



Teneo Digital AS
Tlf 76 11 80 00
Søndre gate 34
8450 Stokmarknes
Foretaksnr.: NO 984 831 390 MVA

Alminnelige vilkår

Gjeldende fra 1.12.2021



Innhold

1. Avtaleparter	s. 2
2. Avtaleinngåelse og avtalens dokumenter	s. 2
3. Kredittvurdering og sikkerhetsstillelse	s. 2
4. Levering	s. 2
5. Forebehold om tilknytning	s. 2
6. Leverandørskifte	s. 3
7. Fremføring av kabel og installasjon av utstyr på eller over Kundens eiendom	s. 3
8. Egeninnsats	s. 3
9. Priser, bindingstid og betalingsbetingelser	s. 4
10. Endringer i innhold og pris	s. 4
11. Mangler og mislighold fra Teneo	s. 5
12. Kundens mislighold	s. 5
13. Planlagte driftsoppgaver	s. 6
14. Feilretting	s. 6
15. Force majeure	s. 6
16. Bruksrestriksjoner	s. 6
17. Bruk av underleverandører	s. 6
18. Kundeopplysninger og personvern	s. 6
19. Eierskap og immaterielle rettigheter	s. 7
20. Adresseendring	s. 7
21. Overdragelse	s. 7
22. Angrerett	s. 8
23. Opphør og oppsigelse	s. 8
24. Avbestilling	s. 8
25. Heving	s. 8
26. Klage og tvister	s. 9



1. AVTALEPARTER

1.1. Disse alminnelige vilkår (Alminnelige vilkår) gjelder for tilknytning til bredbåndsnettet og levering av de i bestillingsskjema eller ordrebekreftelse angitte produkter og tjenester (samlet kalt Tjenesten).

1.2. Avtaleparten er Teneo Digital AS org. nr. 984 831 390 (heretter kalt Teneo) og den som er registrert som kunde hos Teneo (Kunden). Det er en forutsetning for Avtalen at Kunden er en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Kunden må være myndig person over 18 år.

1.3. Kunden som inngår denne Avtalen er ansvarlig for all bruk av Tjenesten, herunder alle forbruk/kjøp. Dette gjelder uavhengig av hvorvidt Kunden selv, eller andre vedkommende har latt bruke Tjenesten, benytter Tjenesten. Kunden har rett til innsyn i aktivitet knyttet til Tjenesten, uavhengig av hvem som har benyttet Tjenesten. Kunden plikter å informere eventuelt andre brukere av Tjenesten om dette.

1.4. Det er en forutsetning for levering av Tjenesten at Kunden er tilknyttet Teneos bredbåndsnett enten direkte eller gjennom en Kollektiv avtale (boligsameie o.l.)

2. AVTALEINNGÅELSE OG AVTALENS DOKUMENTER

2.1. Avtaleforholdet (Avtalen) mellom partene består av bestillingsskjema eller ordrebekreftelse, Alminnelige vilkår samt Spesielle vilkår for den enkelte Tjenesten (Spesielle tjenestevilkår). Ved eventuell motstrid mellom Alminnelige Vilkår og Spesielle tjenestevilkår, går Spesielle tjenestevilkår foran.

2.2. Avtale inngås ved at Kunden undertegner bestillingsskjema eller aksepterer Avtalen elektronisk ved bestilling. Spesielle tjenestevilkår ligger til grunn for alle tjenester som tilbys av Teneo og er bindende for enhver bruker av Teneos tjenester. Dersom Teneos tjenester tas i bruk, anses brukeren å ha akseptert Spesielle tjenestevilkår også uten at skriftlig avtale om dette er inngått. Dersom Kunden ikke ønsker å akseptere Spesielle tjenestevilkår har Kunden ikke rett til å benytte Tjenestene. Kunden er ansvarlig for at bruker er gjort kjent med Spesielle tjenestevilkår.

2.3. Kunden skal sørge for at Teneo mottar oppdaterte og fullstendige kundeopplysninger, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og andre forhold av betydning for Teneos leveranse av Tjenestene. Dersom andre personer skal registreres som betaler og/eller bruker av Tjenestene, skal Kunden også sørge for oppdaterte og fullstendige opplysninger om disse. Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Teneo om endringer hos Kunden som har betydning for Avtalen, herunder om flytting.

