

## 1 GYLDIGHETSOMRÅDE OG DEFINISJONER

Disse Generelle vilkår gjelder for alle tilbud, salg og leveranser av tjenester til næringsdrivende (heretter kalt Kunde) levert av Mynet AS og/eller Mynet avd. Nærøysund AS (heretter kalt Mynet), med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene. Uavhengig av om kundeforholdet er etablert gjennom direkte kontakt mellom Mynet og Kunde, eller via forhandler som på vegne av Mynet tilbyr produkter og tjenester.

## 2 GENERELLE VILKÅR

Bruk av Mynets tjenester og forholdet mellom Mynet og Kunde reguleres av (der de til enhver tids gjeldende Generelle vilkår har lavest prioritet):

- Evt. særlige avtaler mellom Mynet og Kunde
- Vilkår for enkelttjenester som ikke fremgår av disse Generelle vilkårene, herunder
  - Tjenestebeskrivelser
  - Tjenestekvalitetsavtale (SLA)
- Mynets mottaksmelding, ordrebekreftelse, endringsmelding og ferdigmelding
- Tilbud-/Avtaledokument
- Generelle vilkår

Mynet sine Tjenestebeskrivelser, Tjenestekvalitetsavtale er en del av hver enkelt kontrakt/avtale/tilbud.

## 3 ABONNEMENT

### 3.1 Hvem kan tegne avtale

Foretak registrert i Foretaksregisteret eller tilsvarende utenlandsk register kan abonnere på Mynets tjenester.

### 3.2 Kredittvurdering og sikkerhet for betaling

Det vil bli foretatt rutinemessig kredittvurdering av ny Kunde. Mynet kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsforetak. Dersom Kunde ikke er tilstrekkelig kredittverdig, kan Mynet avslå levering.

### 3.3 Kundes kontaktinformasjon

Ved endringer i Kundes kontaktinformasjon, herunder i post- og fakturaadresse, telefonnummer og e-postadresse, plikter Kunde snarest mulig å melde endringer til Mynet.

### 3.4 Overdragelse av abonnement

Kunde kan ikke overdra abonnementet til andre uten skriftlig godkjenning fra Mynet. Før slik overdragelse kan finne sted må alle utestående forpliktelser i abonnementsforholdet være innfridd. Mynet kan kreve betalingsgaranti eller sikkerhet før godkjenning gis.

Mynet kan overdra sine rettigheter og plikter i avtalen til andre selskaper eller enheter, så fremt slik overdragelse ikke medfører vesentlig ulempe for Kunde. Mynet kan fritt benytte factoring og annen overdragelse av fordringer.

### 3.5 Videresalg

Med mindre annet er avtalt kan abonnement ikke videreselges, leies ut eller på annen måte gjøres tilgjengelig for tredjemann, uavhengig om det er mot vederlag eller det tilbys gratis.

### 3.6 Flytting av stedsbaserte tjenester

Tjenesten leveres på den eller de installasjonsadressene (fysiske leveringssteder) som er avtalt. Endring av installasjonsadresse (flytting) eller andre endringer i tjenesten forutsetter aksept fra Mynet. Flytting kan medføre en etableringskostnad, endret bindingstid og/eller endret månedspris. Hvis Mynet ikke kan levere tjenesten på ny adresse og Kunden sier opp avtalen gjelder bestemmelsene i punkt 8.3 tilsvarende.

## 4 PRISER OG BETALING

### 4.1 Priser

Prisen for de tjenester som Mynet leverer til Kunde følger av avtalen med Kunde, eventuelt av Mynets ordrebekreftelse eller tilbud fra Mynet/Mynets forhandler. Et pristilbud er gyldig i 30 dager fra tilbudets dato dersom annet ikke er avtalt. Alle priser er i norske kroner eksklusiv merverdiavgift.

### 4.2 Endring av priser

Mynet har rett til å endre prisene til enhver tid. Prisendringer trer i kraft fra og med én måned etter at skriftlig varsel fra Mynet er sendt til Kunde. Prisendringer kan skje med kortere varsel dersom endringen skyldes økning i offentlige avgifter. Mynet kan justere priser årlig iht. utvikling i konsumprisindeks.

### 4.3 Kansellering

Varer tas ikke i retur. I spesielle tilfeller kan retur av varer/annullering av ordrer skje ved forutgående skriftlig avtale. Dette gjelder kun lagervarer i uåpnet originalemballasje. Ved retur av varer/annullering av ordrer forbeholder Mynet seg retten til å fakturere et returgebyr på 15% av fakturaverdien, dog minimum kr. 350,-. Varene krediteres til gjeldende dagspriser.

#### 4.3.1 Gjelder for internettavtaler

Priser gitt i tilbud eller avtale kan endres eller avtalen kanselleres av Mynet dersom det skulle vise seg at gravetillatelse ikke kan gis og/eller at etablerings-kostnaden blir vesentlig høyere enn beregnet. I slike tilfeller tar Mynet

kontakt for avklaring om leveringsforhold og endring av avtalen/betingelsene.

### 4.4 Betaling

Mynets tjenester faktureres fra dato for Ferdigmelding med mindre annet er avtalt. Kunde faktureres forskuddsvis for løpende tjenester. Fakturaen har 10 dagers forfallstid med mindre annet er avtalt. Betaling skal skje innen den betalingsfrist som fremgår av fakturaen. Mynet kan innenfor rammen av Lov om foreldelse av fordringer (foreldelsesloven) foreta etterfakturerings.

