

## Del I – Generelle vilkår for Viasat produkter og tjenester

### 01. Omfang

Disse generelle vilkår gjelder privatpersoners tilgang til kanalpakker og tjenester fra Viasat, for bruk i egen husstand. Vilkårene inngår som en del av Viasats Leie og abonnementsavtale for privatpersoner, slik denne avtalen til enhver tid er utformet. Abonnementet kan kun tegnes av personer over 18 år.

Særlige vilkår for Viasat Bredbånd følger av Del II av disse generelle vilkår. Andre vilkår kan følge av Viasats ulike tilbud slik disse til enhver tid presenteres av Viasat. Ved motstrid mellom Del I og Del II av disse generelle vilkår går bestemmelsene i Del II foran. Ved motstrid mellom disse generelle vilkår og særskilte vilkår som følger av Viasats ulike tilbud går sistnevnte foran.

Avtale om Viasat Bredbånd eller andre tilleggstjenester forutsetter at kunden har abonnementsavtale om TV-produkter fra Viasat.

### 02. Definisjoner

*Avtaleperiode:* En fastprisperiode (normalt 12 måneder) som løper fra registrering eller endring av kundeforholdet, hvor det ikke er oppsigelsesadgang.

*Kundens utstyr:* Infrastruktur og utstyr som tilhører kunden, og som benyttes i forbindelse med levering av tjenestene, eller som benyttes på en måte som gjør at leveringen av tjenestene kan påvirkes direkte eller indirekte.

*Leie- og abonnementsavtale:* Avtale om leie av Viasat programkort og eventuelt Viasat-boks, Viasat-abonnement og eventuelle tilleggstjenester.

*Viasat-abonnement:* Abonnementet på enhver kanalpakke eller tjeneste som tilbys av Viasat for privat bruk.

*Viasat programkort:* programkort utstedt av Viasat for tilgang til Viasats kanaler og tjenester.

### 03. Tegning og registrering av Viasat-abonnement

Viasat-abonnement tegnes ved inngåelse av Viasat Leie- og abonnementsavtale og dermed aksept av disse generelle vilkårene. Når avtalen er registrert hos Viasat, sendes Viasat programkort direkte til kunden. Aktivisering av programkortet gir tilgang til alle kanaler og tjenester som abonnementet er registrert på.

### 04. Bruk av elektronisk kommunikasjon

Ved avtaleinngåelsen skal kunden gi opplysninger om sin e-postadresse. Kommunikasjon mellom Viasat og kunden foregår elektronisk til den e-postadresse kunden har oppgitt. Kunden skal påse at Viasat til enhver tid har kundens korrekte e-postadresse. E-post anses for å ha kommet frem til kunden når Viasat har benyttet den e-postadresse kunden har oppgitt.

### 05. Viasat programkort

Kunden leier Viasat programkort til bruk i kundens husstand, for mottak av kanaler og tjenester. Utlån, fremleie eller annen kommersiell utnyttelse, eller bruk utenfor Norge, er ikke tillatt. Uautorisert kopiering eller bruk av kanaler, tjenester eller programvare er ikke tillatt. Kunden skal sørge for at installasjon, oppbevaring og bruk av Viasat programkort skjer på forsvarlig måte og i samsvar med Viasats gjeldende instruksjoner. Kunden skal straks varsle Viasat ved tap, feil eller skade på Viasat programkort. Viasat kan til enhver tid kreve Viasat programkort returnert for reparasjon, endring eller utskiftning. Ved avtalens opphør skal Viasat programkort returneres innen 14 dager. Kunden skal bære omkostningene ved slik retur.

### 06. Godkjent Viasat-boks

Kunden skal kun benytte Viasat-boks som er godkjent av Viasat eventuelt kortleser som er godkjent som kompatibel med Viasat programkort og tilkoblet TV-apparat godkjent av Viasat. En oversikt over godkjent utstyr finnes på [viasat.no](http://viasat.no).

### 07. Oppkobling av Viasat-boks

For å få tilgang til Viasats fullstendige tilbud, herunder innhold som leveres på forespørsel, må kunden sørge for at Viasat-boksen er tilkoblet internett. Viasat bærer ikke ansvar for avbrudd, feil eller mangler som skyldes Kundens internettforbindelse.