3. KREDITTVALDERING OG SIKKERHETSSTILLELSE

3.1. Levering av tjenester fra Teneo forutsetter at Kunden til enhver tid er betalingsdyktig.

3.2. Teneo kan sette kredittgrenser og innhente kredittvurdering av Kunden. Dersom Kunden overskrider kredittgrensen, dersom kredittvurderingen etter Teneos vurdering er utilfredsstillende eller om tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt, kan Teneo kreve sikkerhetsstillelse/forskuddsbetaling, si opp Avtalen og/eller avslå anmodning om levering av tjenester.

4. LEVERING

4.1. Levering skjer ved at Kunden gis tilgang til Tjenestene. Tjenestene aktiveres så snart leveransen er klargjort.

4.2. Teneo vil etter nærmere avtale levere og eventuelt installere slikt utstyr som er nødvendig for levering av Tjenestene (Utstyr). Vederlag for levering og installasjon av Utstyr belastes etter de til enhver tid gjeldende satser.

5. FORBEHOLD OM TILKNYTNING



5.1. Teneo tar forbehold om at Teneos bredbåndsnett er eller vil bli utbygd for tilknytning på Kundens adresse. Teneo tar forbehold om at et tilstrekkelig antall husstander må inngå avtale om levering i området før endelig beslutning om utbygging blir tatt. Teneo vil kun iverksette utbygging dersom det blir et tilstrekkelig antall tilknytninger i Kundens nær-område til at utbygging blir økonomisk forsvarlig.

5.2. Utbyggingen forutsetter at det ikke oppstår uforutsette hindringer som medfører at bredbåndsnettet ikke kan leveres på Kundens adresse. Kunden har ansvar for å innhente nødvendige tillatelser fra eventuell grunneier, huseier eller annen tredjemann.

5.3. Teneo tar forbehold om endelig å definere hvor på Kundens eiendom trasé og fremføringsvei for kabelnettet skal anlegges.

5.4. Hvis installasjon/tilknytning ikke har skjedd innen ni måneder etter avtaleinngåelsen, og dette skyldes forhold som Teneo hefter for, kan Kunden vederlagsfritt gå fra Avtalen ved å erklære dette skriftlig overfor Teneo. Teneo kan forlenge leveringsfristen ut over ni måneder etter avtaleinngåelse dersom manglende eller forsinket levering skyldes hindring utenfor Teneos kontroll. Dette innebærer at det ikke er adgang til vederlagsfritt å gå fra Avtalen i samsvar med første setning dersom feilen ligger utenfor Teneos kontroll.

6. LEVERANDØRSKIFTE

Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på tjenester fra andre leverandører som skal avvikles ved tilknytning til Teneo, må Kunden selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er).

7 FREMFØRING AV KABEL OG INSTALLASJON AV UTSTYR PÅ ELLER OVER KUNDENS EIENDOM

7.1. Teneo har rett til fremføring, vedlikehold og fornyelse av luft eller jordkabel over Kundens eiendom og frem til andre kunder eller eiendommer. Denne retten følger eiendommen og skal bestå selv om kundeforholdet opphører. Kunden plikter å sikre at nye eiere av eiendommen blir kjent med denne retten.

7.2. Teneo har rett til installasjon av nødvendig utstyr på Kundens eiendom, herunder koblingsskap/bokser, kabel samt installasjoner for elektriske- /elektroniske koblings- og fordelingspunkter. Slike installasjoner kan også benyttes for signalleveranse til andre kunder/eiendommer.

7.3. Teneo skal, så langt det er rimelig, følge Kundens ønsker med hensyn til fremføringsmåten, plassering av installasjoner og etterfølgende istandsetting av arealene (branntetting/ sparkling). Kunden er selv ansvarlig for eventuelt male og pussarbeid eller andre estetiske eller kosmetiske tilpasninger etter installasjon. Kunden skal påse at Teneo gis nødvendig tilgang til kabel, installasjoner og Tilkoblingspunkt, og at det for øvrig ikke blir lagt hindringer i veien for fremføring, vedlikehold og fornying av Teneos kabelføring eller installasjoner på Kundens eiendom.

