forholdene gjør at dette ikke er nødvendig. Dersom fagperson 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 eller ikke utført korrekt i henhold til krav om utførelse, 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

Abonnementstjenester blir fornyet automatisk inntil de blir sagt opp.

Oppsigelse kan leveres via kontaktskjema på nettsidene våre, e-post eller telefon. Av bevismessige hensyn anbefaler vi at oppsigelse leveres skriftlig.

For private kunder er oppsigelsestiden inntil 30 dager fra Monsternet har mottatt oppsigelsen. For avtaler som er omfattet av bindingstid gjelder egne regler for oppsigelse, se punkt 4.

Ved oppsigelse av hytteabonnement, som er et årsabonnement, løper abonnementet ut året. Hytteabonnement kan sies opp for inneværende år inntil 30 dager etter fakturadato uten at det påløper kostnader.

Oppsigelse av Monster-TV-tjenesten påvirker ikke kundens bredbåndsabonnement, med mindre kunden samtidig sier opp dette.

Vi sender alltid bekreftelse på at oppsigelse er mottatt. Ta kontakt dersom du ikke har mottatt bekreftelsen, da denne er din kvittering for innlevert oppsigelse.

For mer informasjon om tilbakelevering av utstyr ved oppsigelse, se punkt 14.

For bedriftskunder gjelder tre måneders oppsigelse. Se for øvrig egne regler og vilkår for bedrift.

7. Flytting eller overtakelse av abonnement

Dersom kunden flytter og ønsker å videreføre abonnementet vil abonnementet på gammel adresse bli sagt opp og det vil bli tegnet et nytt abonnement på ny adresse. Kunden vil få skriftlig beskjed om hva som skal gjøres med utstyret når de flytter. Dersom det foreligger bindingstid vil denne følge kunden til ny adresse. Skulle det vise seg at det ikke er dekning på kundens nye adresse vil det automatisk bli opprettet en oppsigelse av hele abonnementet. I de tilfellene hvor kunden fortsatt er innenfor bindingstiden vil kunden måtte betale et gebyr for brudd på denne. Se også punkt 6 for mer informasjon om bindingstid.

Der et eksisterende abonnement skal overtas av en ny kunde, regnes dette som en nytegning av abonnement og kunden overtar da alt ansvar for utstyret som er på plass. Normal bindingstid påløper i disse tilfellene. Eventuelle utestående kostnader fra tidligere abonnent, som bindingstid eller ubetalte fakturaer, tilfaller tidligere kunde og er ikke ny kundes ansvar.

8. Priser, gebyrer 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 månedlig administrasjonsgebyr (se veiledende prislister) for bruk av denne løsningen. Abonnementen kan overføres til vanlige faktureringsvilkår dersom ny vurdering viser at dette er forsvarlig.

Der det er bestilt bredbånd og avtalt leveringsdato, vil det i noen tilfeller kunne bli fakturert et gebyr dersom kunden annullerer leveransen og Monsternet allerede har hatt utgifter knyttet til levering. I de tilfeller hvor det er bestilt og avtalt bredbåndsinstallasjon som krever nyetablering av infrastruktur og kunden ønsker å annullere leveransen, vil ikke etableringskostnaden bli refundert.

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

9. Hytteabonnement

Hytteabonnement er et sesong-/årsprodukt med pris beregnet for hele abonnementsåret, som 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.

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

10. Monster-TV

Monster-TV er en valgfri tilleggstjeneste og inneholder leie av Apple TV med fjernkontroll. Apple TV-enheten er oppkoblet til Monsternetts administrasjonssystem, slik at Monsternett kan drive brukerstøtte, for eksempel ved å hjelpe brukeren med tekniske problemer eller installere og fjerne apper.

Det faktureres en månedlig leiekostnad som dekker leie av Apple TV og fjernkontroll, samt brukerstøtte via telefon eller elektroniske kanaler som e-post og meldingstjenester.

Tjenesten inkluderer ikke abonnement på selve streaming- eller TV-tjenestene. Dersom brukeren ønsker tilgang til slike tjenester som krever abonnement, kommer dette i tillegg.