### 08. Avtaleperioden

(a) Leie- og abonnementsavtalen har en innledende Avtaleperiode (normalt på 12 måneder), med mindre Kunden i stedet velger å tegne løpende abonnement med høyere abonnementsavgift/priser. Avtale om leie av Viasat-boks har ingen innledende Avtaleperiode med mindre annet er avtalt mellom Viasat og Kunden.

(b) Ved utløpet av en Avtaleperiode går avtalen automatisk over til løpende abonnement.

(c) Første Avtaleperiode (evt. det løpende abonnementet) begynner å løpe når kundeforholdet er registrert hos Viasat.

(d) Oppsigelse må finne sted i henhold til punkt 16.

### 09. Avgifter og betaling

Kunden skal betale følgende avgifter til Viasat som faktureres forskuddsvis:

(a) Etableringsavgift, som påløper ved inngåelse av Leie- og abonnementsavtalen.

(b) Abonnementsavgift, som påløper for hver avtalte faktureringsperiode. For individuelle tilleggstjenester og tilpasninger, og for andre særlige forhold, påløper særskilte avgifter.

(c) Innbetalt etableringsavgift, som ikke refunderes.

Faktureringsavgift og purregebyr belastes i henhold til Viasats prislister. Ved for sen betaling påløper forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven. Ved uautorisert bruk av Viasat-abonnement utenfor kundens husstand forbeholder Viasat seg retten til å ilegge særskilt gebyr avhengig av forholdets art.

### 10. Endringer i priser og avgifter

(a) I Avtaleperioden: I Avtaleperioden kan prisendringer ikke gjennomføres til ugunst for Kunden med mindre de skyldes offentlige pålegg eller force majeure. Endringer som skyldes slike forhold kan alltid gjennomføres med umiddelbar virkning og etterfaktureres på første faktura etter endringen.

(b) Ved Avtaleperiodens utløp: Ved utløpet av Avtaleperioden vil Kunden automatisk gå over til løpende abonnement og bli fakturert de da gjeldende avgifter og priser for løpende abonnement på de aktuelle produkter og tjenester.

(c) Under løpende abonnement: Abonnementsavgift og andre avgifter i et løpende abonnement kan endres på grunnlag av utviklingen i tjenestetilbudet, Viasats kostnadsutvikling, konsumprisindeksen eller andre forhold, herunder endrede skatter og avgifter, forutsatt at endringen ikke er vesentlig. Vesentlige prisendringer kan bare gjennomføres med kundens samtykke. Endringer i abonnementsavgift som samlet overstiger 10% innenfor et kalenderår skal alltid regnes som vesentlige.

### 11. Endringer i produkter og tjenester

(a) Kundens endringsadgang: Etter utløpet av Avtaleperioden (jf. punkt 8) kan kunden med én måneds varsel, regnet fra den 1. i måneden etter varselet mottas, fritt redusere antall kanalpakker eller

kanaler omfattet av abonnementet utover Viasat Mini. Viasat har rett til å kreve tilbakelevering eller tilgang til Viasat programkort eller annen teknisk utrustning for å tilpasse dette til det reduserte abonnementet. Kunden kan til enhver tid (også i Avtaleperioden) velge å øke antall kanalpakker eller kanaler, eller å inngå avtale om levering av tilleggsprodukter, uten å måtte gå inn i en ny Avtaleperiode (men eventuell eksisterende Avtaleperiode fortsetter å løpe). Tilbudspriser, kampanjetilbud og lignende fra Viasat kan imidlertid være betinget av at Kunden går inn i en ny Avtaleperiode.

(b) Viasats endringsadgang: Viasat kan til enhver tid endre gjeldende kanalpakker og tjenester, samt endre sammensetning av de enkelte kanalpakker. Slike endringer kan for eksempel skyldes at enkelte kanaler tas ut eller kommer til i Viasats programtilbud, at Viasat endrer pakkestrukturen i tilbudet, eller at Viasat lanserer nye tjenester eller på annen måte gjør endringer i hvilke tilleggstjenester som tilbys som del av Kundens abonnement. Kunden er ikke garantert at en eller flere kanaler og tjenester er med som en del av tjenestetilbudet. Endringer som er til ugunst for Kunden kan kun gjennomføres mens en Avtaleperiode løper dersom endringen skyldes offentlig pålegg, force majeure eller bortfall av distribusjonsrettigheter. Utenfor Avtaleperiode krever endringer som er til ugunst for Kunden, og som ikke skyldes offentlig pålegg eller force majeure samtykke, jf. punkt 13. Midlertidig bortfall av kanaler eller tjenester reguleres i punkt 11 d).

