

Salgs- og leveringsbetingelser for Norlys internet- og netværks-tjenester til erhverv

1. Aftalens parter

Parterne i aftalen er Norlys Erhverv A/S (CVR-nr. 42405310), herefter benævnt Norlys og abonnenten, der er en virksomhed eller en offentlig institution.

Medarbejdere hos abonnenten som modtager en tjeneste fra Norlys, benævnes i nærværende betingelser som slutbrugeren.

2. Anvendelse

Salgs- og leveringsbetingelserne gælder for enhver aftale indgået mellem parterne, vedrørende leverance af en tjeneste. Norlys' tjenester er defineret som køb af, eller løbende abonnement på erhvervsprodukter hos Norlys. Salgs- og leveringsbetingelserne gælder medmindre de udtrykkeligt er fraveget helt eller delvist af begge parter.

3. Abonnement

For enhver aftale mellem Norlys og abonnenten vil omfang og valg af tjenester, pris, leveringstid samt eventuelle særlige vilkår være beskrevet i særskilte aftaler. Disse aftaler er uopsigelige i 12 måneder, medmindre andet fremgår af aftalen. For abonnenter, hvor medarbejdere hos abonnenten er slutbrugere af tjenesten, kan slutbrugeren opsiges abonnementsaftalen med løbende måned + en måned, dog tidligst 3 måneder efter tjenestens ikrafttrædelsestidspunkt.

4. Forudsætninger

Norlys er service provider for så vidt angår internet- og netværkstjenester. Det vil sige, at Norlys leverer tjenesterne på andre udbyderes accessnet. Det er en forudsætning, at Norlys har en aftale med en udbyder, der giver mulighed for at tilslutte installationsadressen. Tilslutning må i øvrigt ikke påføre Norlys uforholdsmæssigt store, økonomiske omkostninger. Den endelige vurdering af, om der er mulighed for tilslutning, kan først foretages på installationstidspunktet. Norlys forbeholder sig ret til at annullere aftalen hvis ovennævnte forudsætninger ikke viser sig opfyldte.

5. Norlys' ydelse

Norlys leverer tjenester i henhold til aftalen mellem parterne på det i denne fastsatte leveringstidspunkt.

For internet- og netværkstjenester etablerer Norlys eller dennes underleverandør et nettermineringspunkt (fx en fiberboks) hos abonnenten, hvori tjenesten afsluttes. Det er nettermineringspunktet, der udgør grænsen for Norlys' ansvar.

6. Videre salg eller videreformidling

Tjenesten må ikke anvendes til videre salg eller gratis videreformidling af internet til tredjepart. Hoteller, kroer, Bed & Breakfast, campingpladser, feriecentre eller lignende er undtagelsesvist berettiget hertil, når dette følger af den indgåede aftale.

7. Driftssikkerhed og ændringer

Norlys har ret til at foretage nødvendige ændringer i installationen for at sikre, at driften er tilfredsstillende eller for at efterkomme myndighedskrav. Norlys vil informere abonnenten med et passende varsel, hvis en ændring vil få væsentlig betydning for abonnentens brug af ydelser.

8. Abonnentens forpligtelser

I abonnementsforholdet er abonnenten blandt andet forpligtet til:

- at sikre, at Norlys' udstyr og installationer hos abonnenten er tilstrækkeligt forsikret.
- at give Norlys besked om enhver ændring i adresseforhold.
- at give Norlys besked om ændringer i det fysiske lokale, hvor Norlys' nettermineringspunkt eller udstyr er placeret, hvis ændringerne kan have betydning for drift af tjenesten.
- at følge Norlys' anvisninger for opbevaring og behandling af Norlys' nettermineringspunkt og udstyr, herunder sørge for, at udstyret placeres i et lokale, hvor rumtemperaturen er på minimum 15 grader og maksimum 30 grader celsius.
- at indhente Norlys' forudgående skriftlige accept, hvis passwords og lignende personlige oplysninger videregives eller udlånes til tredjemand.
- at give Norlys eller dennes underleverandør uhindret adgang til egne installationer og udstyr til enhver tid på installationsadressen med henblik på fejlsøgning.
- at sørge for, at ingen uvedkommende personer opnår adgang til Norlys' nettermineringspunkt eller udstyr på installationsadressen.
- kun at tilslutte udstyr til Norlys' nettermineringspunkt og udstyr, hvis det sker i overensstemmelse med de udstukne retningslinjer fra Norlys og i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og tele-terminaludstyr.

- senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen at returnere Norlys' udstyr til Norlys.

9. Terrorlogning ved åbne og trådløse netværk

Terrorlogning er udelukkende gældende for virksomheder, som tilbyder deres internet til tredjepart. Såfremt abonnenten efter punkt 6 er berettiget til at udbyde internet til tredjepart, forpligter abonnenten sig til at overholde logningsbekendtgørelsen af 28. september 2006 nr. 988 med senere ændringer, herunder den nedenfor anførte oplysningspligt. Abonnenten har ansvaret for at videregive, hvem der har været tilsluttet nettet og skal kunne give følgende oplysninger om tredjepart i henhold til retsplejelovens § 786 stk. 4 og logningsbekendtgørelsen.

- Kundennummer, abonnementsnummer eller lignende til identifikation af slutbruger
- Mac-adresse
- Afsendende og modtagne IP-adresser
- Transportprotokol
- Afsendende og modtagne portnumre
- Afsendende og modtagne telefonnumre
- Start af logning
- Afslutning af logning

Abnontenten skal opbevare ovenstående data i 1 år.

Har abnontenten hotspots bærer abnontenten ansvaret for at oplyse om dets geografiske eller fysiske placering samt identiteten på abnontentens kommunikationsudstyr.

10. Abnontentens ansvar

Abnontenten bærer ansvaret for Norlys' udstyr og nettermineringspunkt på installationsadressen. Det gælder både ved skader, som abnontenten – eller nogen som abnontenten har ansvar for – forvolder, men også ved blandt andet tyveri, bortkomst og hændelige skader som fx brand- og vandskader mv.

Abnontentens tilslutning af udstyr til Norlys' nettermineringspunkt sker på eget ansvar.

Abnontenten er ansvarlig for alle aktiviteter, der udføres under det kodeord, der er tilknyttet abnontentet, og bærer ansvaret, hvis andre misbruger det.

Hvis abnontenten ikke returnerer Norlys' udstyr senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen, vil Norlys kræve, at abnontenten yder fuld erstatning for udstyret. Returnering sker for abnontentens regning.

11. Misligholdelse (Norlys' lukkeret)

Hvis abnontenten i væsentlig grad undlader at overholde sine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er Norlys berettiget til at afbryde abnontentens tjeneste og dertil knyttede tillægsaftaler. Følgende forhold anses blandt andet, men ikke udtømmende, som væsentlig misligholdelse:

- Tjenesten anvendes til videresalg eller gratis videreformidling af internet til tredjepart, bortset fra de i punkt 6 undtagne tilfælde.
- Abnontenten afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring i adresseforhold.
- Abnontenten undlader at betale opkrævning af beløb vedrørende oprettelse, installation, abonnement eller forbrug mv. efter Norlys' fremsendelse af rykkerbrev.
- Abnontenten krænker tredjemands immaterielle rettigheder ved downloading, distribution eller lignende.
- Abnontenten portscanner andre computere på internettet eller forsøger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer, tilsluttet internettet (hacking).
- Abnontenten spreder e-mails, der er uønskede for modtageren (spam, kædebreve eller lignende).
- Abnontenten sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller headerinformation.
- Abnontenten overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet, herunder chikane eller lignende.
- Abnontenten er taget under konkursbehandling.
- Abnontenten har tilsluttet udstyr, der ikke er beregnet til tilslutning til Norlys' nettermineringspunkt eller som giver anledning til forstyrrelser i den infrastruktur, Norlys leverer tjenester på, og abnontenten undlader at frakoble dette udstyr efter krav fra Norlys.
- Abnontenten ikke helt eller delvist opfylder forpligtelsen i punkt 9.