Enheten leveres ferdig klargjort med et utvalg apper installert. Noen apper kan brukes uten kostnad, mens andre krever abonnement.

Enheten kan installeres av brukeren selv, eller av Monsternett ved å bestille installasjonstjenesten "MonsterStart" (se prisliste).

Apple TV-enheten samt fjernkontrollen er Monsternetts eiendom og skal returneres senest 14 dager etter tjenesten er sagt opp.

Kunden er ansvarlig for at utstyret brukes og vedlikeholdes på en slik måte at det ikke utsettes for unormal slitasje eller skade utover hva som må

regnes som normal bruk. Dersom utstyret ikke returneres innen fristen, eller leveres tilbake med unormal slitasje eller skader, vil det påløpe et erstatningsgebyr i henhold til gjeldende prislister.

Monster-TV-tjenesten og tilhørende utstyr kan kun benyttes av den som har tegnet abonnement, samt de som tilhører dennes husstand. Det er ikke tillatt å låne ut, leie ut eller på andre måter gjøre utstyret tilgjengelig for andre uten Monsternetts skriftlige godkjenning.

Ved bruk av Apple TV og tilhørende tjenester forplikter brukeren seg til å lese og følge Apples vilkår for bruk. Det er ikke tillatt å bruke utstyret til ulovlige strømmetjenester eller annet ulovlig innhold eller apper.

Administrasjonssystemet som benyttes til brukerstøtte, er laget og kvalitetssikret av Apple og Apples partnere. Systemet kan kun brukes til brukerstøtte. Det viser ikke hva brukeren har sett på, men kan vise en liste over installerte apper.

Tjenesten forutsetter aktivt internettabonnement fra Monsternet. Det er tillatt å midlertidig ta med seg enheten til fritidsbolig eller lignende der Monsternet ikke er nettleverandør. Monsternet kan imidlertid ikke garantere for kvalitet i andre leverandørers nett. Slik midlertidig bruk gjelder egen bruk i feriebolig o.l. og gir ikke rett til deling av abonnement eller mer permanent bruk på annet sted enn der Monsternet leverer tjenesten.

11. 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.

Monsternett 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 nettlinje, 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, bør hastighetstester utføres med en kablet forbindelse, tilkoblet hjemmesentral/abonnentboks. Hastighetstest bør utføres mot en tjeneste som har testserver sentralt plassert i et norsk nett.

For å gjøre reklamasjon gjeldende, må kunden utføre de tester og tiltak Monsternett med rimelighet kan be om.

12. Bruk av CGNAT

I flere av våre områder leveres nettforbindelsen med Internett-protokollen IPv6. Bakoverkompatibilitet med den tidligere standarden IPv4 kan i noen tilfeller gjøres via Carrier Grade NAT (CGN). Ved normal bruk vil man sjelden merke at man benytter CGN, men det vil ikke være mulighet for portforwarding på IPv4.

Monsternett AS forbeholder seg retten til å flytte nye og eksisterende kunder over til CGN der IPv6 er tilgjengelig. Kunder som har et dokumenterbart behov for en offentlig IPv4-adresse, kan ha mulighet til å få

dette etter at vi har gjort en teknisk vurdering. Offentlig IPv4-adresse kan medføre gebyr, som informeres om nærmere dersom dette blir aktuelt.

13. Kundens ansvarsområder

Kunden er ansvarlig for alt utstyr som kobles til nettforbindingen. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, at utstyret er typegodkjent for bruk i Norge, riktig konfigurert, koblet til på korrekt måte, og i samsvar med lokale lover og regler.

For aksess levert over en fiberforbindelse, skal en ruter alltid være første tilkoblingspunkt, med mindre annet er spesifikt avtalt. Det er ikke tillatt å koble til for eksempel en switch som første punkt.

Monsternet kan ikke bistå med feilsøk eller tilkobling av utstyr som ikke er tillatt brukt i Norge, inkludert, men ikke begrenset til pirat-TV/IPTV, utstyr uten CE merking/typegodkjenning eller tilsvarende.