(c) Endringer som skyldes forhold utenfor Viasats kontroll kan gjennomføres umiddelbart; se likevel regulering av krav til varsler og Kundes rettigheter ved manglende varsling i punkt 13.

(d) Dersom en eller flere kanaler og/eller tjenester midlertidig bortfaller, for eksempel som følge av brudd i forhandlinger mellom Viasat og den eller de som eier og/eller drifter de aktuelle kanaler eller tjenester, gjelder punkt 14 om misligholdsansvar. Slik midlertidig bortfall kan altså etter forholdene utgjøre mislighold av avtalen fra Viasats side, men skal ikke regnes som en endring i Viasats produkter.

#### **12. Endringer i Viasats programvare**

Viasat har rett til å endre programvare/tekniske spesifikasjoner for Viasat-boks, bredbåndsruiter og Viasat programkort, for eksempel ved å oppdatere programvaren og/eller brukeropplevelsen eller ved å endre format eller teknologi for distribusjon av innhold. Dersom slike endringer er til ugunst for kunden kreves kundens samtykke. Det at en endring krever tiltak fra Kundens side eller medfører endret funksjonalitet, brukergrensesnitt eller lignende innebærer ikke i seg selv at endringen må anses for å være til ugunst for Kunden. Kunden mottar en lisens til programvaren som leveres fra eller på vegne av Viasat. Uautorisert kopiering, spredning eller endring i programvaren, eller bruk i strid med denne avtalens formål, anses som vesentlig brudd på avtalen og kan etter forholdene medføre straffe- og/eller erstatningsrettslig ansvar.

#### **13. Krav til varsler og samtykker**

Endringer som nevnt i punkt 10 c), 11 b), 12 og 22 skal varsles av Viasat én måned i forkant gjennom faktura, brev eller annen særskilt henvendelse (for eksempel epost). Prisendringer til ugunst for Kunden ut over en justering i tråd med konsumprisindeksen eller nye eller økte offentlige skatter og avgifter skal likevel varsles slik at Kunden gis rimelig tid til å si opp avtalen i tråd med punkt 16 slik at avtaleforholdet avsluttes før prisendringen skjer i kraft. Endringer som ikke innebærer ulempe for kunden kan varsles gjennom oppslag på Viasats nettsider. Informasjon om endringen og eventuelt om Kundens rettigheter i forbindelse med endringen skal fremgå på en tydelig måte. Dersom overgang fra Avtaleperiode til løpende

abonnement, jf. Punkt 10 b), medfører endringer som nevnt i dette avsnittet skal dette varsles på samme måte. Hvis kundens samtykke er påkrevd for å gjennomføre endringer skal samtykke anses gitt ved kundens innbetaling av abonnementsavgift etter varslingsperiodens utløp. Dersom kunden ikke samtykker, har Viasat rett til å si opp avtalen med en måneds varsel. Viasat kan velge å gjennomføre endringen til tross for at Kunden ikke samtykker. Kunden skal da alltid gis mulighet til å avslutte avtalen med virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

Dersom det ikke er mulig å varsle om endringer som nevnt over minst én måned i forkant skal Viasat varsle Kunden så snart det er mulig, og Kunden skal gis en frist på minst én måned til å tilkjennegi om det samtykkes til endringen. Dersom Viasat på grunn av forhold utenfor Viasats kontroll har vært nødt til å gjennomføre endringen før utløpet av fristen etter dette avsnitt, skal Kunden gis et forholdsmessig prisavslag som reflekterer ulempen Viasats gjennomføring av endringen har påført Kunden.

Dersom Viasat gjør endringer som er så omfattende eller inngripende at de endrer avtalens karakter, skal Viasat innhente et særskilt skriftlig samtykke fra Kunden før endringen kan gjennomføres. Eksempler på slike endringer er endringer som grunnleggende endrer profilen på et produkt eller en tjeneste Kunden abonnerer på, svært betydelige prisøkninger eller inngripende endringer i Kundens grunnleggende rettigheter etter Leie- og abonnementsavtalen.