12. Ejendomsret

Abonnementen kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Norlys' eller underleverandørers udstyr og nettermineringspunkt, og må ikke foretage indgreb i disse.

13. Fejl og fejlretning

Hvis abonnenten konstaterer en fejl eller mangel ved Norlys' tjeneste, skal abonnenten hurtigst muligt – og inden for rimelig tid – rapportere dette til Norlys. Herefter vil Norlys hurtigst muligt sørge for at afhjælpe eller udbedre fejlen eller manglen inden for almindelig arbejdstid. Hvis abonnenten har indgået en særlig serviceaftale med Norlys, vil aftalen beskrive og danne baggrund for den service, som abonnenten er berettiget til.

Ved fejlretning er abonnenten forpligtet til – uden ugrundet ophold – at give Norlys, eller en af Norlys anvist underleverandørs personale, adgang til at efterse installationen hos abonnenten. Abonnenten er berettiget til at kræve, at Norlys' personale foreviser gyldig legitimation.

Norlys foretager fejlretning i egne installationer og på eget udstyr uden beregning for abonnenten. Hvis abonnenten beder om hjælp til fejlretning, og det viser sig, at fejlen kan henføres til forhold uden for Norlys' ansvar eller kontrol, forbeholder Norlys sig ret til at fakturere abonnenten for Norlys' udgifter til fejlsøgning i henhold til de gældende takster.

Defekt udstyr skal returneres til Norlys efter Norlys' anvisning.

14. Opkrævning og betaling

Beløb for tilslutning og oprettelse bliver opkrævet af Norlys, når de aftalte ydelser i abonnementsaftalen er leveret (leveringstidspunktet).

Abonnementsbeløb og øvrige betalinger kan blive opkrævet måneds- eller kvartalsvis forud og fra leveringstidspunktet. Forbrugsafhængige beløb i henhold til abonnementsaftalen kan blive opkrævet måneds- eller kvartalsvis bagud på den førstkommande faktura. Tekniske eller driftsmæssige årsager kan dog forsinke opkrævningen af visse beløb, så de først fremgår af en senere faktura. Norlys tilbyder abonnenten forskellige måder at modtage sin faktura på, eksempelvis via Betalingsservice, elektronisk via OIO eller via e-mail. Norlys er berettiget til at opkræve et særskilt gebyr til at dække den administration, der er forbundet med den faktureringsmåde, abonnenten har valgt.

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Norlys opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer. Når der indgås en aftale om levering af ydelser fra Norlys, kan Norlys foretage en kreditvurdering af abonnenten ved blandt andet at indhente oplysninger

fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre. På baggrund af kreditvurderingen er Norlys berettiget til at afvise en aftale. Desuden kan Norlys som en betingelse for indgåelse af aftalen kræve, at abonnenten stiller betryggende sikkerhed for betalingen af de ønskede ydelser i aftalen.

15. Norlys' ansvar

Norlys er efter dansk rets almindelige regler ansvarlig for tab som følge af handlinger eller undladelser, forårsaget af Norlys eller nogen, Norlys har ansvaret for. Norlys' erstatningsansvar begrænses dog til summen af det beløb, som abonnenten på tidspunktet for skadesbegivenheden har betalt til Norlys inden for de sidste 12 måneder.

Norlys er dog ikke ansvarlig for erstatning i følgende tilfælde:

- Ved tab der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser, forsinkelser eller ændringer mv. i Norlys' infrastruktur i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre Norlys har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- For indirekte tab (tabt avance, produktionsstab, tab som følge af at en tjeneste ikke kan benyttes som forudsat, tab fordi en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lign.), medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.
- For tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- For tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens datasystemer.
- Ved force majeure. Dvs. hvis afbrydelser, forsinkelser, forstyrrelser eller manglende levering skyldes forhold uden for Norlys' kontrol, herunder men ikke begrænset til krig, borgerkrig, ildsvåde, strejke, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Norlys' egne medarbejdere, fejl som beror på den anden parts forhold, fejl i andre netværk, systemnedbrud, uretmæssig leveringsnægtelse fra leverandører, lynnedslag, naturkatastrofer, strømsvigt, lovindgreb mv.
- Ved ethvert krav fra tredjemand, som måtte blive rettet mod Norlys som følge af abonnentens brug af ydelserne.
- Tab som følge af hændelige omstændigheder, herunder forhold som Norlys ikke har kontrol over eller tab påført ved Norlys' simple uagtsomhed.