Monsternet er ikke ansvarlig for eventuelle begrensninger, avbrudd eller problemer som oppstår som følge av kundens eget utstyr. Dette kan inkludere rekkeviddeforlengere, forsterkere eller andre lignende enheter.

Kunden er ansvarlig for å holde sine systemer og utstyr oppdatert til enhver tid, og sørge for at de har fungerende og oppdatert antivirusprogramvare installert. Hvis en enhet mistenkes å være infisert av skadelig programvare, skal den straks kobles fra nettverket til den er friskmeldt.

Kunden forplikter seg til å benytte sikre brukernavn- og passordkombinasjoner, og anbefales å bruke tofaktorautentisering for økt sikkerhet.

Monsternet skal varsles umiddelbart dersom passord eller annen sikkerhetskritisk informasjon kommer på avveie.

Kunden er ansvarlig for å sørge for tilstrekkelig backup av egne systemer og data. Monsternet kan ikke holdes ansvarlig for direkte eller indirekte tap som følge av manglende backup.

Kunden skal ikke foreta ulovlige handlinger eller uberettigede inntrengninger i datasystemer eller ressurser som tjenesten gir tilgang til. Forsøk på å bryte sikkerhet, forstyrre datatrafikk, spre virus eller skadelig programvare, eller bruke tjenesten til uønsket reklame (spam) er strengt

forbudt. Det er også forbudt å oppgi falsk informasjon ved bruk av tjenesten.

Kunden skal ikke bruke tjenesten på en måte som med rimelighet kan forventes å medføre vesentlig risiko for angrep (f.eks. tjenestenektangrep (DDoS)), misbruk eller driftsforstyrrelser i Monsternetts nett eller tjenester.

Tjenesten kan kun benyttes av husholdningen eller virksomheten som er omfattet av avtalen, og kan ikke deles med personer utenfor denne enheten, verken gratis eller mot vederlag. Videresalg av tjenesten eller bruk av tjenesten til kommersielle formål som hosting av servere, e-post, eller webhotell er ikke tillatt med mindre det er avtalt skriftlig.

Kunden plikter å sikre at nettverket ikke benyttes av uautoriserte personer eller til ulovlige aktiviteter, som brudd på opphavsrett eller nedlasting/distribusjon av ulovlig materiale. Juridisk eier av nettlinjen er ansvarlig for bruk av abonnementet.

Monsternettt forbeholder seg retten til å stenge abonnementet umiddelbart uten forvarsel ved saklig mistanke om misbruk, sikkerhetshendelser eller forhold som kan medføre vesentlig skade, misbruk eller driftsforstyrrelser. Ved alvorlig misbruk kan tjenesten stenges permanent og avtalen avsluttes med umiddelbar virkning.

Noen tjenester kan ha begrensninger på lagrings- eller datamengde. Kunden er ansvarlig for å overholde disse begrensningene, og Monsternettt står ikke ansvarlig for tap av informasjon eller tilgang til tjenesten som følge av at begrensningene blir håndhevet.

Monsternettt forbeholder seg retten til å fakturere kunden for feil som er forårsaket av kunden selv. Dette kan inkludere feilkonfigurering, feilkobling, utkobling av utstyr eller tilkobling av utstyr som medfører driftsforstyrrelser. Skade på Monsternettt sin eiendom kan også faktureres kunden. Dette gjelder blant annet antenne, fiberboks, strømforsyning, ruter, kabling, koblingsbokser m.m. enten skaden er forårsaket med eller uten overlegg.

Kunden plikter å ikke videreformidle informasjon som kunden får kjennskap til gjennom forretningsforholdet med Monsternettt, med mindre denne informasjonen er offentlig tilgjengelig.

14. Eierskap og plikter rundt utstyr, kabelføring m.m.

Kunden er ansvarlig for korrekt bruk, oppbevaring og konfigurering av alt utstyr som befinner seg på adressen. Kunden skal så langt det er rimelig sørge for at utstyr beskyttes mot overspenning. Manglende overspenningsvern kan få betydning for kundens ansvar dersom dette har medvirket til skade på utstyr.