#### **14. Viasats misligholdsansvar**

Ved avbrudd i levering av Viasats kanalpakker og tjenester som varer i minst 24 timer fra Kunden har meldt fra om forholdet har Kunden rett til prisavslag i form av et forholdsmessig fradrag i Abonnementsavgiften. Det samme gjelder ved avbrudd i levering som kun gjelder deler av Viasats tjeneste, for eksempel der en eller flere kanaler midlertidig ikke er tilgjengelige.

Der det oppstår feil eller andre mangler på utstyr eller tjenester levert av Viasat, skal Viasat snarest mulig etter å ha fått melding om dette fra Kunden sette i gang rimelige tiltak for å rette mangelen. Viasat dekker ikke kundens kostnader til retting Kunden på eget initiativ foretar med mindre Kundens iverksetting av slike tiltak skjer som resultat av at Viasat ikke utbedret mangelen innen rimelig tid etter mottatt melding. Viasats plikt til å iverksette tiltak i medhold av dette avsnitt er betinget av at kunden gir Viasat nødvendig tilgang til tjenesten, herunder om nødvendig til Kundens utstyr, for å foreta eventuell feilretting. Dersom det viser seg at feilen skyldes forhold ved Kundens eget utstyr eller på annen måte er Kundens ansvar kan Viasat kreve at Kunden dekker Viasats omkostninger ved feilrettingen.

Viasats erstatningsansvar overfor Kunden ut over prisavslag som nevnt over gjelder ikke for forhold som ligger utenfor Viasats kontroll, og som Viasat ikke med rimelighet kunne forventes å ta i betraktning på avtaletidspunktet, unngå eller overvinne følgene av, og er uansett begrenset til Kundens direkte tap, inkludert dokumenterte merutgifter, som skyldes Viasats mislighold av avtalen. Viasats samlede erstatningsansvar er uansett oppad begrenset til den årlige sum Kunden betaler for levering av Viasats produkter og tjenester, med mindre Viasat har forårsaket skaden ved forsett eller grov uaktsomhet.

Kunden plikter å gjennomføre alle rimelige tiltak for å begrense sitt tap. Dersom Kunden ikke gjør dette, dersom Kunden har medvirket til tapet eller dersom Kunden har unnlatt å ta rimelige forholdsregler for å fjerne eller minske risikoen for skade eller tap, skal Viasats ansvar reduseres eller falle bort.

Ved vesentlig mislighold kan kunden heve avtalen.

Viasats misligholdsansvar som beskrevet over gjelder ikke for forhold kunden svarer for, herunder forhold som skyldes Kundens utstyr (inkludert at Kundens TV ikke er kompatibel med Viasat programkort), kundens installasjon, oppbevaring eller bruk av Viasat programkort eller annet utstyr eller arbeid utført av montør eller andre tredjeparter. Kundens rett til å gjøre misligholdssanksjoner gjeldende går tapt dersom Kunden ikke reklamerer innen rimelig tid fra Kunden oppdaget eller burde oppdaget forholdet.

#### **15. Kundens misligholdsansvar**

Ved mangelfull betaling har Viasat rett til å stenge kundens tilgang til kanalpakker og tjenester etter skriftlig varsel. Kunden er ansvarlig for å betale for kanalpakker og tjenester selv om programkortet er sperret på grunn av kundens mislighold. Tilkobling kan skje når alle utestående krav er registrert innbetalt hos Viasat, og mot betaling av et gebyr i henhold til Viasats til enhver tid gjeldende prisliste. Gebyrets størrelse skal fremgå av varselet om stenging. Ved mislighold av kundens forpliktelser kan Viasat kreve sitt økonomiske tap erstattet, likevel slik at Kundens samlede erstatningsansvar uansett er oppad begrenset til den årlige sum Kunden betaler for levering av Viasats produkter og tjenester, med mindre Kunden har forårsaket skaden ved forsett eller grov uaktsomhet. Ved vesentlig mislighold kan Viasat heve avtalen med én månedskriftlig varsel. Dersom misligholdet skyldes forsett eller grov uaktsomhet kan avtalen heves med umiddelbar virkning. Som vesentlig mislighold skal bl a regnes (i) overtredelse av kundens forpliktelser etter punkt 5 eller punkt 12, og (ii) gjentatt eller vedvarende overtredelse av Leie- og abonnementsavtalen eller særskilte abonnementsvilkår. Heving medfører ikke bortfall av kundens plikt til å betale Abonnementsavgift og andre gebyrer og avgifter for inneværende Avtaleperiode.