Norlys' eventuelle kompensation i forbindelse med afbrydelse af en tjeneste vil maksimalt kunne udgøre det indbetalte abonnementsbeløb for ydelsen i den periode, ydelsen har været ude af drift.

16. Overdragelse af abonnement

Abonnementen kan med Norlys' samtykke overdrage abonnementsaftalen til en ny abonnent. Både den hidtidige og den fremtidige abonnent skal skriftligt tiltræde overdragelsen med angivelse af det ønskede tidspunkt for overdragelsen. Norlys er berettiget til at opkræve et gebyr af den fremtidige abonnent for overdragelsen. Norlys er til enhver tid berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser iht. nærværende aftale til 3. mand.

17. Ændring af vilkår og priser

Norlys kan ændre disse betingelser samt priser med et skriftligt varsel på mindst én måned. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder nedsættelse af priser, eller ændring af priser for engangsydelser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

Pristigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Norlys' forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i Norlys' prislistes.

18. Forsikringsydelser

Parterne kan aftale, at abonnenten – i tillæg til internet- og netværkstjenesten – skal være omfattet af Netbank- og Cyberforsikring. Netbank- og Cyberforsikring er omfattet af de til enhver tid gældende "Vilkår for Netbank- og Cyberforsikring hos Købstæderne Forsikring", som kan findes på norlys.dk.

Abonnementen skal være særlig opmærksom på følgende forhold:

- Dækningen gælder abonnenten, og abonnentens koncernforbundne selskaber samt abonnentens datterselskaber
- Dækning pr. skade er maksimeret til de i Vilkår for Netbank- og Cyberforsikring hos Købstæderne Forsikring anførte beløb.
- Ved enhver skade omfattet af forsikringen gælder der en selvrisiko fastsat i Vilkår for Netbank- og Cyberforsikring hos Købstæderne Forsikring.
- Abonnenter med bank- eller udlånsaktiviteter af nogen art samt virksomheder der driver revisions- eller advokatvirksomhed kan ikke være omfattet af Netbank- og Cyberforsikring.

19. Opsigelse

Norlys er til enhver tid berettiget til at opsiges abonnementsaftalen med løbende måned + 3 måneders skriftligt varsel.

Abonnementen kan opsiges abonnementsaftalen med et varsel på 3 måneder til udgangen af en måned. Opsigelse kan ske enten telefonisk eller skriftligt. Norlys sender en bekræftelse til abonnenten med angivelse af dato for abonnementsaftalens ophør. Abonnementsaftalen kan dog tidligst opsiges efter uopsigelsesperiodens udløb, hvorefter aftalen løber indtil en af parterne opsiger abonnementsaftalen i henhold til opsigelsesvarslene i nærværende bestemmelser.

Opsigelsesvarsel for den enkelte slutbruger fremgår af aftalen mellem Norlys og abonnenten. Fremgår det ikke af aftalen mellem Norlys og abonnenten, kan slutbrugeren opsiges abonnementsaftalen med løbende måned + en måned, dog tidligst 3 måneder efter tjenestens ikrafttrædelsestidspunkt.

Ved Norlys' varslings af ændring af vilkår og priser, jf. punkt 17, kan abonnenten dog i varslingsperioden opsiges abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel uopsigelsesperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse. Ved opsigelse af abonnementsaftalen bevarer Norlys ejendomsretten til eventuelt tildelte IP-adresser.