7.4. Kunden kan bare kreve vederlag for fremføring eller installasjoner dersom denne må anses særlig belastende for Kundens eiendom. Årlig vederlag skal i så tilfelle ikke overstige gjengs leie for tilsvarende utplassering/fremføring. Tilstedeværelse skal ikke i seg selv anses særlig belastende.

8. EGENINNSATS

8.1. Når Kunden i henhold til avtale med Teneo skal utføre egeninnsats som nedgraving av rør fram til grunnmur og/ eller innendørs kabling fram til hjemmesentral, må dette utføres innen den frist som er angitt av Teneo. Kunden skal følge de anvisninger som er gitt av Teneo for graving og kabling.

8.2. Dersom egeninnsatsen ikke er utført innen fristen, kan Teneo fakturere et tilleggsgebyr ved installasjon og eventuelt fradrag for egeninnsats faller bort. Fakturering av Tjenesten vil starte opp fra planlagt leveransedato selv om Kunden ikke har utført sin del av avtalen.



9. PRISER, BINDINGSTID OG BETALINGSBETINGELSER

9.1. De til enhver tid gjeldene priser, avgifter og gebyrer fremgår av Teneos prislister på teneo.no og vil bli lagt til grunn med mindre annet framgår av bestillingsskjema eller ordrebekreftelse.

9.2. Alle abonnement tegnes første gang med bindingstid for 12 måneder, og fornyes automatisk til en løpende kontrakt dersom ikke noe annet er avtalt. Vederlag beregnes og bindingstiden løper fra det tidspunkt Teneo har aktivert Tjenesten.

9.3. Dersom Tjenestene ikke kan aktiveres på avtalt dato og dette skyldes forhold på Kundens side, har Teneo likevel rett til å starte fakturering fra denne dato.

9.4. Tjenester og bruk som er inkludert i en fast månedspris faktureres og betales på forskudd. Forøvrig faktureres Kunden månedlig på etterskudd. Eventuell etableringsavgift og vederlag for installasjon og levering av Utstyr belastes i første faktura.

9.5. Priser kan uten varsel og hevingsrett justeres ved hvert årsskifte i henhold til endringen i konsumprisindeksen (hovedindeksen), beregnet ut fra oktober-indeksen, sammenlignet med foregående år. Første indeksjustering kan skje ved første årsskifte etter at Avtalen er inngått.

9.6. Ved papirfaktura påløper fakturagebyr i henhold til gjeldende prislister. Kunden kan unngå fakturagebyr ved å benytte f.eks. eFaktura eller AvtaleGiro. Avtale om eFaktura/AvtaleGiro må ordnes av Kundens bankforbindelse.

9.7. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter i henhold til forsinkelsesrenteloven, samt purregebyr og eventuelle omkostninger i henhold til inkassoloven. Ved forsinket betaling sendes purring med varsel om stengning av Tjenestene og ny betalingsfrist.

9.8. Klage på faktura må fremsettes til kundeservice innen rimelig tid og om mulig innen betalingsfristens utløp. Så lenge klagen er til behandling hos Teneo påløper ikke forsinkelsesrenter for den delen av fakturaen som er omtvistet.

9.9 Innenfor rammene av lov om foreldelse av fordringer kan Teneo foreta etterfakturering etter gjeldende regler i Foreldelsesloven.

10. ENDRINGER I INNHOLD OG PRIS

10.1. Teneo har rett til å endre Tjenestenes innhold, vilkår og priser, f.eks. som følge av ny teknologi, oppgraderinger, økte kostnader eller endringer i Teneos leverandør- eller distribusjonsavtaler.

10.2. Kunden skal om mulig varsles ved endring av Avtalen senest én måned før endringen trer i kraft, med mindre endringen er av mindre betydning eller til Kundens gunst. Varsel utsendt til abonnentens epostadresse, merknad på faktura, sms eller brev regnes som skriftlig varsel. Endringer av mindre betydning eller til Kundens gunst skal varsles gjennom publisering på teneo.no

10.3. Dersom én måneds forhåndsvarsel ikke er praktisk gjennomførbart, skal Kunden varsles så tidlig som mulig. Ved sent varsel skal Kunden gis en rimelig frist til å heve Avtalen, dersom slik hevingsrett følger av vilkårene nedenfor. Dersom hele eller deler av hevingsfristen faller etter endringens ikrafttredelse, kan slik heving skje med tilbakevirkende kraft.