#### **16. Oppsigelse**

Avtalen løper inntil den blir oppsagt. Kunden og Viasat kan til enhver tid si opp avtalen. Oppsigelse fra kunden skjer gjennom meddelelse til Viasat på telefon 21 95 28 28, eller skriftlig. Oppsigelse i Avtaleperioden har virkning fra periodens utløp, forutsatt at meldingen om oppsigelse er mottatt senest én måned før dette tidspunktet. Oppsigelser som mottas senere, og oppsigelser av løpende abonnement for øvrig, har virkning fra to måneder etter utløpet av måneden oppsigelsen mottas. Oppsigelse av avtale om leie av Viasat-boks, om Viasat Bredbånd eller andre tilleggstjenester regnes ikke som oppsigelse av annet enn den enkelte tilleggstjeneste, med mindre annet klart fremgår av oppsigelsen. Dersom Kunden ønsker å gjøre en oppsigelse gjeldende mens det løper Avtaleperiode, avtale om kjøp på avbetaling eller lignende vil det påbeløpe et bruddgebyr eller slutfaktura tilsvarende verdien av ytelse mottatt av Kunden (for eksempel installasjon, utstyr eller rabatterte eller vederlagsfri tilgang til innhold) eller gjenstående beløp på avbetaling.

#### **17. Vilkår for leie av Viasat-boks**

Avtale om leie av mottakerutstyr løper til den blir oppsagt. Kunden og Viasat kan til enhver tid si opp avtalen i henhold til punkt 16, dog slik at oppsigelse fra kunden har virkning fra en måned etter utløpet av måneden oppsigelsen mottas. Mottakerutstyr kunden leier av Viasat skal returneres etter anvisning fra Viasat innen 14 dager etter utløpet av leieforholdet, med mindre kunden velger å kjøpe mottakerutstyret til den pris som fremgår av Viasats til enhver tid gjeldende prisliste. Ved manglende retur kan Viasat fakturere kunden for kostnaden ved det utleide utstyret.

Kunden skal sørge for at installasjon, oppbevaring og bruk av utleide mottakerutstyr skjer på forsvarlig måte og i samsvar med Viasats gjeldende instruksjoner. Kunden skal straks varsle Viasat ved tap, feil eller skade på utstyret. Viasat kan til enhver tid kreve utstyret returnert for reparasjon, endring eller utskifting. Kunden er ansvarlig for enhver skade på utleide mottakerutstyr som skyldes kundens bruk og/eller håndtering av utstyret, herunder skader ved retur av utstyret til Viasat. Service og kundedøtte for mottakerutstyret er inkludert i leien. Avtale om utførelse av service på utstyr inngås ved at kunden kontakter Viasats kundetjeneste på telefon 21 95 28 28.

#### **18. Pause i abonnement**

Kunden kan avtale pause i løpende abonnement ved å henvende seg til Viasats kundesenter på telefon 21 95 28 28. I en avtalt pauseperiode påløper det ikke abonnementsavgift for de av Viasats tjenester pauseperioden gjelder, og Kunden har ikke tilgang til disse tjenestene. Det kan ikke avtales mer enn totalt 90 dager pauseperiode per kalenderår, og det må gå minst 30 dager mellom hver pause som avtales. Dersom pause avtales før utløpet av en Avtaleperiode forlenges Avtaleperioden med et antall dager tilsvarende lengden på pauseperioden. Dersom Kunden sier opp avtalen gjelder bestemmelsene om oppsigelse i punkt 16.