20. Lovvalg, værneting og afgørelse af tvistigheder

Enhver tvist mellem Parterne, der udspringer af Aftalen, skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Enhver tvist, der udspringer af eller i forbindelse med denne aftale, herunder om aftalens indgåelse, eksistens, gyldighed, overholdelse, fortolkning eller ophør, og som ikke kan løses ved Parternes gensidige forhandling, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation. Mediation er ikke til hinder for, at en part iværksætter foreløbige rets skridt med henblik på at sikre sin retsstilling eller anlægger voldgiftssag i overensstemmelse med det anførte nedenfor, hvis dette er fornødent for at undgå fortabelse af rettigheder ved forældelse eller lignende. Afsluttes mediation, uden at tvisten er bilagt, afgøres tvisten med endelig og bindende virkning ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Medmindre parterne aftaler andet i den konkrete sag, skal voldgiftsretten bestå af tre juridiske dommere. Voldgiftsretten skal have sæde i Aarhus. Processproget er dansk. Voldgiftsprocessen er fortrolig, og parterne, voldgiftsretten og Voldgiftsinstituttet er forpligtede til at hemmeligholde sagens eksistens samt forklaringer og materiale i sagen.

Ved fælles ønske kan Parterne dog indgå aftale om retssag. I dette tilfælde skal tvisten afgøres

ved Retten i Aarhus, der har eksklusiv kompetence.

21. Digital Post

Norlys sender alle meddelelser til abonnenten – med undtagelse af driftsinformationer, som kræver særlig tilmelding – til den e-mailadresse eller via sms til det mobilnummer, abonnenten har oplyst Norlys. Det omfatter, men er ikke begrænset til, ordrebekræftelser, påmindelser om teknikerbesøg, fakturaer, betalingspåmindelser og meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser. Abonnenten modtager således ikke meddelelser fra Norlys som almindelig post. Norlys er dog stadig berettiget til at sende alle henvendelser med almindelig post. Meddelelser sendt pr. mail har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var sendt med almindelig post. Det er abonnentens ansvar løbende at undersøge, om Norlys har fremsendt meddelelser ved brug af mail.

Ved ændring af mailadresse skal abonnenten straks kontakte Norlys kundeservice.

Abbonenten kan ved henvendelse til Norlys kundeservice til- og framelde sig digital post.

22. Behandling af personoplysninger

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer Norlys relevante personoplysninger om abonnenten, herunder identifikationsoplysninger, og oplysninger om abonnentens forbrugsrelaterede forhold, installationsnummer i overensstemmelse med reglerne i gældende databeskyttelseslovgivning. Abonnentens oplysninger behandles for at opfylde aftalen med abonnenten, til brug for kundeadministration- og service, til brug for markedsføring samt evt. analyse og statistikker i forbindelse med produktudvikling og prisberegning.

Retsgrundlaget for behandling af abonnentens oplysninger er opfyldelse af aftalen, en retslig forpligtelse, som Norlys er underlagt, og/eller Norlys' legitime, forretningsmæssige interesser, herunder administration af kundeforholdet, rettidig levering af ydelser samt salg og markedsføring af tjenester.

Norlys opbevarer abonnentens oplysninger så længe det er nødvendigt af hensyn til ovenstående formål samt til brug for dokumentation. Norlys kan videregive abonnentens personoplysninger til andre selskaber i Norlys-koncernen. Norlys er berettiget til at videregive abonnentens oplysninger til tredjepart, herunder offentlige myndigheder, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter aftalen samt hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter gældende lovgivning.

Abbonenten kan ved at skrive til Norlys' kundeservice få indsigt i de oplysninger, der behandles om abonnenten, anmode om at få oplysningerne berigtiget eller slettet, anmode om begrænsning af behandling af oplysningerne eller gøre indsigelse mod behandlingen. Abonnenten er altid berettiget

til at gøre indsigelse mod behandling af personoplysninger med henblik på direkte markedsføring. Under visse omstændigheder kan abonnenten endvidere have ret til dataportabilitet. Hvis abonnenten efter at have haft en dialog med Norlys ønsker at gå videre med sagen, kan abonnenten vælge at klage til Datatilsynet. For Norlys' behandling af persondata gælder Norlys' privatlivspolitikker som kan findes på norlys.dk.