10.4. Forutsatt at endringen ikke bare er av mindre betydning eller til Kundens gunst, har Kunden rett til å heve Avtalen for så vidt gjelder den relevante Tjenesten med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft. I avtaler underlagt bindingstid kan Teneo bare gjøre endringer når endringen:

- i. skyldes endringer i eller bortfall av distribusjonsrettigheter;
- ii. er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse; eller
- iii. er til Kundens gunst.



10.5. Dersom Avtalen er underlagt bindingstid kan Kunden bare heve Avtalen for så vidt gjelder den relevante Tjenesten dersom endringene er til ugunst for Kunden og endringen ikke er en følge av offentlige pålegg eller en force majeure-hendelse eller ikke bare er av mindre betydning.

10.6. En prisøkning skal normalt anses som en endring til Kundens ugunst som gir hevingsrett. Det gjelder likevel ikke ved KPI-justering (jf. punkt 7) eller prisendringer som følge av økte offentlige avgifter eller force majeure (jf. punkt 15). Slike prisøkninger skal varsles, men kan gjennomføres uavhengig av bindingstid og uten at Kunden har rett til å heve Avtalen.

10.7. I andre tilfeller av prisøkninger enn nevnt i dette avsnittet, vil prisøkningen tidligst kunne tre i kraft fra første dag etter at en eventuell bindingstid er utløpt.

10.8. Enkelte av Teneos tjenester, eksempelvis Teneos TV-tjeneste, har supplerende særregler knyttet til Teneos endringsadgang. Disse er beskrevet nærmere i Spesielle tjenestevilkår og skal ved eventuell motstrid gis forrang.

11. MANGLER OG MISLIGHOLD FRA TENEO

11.1. Kunden må melde feil til Teneos kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget. Kunden skal selv undersøke om feilen kan skyldes egne forhold.

11.2. Teneo skal iverksette nødvendige tiltak for å rette mangel som Teneo har ansvaret for. Dersom det viser seg at mangelen skyldes Kundens nett, uriktig bruk, uaktsomhet eller andre forhold som Kunden har ansvaret for, må Kunden selv bekoste service og feilretting i henhold til gjeldende prisliste.

11.3. Dersom Teneo ikke uten ugrunnet opphold lykkes med å rette mangler som Teneo er ansvarlig for, har Kunden rett til å kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelt prisavslag vil normalt fratrekkes i neste faktura. Ved vesentlig mislighold fra Teneos side kan Kunden heve Avtalen. Kunden kan kreve erstatning for direkte økonomisk tap, dvs. nødvendige og dokumenterte merutgifter, som skyldes prisavslag.

11.4. Teneo er ikke under noen omstendigheter ansvarlig for indirekte tap, herunder tapt arbeidsfortjeneste, tap som følge av at Tjenestene ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn) og tap som følge av ødelagte, slettede eller forringede data, eller for tap som overstiger de siste tre måneders vederlag. Nevnte ansvarsbegrensninger gjelder ikke dersom tapet skyldes grovt uaktsomt eller forsettlig mislighold av Avtalen fra Teneos side. Dersom Kunden har medvirket til tapet eller har unnlatt å begrense tapet ved rimelige tiltak, skal Teneos ansvar lempes eller bortfalle.

12. KUNDENS MISLIGHOLD

12.1. Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfylder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold på Teneos side. Teneo har rett til å stenge eller begrense tilgangen til Tjenestene (herunder redusere bredbåndshastighet) ved

(i) betalingsmislighold som ikke rettes innen én måned etter mottatt purring og varsel om tiltak

(ii) dersom Teneo har saklig grunn til å anta at Kunden har oppgitt feil eller mangelfull kundeinformasjon, har foretatt uberettiget inngrep i Utstyr, at Kundens utstyr eller nett ikke tilfredsstillende gjeldende krav eller gir forstyrrelser i Teneos eller andre kunders nett, at Kunden misbruker Tjenestene eller for øvrig opptrer i strid med Avtalen, lov eller offentlige pålegg.