#### **19. Behandling av personopplysninger**

Viasat behandler ulike opplysninger om kunden, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og fødselsnummer (herunder fødselsdato). Formålet med behandlingen er å sette Viasat i stand til å administrere kundeforholdet, samt statistisk bruk og bruk ved utsendelse av materiale, nyhetsbrev med videre. Fødselsnummer anvendes likevel utelukkende til å foreta en kredittvurdering av kunden og ved eventuell inkasso. Viasat kan i tillegg samle og behandle opplysninger om bruk av Viasats produkter og tjenester, som for eksempel informasjon om ulike kanalers popularitet. Slik informasjon vil alltid samles inn anonymt, og vil ikke knyttes opp mot personopplysninger Viasat har lagret om den enkelte Kunde. Opplysninger om kunden kan overføres til selskap i samme konsern som Viasat for administrasjons- eller markedsføringsformål (alle aktuelle konsernselskaper er etablert innenfor EØS), samt til andre tredjeparter i den grad det er nødvendig for å oppfylle avtale med Kunden, for å følge opp utestående fordringer eller for å oppfylle Viasats forpliktelser etter relevant lovgivning. Kunden er kjent med at Viasat plikter å utlevere kundelister til NRK Lisensavdelingen. Kunden har rett til å få innsyn i hvilke personopplysninger som behandles av Viasat og Viasats konsernselskaper. Kunden har også rett til å motsette seg innsamling og behandling av personopplysninger. Sistnevnte kan imidlertid medføre at Viasat ikke lenger har mulighet til å levere tjenester til kunden. Informasjon om behandling av de personopplysninger Viasat har fått tilgang til gjennom inngåelsen av Viasat Leie- og abonnementsavtale fås ved henvendelse til Viasat kundeservice. Behandlingsansvarlig for personopplysningene er Viasat AS.

#### **20. Overdragelse av rettigheter og forpliktelser**

Viasat kan fritt overdra sine rettigheter og forpliktelser etter Leie- og abonnementsavtalen, helt eller delvis. Dersom Viasat overdrar rettigheter og forpliktelser etter Leie- og abonnementsavtalen til en annen tjenesteleverandør og dette er til gunst for Kunden, skal Viasat varsle Kunden i tråd med punkt 13 og gi Kunden adgang til å avslutte avtaleforholdet før overdragelsen gjennomføres.

Kunden kan kun overdra sine rettigheter eller forpliktelser etter Leie- og abonnementsavtalen ved bruk av, og på de vilkår som fremgår av, særskilt eierskifteskjema som finnes på Viasats nettsider.

#### **21. Kundens endringer**

Kunden skal straks melde fra til Viasat om endringer som kan påvirke kundeforholdet, herunder om endringer knyttet til Kundens utstyr. Viasat har ikke ansvar for å foreta eventuelle tilpasninger som måtte være nødvendig som følge av endringer i Kundens utstyr. Kunden skal straks gi melding til Viasat kundeservice på telefon 21 95 28 28 ved varig adresseendring. Dersom adresseendring ikke meldes, er kunden ansvarlig for tap som måtte oppstå som følge av feiladressert post eller andre henvendelser fra Viasat. Viasat kan ikke garantere at alle tjenester kan leveres til ny adresse. Manglende mulighet for levering til ny adresse gir ikke grunnlag for oppsigelse før Avtaleperiodens utløp.

#### **22. Endring av vilkår**

Viasat kan fritt beslutte endring av disse generelle vilkår. Slike endringer vil for eksempel foretas for å ta høyde for nye eller endrede produkter og tjenester, ny eller endret lovgivning eller krav fra offentlig myndighet, eller der Viasat ellers ser behov for det. Endringer trer i kraft fra den tid Viasat bestemmer, likevel slik at endringer som er til ugunst for Kunden ikke kan påberopes av Viasat mens en Avtaleperiode løper eller i oppsigelsestiden dersom Kunden velger å si opp løpende abonnement som følge av endringen. Vesentlige eller inngripende endringer av disse generelle vilkår til skade for kunden forutsetter likevel kundens samtykke, jf. punkt 13. Endringer som skyldes forhold utenfor Viasats kontroll kan gjennomføres umiddelbart; se likevel regulering av krav til varsler og Kundes rettigheter ved manglende varsling i punkt 13. Dersom endringen ikke innebærer ulempe for Kunden kan den alltid gjennomføres uten forutgående varsel.

#### **23. Angrerett**

Ved kjøp av varer og tjenester utenfor fast utsalgssted eller ved fjernsalg har kunden angrerett i henhold til gjeldende lovgivning. Dette innebærer at kunden uten begrunnelse kan gå fra avtalen innen 14 dager. Fristen regnes fra avtaleinngåelse, det vil f.eks. si fra bestilling er inngitt på Viasats hjemmesider eller per telefon. Angrerett gjelder ikke ved kjøp i butikk.