Ved oppsigelser vil Monsternet normalt nedmontere eventuelt utvendig fastmontert mottakerantenne, med unntak av kabler, kabelklammer, koblingsbokser o.l. For utstyr montert inne vil det bli gitt informasjon til kunden i hvert enkelt tilfelle om hvordan dette skal ivaretas etter oppsigelse. I en del tilfeller vil kunden være ansvarlig for å returnere brukt utstyr til Monsternet. Eventuell manglende levering av utstyr eller levering av defekt utstyr vil bli belastet med et gebyr. Tilbakelevering av utstyr kan gjøres etter avtale i våre lokaler i Violgata 3A. Dersom kunden i stedet for ønsker å returnere utstyr via postforsendelse må kunden selv dekke kostnadene knyttet til dette.

Monsternet forbeholder seg retten til å levere tjenester til andre kunder via kabelanlegg som er etablert på privat eiendom. I de tilfeller hvor kabelanlegget kommer i rimelig konflikt med eierens bruk av og/eller tiltak på eiendommen skal Monsternet forestå flytting av anlegget. Kunden er pålagt å varsle Monsternet om dette i rimelig tid. Flytting skal løses i samarbeid mellom partene så smidig og rimelig som mulig og eventuelle konflikter skal søkes løst i minnelighet.

15. 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 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 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.

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

16. Feil, mangler, reklamasjon med mer

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

Monsternet skal raskest mulig iverksette tiltak for å rette feilen. Dersom feilen skyldes omstendigheter utenfor Monsternetts ansvarsområde, herunder, men ikke begrenset til lynnedslag, feilkonfigurasjon og feil bruk av utstyr og bruk av utstyr som ikke er tillatt, kan Monsternet kreve at kunden dekker de utgifter Monsternet har hatt i forbindelse med feilsøking og bytte til nytt, fungerende utstyr.

Så langt det følger av gjeldende lovgivning, har Monsternet rett til å forsøke å rette feil innen rimelig tid før kunden kan gjøre ytterligere misligholdsbeføyelser gjeldende. Dersom kunden avslutter abonnementet uten først å gi Monsternet rimelig anledning til å undersøke og rette feilen, kan kunden fortsatt bli fakturert for oppsigelsestid og eventuell gjenværende bindingstid så langt dette følger av avtalen og gjeldende lovgivning. Se for øvrig punktet om fornøydgaranti for de tilfellene der dette er aktuelt.

17. Force Majeure

Ved ekstraordinære forhold som medfører at Monsternet ikke kan levere tjenesten som avtalt forbeholder Monsternet 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.

18. 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.

19. Skadesløsholdelse

Kunden plikter å holde Monsternet skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot Monsternet som følge av kundens forsettlig eller uaktsomme bruk av tjenesten, eller ulovlig bruk av tjenesten, så langt dette kan avtales etter gjeldende rett. 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.

20. Endringer i vilkårene

Endringer i avtalevilkår varsles skriftlig minst én måned før endringene trer i kraft. Varsel sendes på e-post eller tekstmelding til den kontaktinformasjonen som er lagret i vår kundedatabase.

Ved endringer som medfører ugunst for kunden som etter forbrukerrettslig praksis må vurderes som mer enn ubetydelig eller uvesentlig, har kunden rett til å si opp avtalen uten ekstra kostnader fra det tidspunktet endringen trer i kraft, med mindre endringen skyldes forhold som ikke gir slik rett etter gjeldende lovgivning, eller endringen skyldes offentlige pålegg eller lovendringer.

21. Tvister

Tvister skal søkes løst i minnelighet. Kunder som har klagerett etter reglene for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon kan bringe saken inn for behandling i nemnda. Se <https://www.brukerklagenemnda.no/> for mer informasjon.

For næringsdrivende eller andre som ikke kan bringe saken inn for nemnda, kan tvister som ikke blir løst i minnelighet behandles av de ordinære domstoler med Søndre Østfold tingrett som avtalt verneeting.