Så langt det er teknisk mulig skal bare den/de berørte Tjeneste(n)e stenges.

12.2. Dersom det er nødvendig kan stengingen skje umiddelbart og uten forhåndsvarsel. Kunden skal uansett varsles i etterkant. Dersom Tjenestene stenges som følge av Kundens mislighold, vil Kunden ved eventuell gjenåpning bli belastet gjenåpningsgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Faste avgifter faktureres som normalt i den perioden Tjenestene er stengt.

12.3. Dersom Kundens mislighold ikke rettes innen én måned etter at Kunden har mottatt varsel om stenging, har



Teneo rett til å heve Avtalen. Ved slik heving plikter Kunden å betale bruddgebyr dersom Kunden er i bindingstid. Teneo har rett til å nekte Kunden ny avtale om tilgang til Teneos tjenester.

12.4. Ved betalingsmislighold påløper forsinkelsesrenter mv. iht. punkt 9. Ved annet mislighold av Avtalen har Teneo rett til å kreve erstatning etter samme regler som Kunden kan kreve erstatning fra Teneo, jf. punkt 11.

13. PLANLAGTE DRIFTSOPPGAVER

Teneo forbeholder seg retten til å kunne utføre ikke spesielt varslet vedlikehold på et fast tidspunkt hver uke. Dette tidspunktet settes til natt til mandag mellom kl.00:00 og 05:00. Driftsforstyrrelser i denne perioden ansees som kjent og varslet.

14. FEILRETTING

14.1. Feil som påvirker leveranse av en tjeneste til sluttbruker varsles av sluttbruker selv til Teneos kundesenter på telefon 76 11 80 00. Utenom ordinær åpningstid varsels feil til vakttelefon 76 11 80 11.

14.2. Enkeltfeil på privatabonnement rettes på dagtid alle virkedager. For bedriftsabonnementer rettes feil ut over dagtid på virkedager etter avtale.

14.3. Gruppefeil er gjenstand for feilsøking og feilretting utenfor normal arbeidstid. Gruppefeil defineres som 3 eller flere feil rapportert av kunder med samme årsak til feil eller mangler relatert til Teneos utstyr eller nett.

15. FORCE MAJEURE

Teneo er ikke ansvarlig for mislighold, jf. punkt 11, som skyldes en hindring utenfor Teneos kontroll, og som Teneo ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av, herunder alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, pålegg om stengning av sendinger/tjenester fra offentlig organ eller innholdsleverandører, streik eller lockout, alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, og andre situasjoner som etter norsk rett anses som force majeure.

16. BRUKSRESTRIKSJONER

Teneo har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd eller forstyrrelser i Tjenestene dersom offentlige myndigheter krever det eller det anses nødvendige av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Det samme gjelder ved force majeure, jf. punkt 15. Kunden skal om mulig varsles i rimelig tid på forhånd. Kunden kan ikke kreve prisavslag eller erstatning som følge av avbrudd eller forstyrrelser som nevnt ovenfor som anses som en bruksbegrensning, jf. ekomloven § 2-5.

17. BRUK AV UNDERLEVERANDØRER

Tjenestene tilbys av Teneo, men leveres med hjelp av flere underleverandører. Teneo kan fritt benytte og endre underleverandører uten å varsle Kunden om dette.

18. KUNDEOPPLYSNINGER OG PERSONVERN

18.1. Informasjon om hvordan Teneo behandler personopplysninger om sine kunder finnes i Teneos til enhver tid gjeldende Personvernerklæring, tilgjengelig på teneo.no. Teneo skal behandle kunde- og brukeropplysninger i tråd med de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter, herunder personopplysningsloven, ekomloven, markedsføringsloven og regnskapsloven.