### **Del II – Særskilte vilkår for Viasat Bredbånd**

#### **24. Innhold av tjenesten**

Viasat Bredbånd er et tilleggsprodukt som forutsetter at kunden også har en abonnementsavtale om TV-produkter fra Viasat. Produktet gir kunden bredbåndstilgang via linje med nærmere avtalt kapasitet, og en bredbåndsruter. Bredbåndstilgangen leveres med en avtalt maksimalhastighet målt i kilobit per sekund. Linjehastigheten vil være inntil den spesifiserte hastighetsklasse, men hastigheten vil i perioder med stor belastning på nettet, eller på grunn av forhold ved Kundens utstyr, kunne være lavere enn den oppgitte maksimalhastigheten. Ved levering av bredbånd på kobberlinjer over lengder på 5000 meter eller mer, målt på avstand fra sentral til kundes bolig over kobberlinjens totale lengde, kan levering kun skje dersom kunden aksepterer de begrensninger i stabilitet og kvalitet som følger av lang avstand. Tjenesten vil i disse tilfeller alltid anses levert i henhold til avtale dersom kunden oppnår en hastighet på 384 kbps eller mer. Viasats bredbåndstjeneste leveres til overgangen mellom netteiers nett og privat telenett. Viasat har ikke ansvar for noe forhold som

vedrører det private telenettet, herunder eventuelle oppgraderinger av dette som måtte være nødvendig for levering av Viasat bredbånd med den avtalte hastighet.

#### **25. Installasjon/avbestilling**

Viasat kan installere nødvendig utstyr for levering av Viasat Bredbånd hos kunden. Viasat Bredbånd aktiveres så snart leveransen er klargjort og nødvendig installasjonsarbeid er utført. Ved avbestilling/opsigelse etter angrefristens utløp, men før leveransen er gjort tilgjengelig, påløper et avbestillingsgebyr i henhold til Viasat gjeldende prisliste. Slikt gebyr kommer ti tillegg til eventuelt oppsigelsesgebyr etter punkt 26.

#### **26. Operatørbytte**

Når Viasat overtar bredbåndslinje fra annen leverandør, overtar Viasat gjeldende samarbeidsnummer/DSL-linje. Viasat er ikke ansvarlig for eventuell oppsigelsestid, avtaleperiode utestående beløp eller andre former for krav, inkludert ethvert krav i forbindelse med operatørbyttet, fra kundens tidligere bredbåndsliverandør. Overføring av bredbåndslinje vil erfaringsmessig gå raskere dersom det oppgis samme juridiske eier på gammelt og nytt abonnement. Viasat Bredbånd inkluderer ikke bredbåndstelefon (VoIP), og overgang til Viasat Bredbånd kan medføre at kunden mister tilgang til eksisterende bredbåndstelefontjenester og/eller eksisterende telefonnummer. Viasat har ikke noe ansvar for tap eller ulempe som følge av at kunden mister tilgang til slike tjenester.

#### **27. Driftsforstyrrelser, sperring av tilgang**

Viasat skal varsle kunden rimelig tid i forveien om vesentlige driftsforstyrrelser som Viasat kan forutse eller kontrollere, med mindre offentligrettslige regler eller hensynet til andre kunder forhindrer dette. Viasat forbeholder seg retten til uten foregående varsel å stenge kundens tilgang til Viasat Bredbånd dersom Viasat får kjennskap til at kunden misbruker tjenesten til lovovertrедelser, inkludert men ikke begrenset til spredning av barneporno, rasistiske ytringer, ærekrenkninger eller brudd på opphavsrettigheter. Dersom tilgang til Viasat Bredbånd gjenåpnes etter sperring i medhold av forrige avsnitt eller de generelle vilkår ellers, vil det påløpe et gjenåpningsgebyr i henhold til Viasats gjeldende prisliste.

#### **28. Kundens oppsigelse**

Kunden kan si opp avtale om Viasat Bredbånd med virkning fra én måned etter utgangen av den måned oppsigelsen ble mottatt. Dersom kunden sier opp avtalen slik at oppsigelsestiden går ut før utgangen av Avtaleperioden, må kunden betale oppsigelsesgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Oppsigelse eller bortfall av avtale om Viasat Bredbånd, uansett årsak, har ingen virkning på løpende avtaler mellom Viasat og kunden vedrørende andre av Viasats produkter eller tjenester.

#### **29. Brukerklagenemnd**

Dersom kunden har innsigelser på levering, fakturering eller kvalitet på Viasat Bredbånd, må Kunde først motta avslag på klage fra Viasat før klage sendes til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon – <http://www.brukerklagenemnda.no>.