18.2. Opplysninger om Kunden og bruken av Tjenestene vil bli registrert, lagret og brukt av Teneo, og i visse tilfeller



også av Teneos underleverandører. For at Teneo skal kunne levere tjenester til Kunden innhentes nødvendige personopplysninger. Det lovlige grunnlaget for dette er denne Avtalen. Dette grunnlaget gjelder også for de opplysninger Teneo trenger for å administrere og optimalisere kundeforholdet og sørge for sikkerhet i Teneos IT-systemer samt for å videreutvikle Teneos tjenester. Teneo sammenstiller opplysninger om Kundens bruk av tjenestene for å kunne tilby en bedre og mer relevant brukeropplevelse.

18.3. For at Kunden skal få mest mulig ut av tjenestene fra Teneo, mottar Kunden tilbud og nyttig informasjon fra Teneo. Dette skjer i tråd med både personopplysningslovens (etter GDPR art 6.1 f har Teneo grunnlag for å henvende seg til eksisterende kunder med markedsføring) og markedsføringslovens bestemmelser (etter Mfl § 15 kan Teneo henvende seg til sine eksisterende kunder med markedsføring om tilsvarende produkter). Teneo kan velge å varsle Kunden i faktura, SMS, e-post eller annen post.

18.4. Kunden kan reservere seg mot markedsføring fra Teneo på «Min Side.», eller benytte lenkene for avmelding i aktuelle e-poster. Viktig informasjon om tjenestene samt fakturaer og annet som er nødvendig for at tjenestene under denne avtalen skal fungere, kan Kunden ikke reservere seg mot.

18.5. Kunden har rett til innsyn i hvilke opplysninger som er registrert om seg, og kan kreve å få disse rettet eller slettet. Dette kan enkelt gjøres ved å kontakte Kundeservice. Informasjon om bruk av Tjenestene er underlagt taushetsplikt, og kan ikke utleveres til uvedkommende med mindre Kunden samtykker til utlevering, Teneo er rettslig forpliktet til å utlevere informasjonen eller hvis utlevering er nødvendig for å håndheve Avtalens vilkår.

18.6 Teneo kan ikke bistå i intern feilsøking og feilretting på utstyr kunde har kjøpt hos tredjepart. For å kunne bistå kunde med feilsøking og feilretting på hjemmenettverket, kan fibersentral, bredbåndsradio, ruter og aksesspunkt levert av Teneo samle inn diagnosedata. Diagnosedata som samles inn kan bestå av statistikk om trafikkmengde, informasjon om LAN-nettverket og WiFi, herunder MAC-adresser, lokale IP-adresser, vertsnavn, WiFi signalstyrke og hastigheter. Disse data brukes i reaktiv feilsøking der kunde selv har tatt kontakt for å få hjelp eller i proaktive tiltak fra Teneo.

19. EIERSKAP OG IMMATERIELLE RETTIGHETER

19.1. Utstyr som leveres av Teneo i tilknytning til Tjenestene er Teneos eiendom, med mindre det er spesifikt avtalt at Utstyret selges til Kunden. Ved salg at Utstyr til Kunden har Teneo salgspant for kjøpesummen med tillegg av renter og omkostninger, jf. pantelovens §§ 3-14 flg.

19.2. Risiko for Utstyret går over til Kunden når Utstyret er stilt til Kundens disposisjon.

19.3. Avtalen innebærer ingen overføring av immaterielle rettigheter knyttet til Tjenestene eller til Utstyr, innhold og programvare som inngår i Tjenestene, utover det som spesifikt fremgår av Avtalen.

20. ADRESSEENDRING

20.1. Ved flytting må Kunden innhente Teneos samtykke for å kunne fortsette Avtalen på ny adresse. Samtykke skal ikke holdes tilbake uten saklig grunn. Fastmontert utstyr eid av Teneo skal bli stående i boligen ved flytting, mens ikke-fastmontert utstyr skal returneres med mindre annet avtales med Teneo

20.2. Kostnader knyttet til flytting av Tjenestene faktureres Kunden etter gjeldende prislister. Dersom Avtalen som følge av adresseendring avsluttes før utløpet av bindingstid påløper bruddgebyr iht. punkt 21. Dette gjelder selv om Avtalen avsluttes fordi Teneo ikke samtykker til flytting av Tjenestene til ny adresse. For øvrig gjelder standard oppsigelsestid, jf. punkt 23.

21. OVERDRAGELSE

21.1. Kundens overdragelse av Avtalen forutsetter Teneos skriftlige samtykke, som ikke skal nektes uten saklig grunn.

21.2. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser være betalt.



21.3. Ved overdragelse tar Teneo forbehold om å fakturere gjeldende etableringspris som ved nytegning av abonnement og for de tjenester som opprinnelig kunde hadde etablert.

22. ANGRERETT

22. 1. Dersom Avtalen er inngått ved fjernsalg eller utenfor fast utsalgssted, gjelder lov om angrerett av 20.juni 2014 nr. 27. Kunden skal opplyses om angreretten og få angreskjemaet utlevert.

22.2. Dersom Kunden gis rett til bruk av Tjenesten før utløpet av angrefristen, og senere benytter angreretten må Kunden betale for den delen av Tjenesten som Kunden har kunnet ta i bruk, samt for medgåtte materialer, og eventuell returkostnad for mottatt Utstyr. Dette gjelder imidlertid kun dersom rett til bruk av Tjenesten før utløpet av angrefristen ble gitt etter uttrykkelig anmodning fra Kunden. Dersom slik uttrykkelig anmodning ikke ble gitt, skal Teneo tilbakeføre alle betalinger fra Kunden dersom Kunden benytter seg av angreretten.

22.3. Dersom Kunden har forskuddsbetalt installasjonspris, eller har betalt for en del av Tjenesten som ikke er benyttet, skal disse beløpene tilbakeføres til Kunden.

22.4. Dersom Kunden tar Tjenestene i bruk før angrefristens utløp, skal dette anses som at Kunden uttrykkelig har bedt om oppstart av Tjenestene før utløpet av angrefristen, jf. angrerettloven §§ 12 og 19.

23. OPPHØR OG OPPSIGELSE

23.1. Hver av partene kan si opp Avtalen eller de enkelte Tjenester med én måneds skriftlig varsel regnet fra utløpet av den måneden oppsigelsen kom frem til den annen part.

23.2. Enkelte av Teneos tjenester kan ha supplerende særregler knyttet til oppsigelse. Disse er beskrevet nærmere i Spesielle tjenestevilkår og skal ved eventuell motstrid gis forrang.

23.3. Dersom Kunden har bestilt tilleggstjenester på bakgrunn av Kollektiv avtale for boligsammenslutninger, opphører Kundens avtale automatisk ved opphør av den kollektive avtalen, med mindre annet særskilt avtales.

23.4. Eventuell bindingstid beregnes fra levering av Tjenesten(e). Dersom Kunden sier opp Avtalen eller de enkelte Tjenestene før utløpet av bindingstiden påløper et bruddgebyr etter gjeldende prisliste. Bruddgebyret skal stå i rimelig forhold til den økonomiske fordelene Kunden har mottatt for å binde seg.

23.5. Ved Avtalens opphør stenges Kundens tilgang til Tjenestene og Kunden skal betale vederlag, avgifter og gebyrer som er påløpt frem til tidspunktet for opphør. Ved Teneos oppsigelse av Avtalen refunderes Kunden en forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt vederlag.

23.6. Utstyr som eies av Teneo skal straks leveres tilbake til Teneo for Kundens kostnad, med mindre utstyret er fastmontert og skal bli stående eller annet er særskilt avtalt. Ved manglende tilbakelevering skal slikt Utstyr erstattes etter gjeldende prisliste.

24. AVBESTILLING

Kunden kan avbestille Tjenestene før de er levert ved å gi skriftlig melding til Teneo. Ved slik avbestilling kan Teneo kreve et bruddgebyr eller avbestillingsgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Allerede påløpte kostnader for installasjon dekkes av Kunden.

25. HEVING

Kunden kan heve Avtalen kostnadsfritt dersom levering ikke har funnet sted innen 9 måneder etter inngåelsen av Avtalen. Denne hevingsretten gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes hindring utenfor Teneos kontroll, og Teneo har krevd tilleggsfrist som følge av dette.



26. KLAGE OG TVISTER

Tvister vedrørende Avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Dersom partene ikke kommer til enighet, kan saken bringes inn for de alminnelige domstoler. Tvister relatert til Internett, TV og telefoni kan Kunden velge å bringe inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon, se www.brukerklagenemnda.no/.