Ved mottak av faktura fra Mynet er Kunde forpliktet til å undersøke at denne er i henhold til avtalte priser og tjenester. Dersom Kunde mener at faktura er feil, må skriftlig klage stiles til Mynet (kontaktinfo er tilgjengelig på [www.mynet.no](http://www.mynet.no)) innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke er mulig, innen 6 måneder. Kunde mister sin rett til å gjøre krav gjeldende dersom Mynet ikke har mottatt melding om mangel eller avvik innen 6 måneder etter at faktura er sendt. Kunde plikter å betale uomtvistet del av faktura innen forfall.

Den som er registrert som Kunde hos Mynet er ansvarlig for betaling av de ytelser som leveres i henhold til avtalen. Ansvarer omfatter også andres bruk av Kundes abonnement, herunder uvedkommendes bruk.

Betaling skal skje iht. faktura. Ved forsinket betaling påløper 1% morarente pr. påbegynt måned eller tilleggsgebyr ved utsendelse av betalingspåminnelse tilsvarende den til enhver tid gjeldende sats etter inkassoforskriften eller annen aktuell lovgivning.

Følgende fakturagebyr gjelder

- EHF kr 0,-
- PDF pr e-post kr 29,-
- Papir pr post 69,-

## 5 PERSONOPPLYSNINGER, TAUSHETSPLIKT OG TRAFIKKSTYRING

Mynet loggfører personopplysninger herunder trafikkdata og signaleringsdata. Personopplysningene, trafikkdataene og signaleringsdataene benyttes til kundeadministrasjon, gjennomføring av leveransen, samt til faktureringsformål i henhold til lov og forskrift. Opplysningene og dataene slettes når behovet for lagring ikke lenger er til stede. Les mer om Mynets behandling av personopplysninger på [www.Mynet.no/personvern](http://www.Mynet.no/personvern).

Mynet og de ansatte i Mynet plikter i henhold til ekomloven § 2-9 å bevare taushet om opplysninger vedrørende Kundes bruk av

tjenesten og om innholdet i Kundes elektroniske kommunikasjon. Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundes samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Mynet er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

Mynet skal sikre at trafikkstyringen i nettet oppfyller de krav som er fastsatt i ekomloven med forskrifter. Mynet prioriterer enkelte tjenester foran annen datatrafikk. Dette gjelder blant annet tidskritiske tjenester og andre spesialiserte tjenester. Kunde kan velge om den spesialiserte tjenesten skal benyttes eller ikke. Mynet blokkerer trafikk etter pålegg fra myndighetene eller dersom trafikken anses å innebære en sikkerhetsrisiko for brukerne.

Gjeldende personvernerklæring er tilgjengelig på Mynet sine hjemmesider, [www.mynet.no](http://www.mynet.no).

## 6 UTSTYR

### 6.1 Tilknytning av utstyr til nettet

For å unngå skade på nettet eller ulempe for andre brukere, skal utstyr som tilknyttes nettet tilfredsstillende de krav som til enhver tid er fastsatt av myndighetene. Kunde plikter å påse at utstyr som Kunde (eller noen Kunde svarer for) har koblet til nettet er typegodkjent for bruk i Norge. Dersom Kunde er i tvil plikter Kunde å avklare dette med Mynet før utstyret tas i bruk. Enkelte tjenester krever at Mynets utstyr benyttes. Dette er beskrevet nærmere i tjenestens Tjenestebeskrivelse.

### 6.2 Mynets utstyr

Dersom ikke annet er avtalt er alt utstyr som Mynet plasserer hos Kunde i forbindelse med levering av en tjeneste Mynets eiendom. Kunde må ikke overlate eller leie ut utstyret til andre. Kunde har ikke adgang til å foreta noen inngrep i utstyret. Kunde monterer selv utstyr som sendes Kunde pr. post i henhold til monteringsveiledning. Mot å betale et vederlag kan Kunde eventuelt bestille montør for montering av utstyr. Ved oppsigelse av tjenesten plikter Kunde å returnere Mynets utstyr. Retur skal skje til den adresse som er oppgitt Mynet sin hjemmeside. Utstyr som returneres må inneholde original serienummermerking. Utstyr som ikke er returnert innen Mynets frist, uten bruk av returseddel eller uten serienummermerking blir fakturert Kunde iht. de til enhver tid gjeldende priser og gebyrer for behandling og puring.

## 7 TJENESTEBESKRIVELSE, PRODUKTINFORMASJON OG PRODUKTENDRINGER

Spesifikasjon og informasjon om levering av tjenesten fremkommer av Tjenestebeskrivelsen for den aktuelle tjenesten.

Det tas forbehold om feil og endringer i opplysninger i brosjyrer og annet salgsmateriale. Eventuelle feil og endringer kan ikke gjøres gjeldende overfor Mynet.

Mynet forbeholder seg retten til å endre produktene eller deler av disse uten varsel, såfremt dette skjer uten funksjonsmessige ulemper for Kunden.

## 8 BINDINGSTID, ENDRING OG OPPSIGELSE

### 8.1 Bestilling og bindingstid

Avtaler er bindende straks bestillingen/tilbudet er fysisk/elektronisk signert/akseptert. Bindingstiden er 36 måneder med mindre annet er avtalt. Bindingstiden løper fra dato for levering av tjenesten.

### 8.2 Endring av ordre/tjeneste

Endring av bestilling og endringsordre på eksisterende tjenester vil kunne medføre utsatt leveranse og høyere kostnader. Mynet opplyser om størrelsen på ekstrakostnaden i forbindelse med bekreftelse av mottatt endringsordre.

Dersom Kunde utsetter fastsatt leveransetidspunkt vil Kunde likevel bli fakturert fra opprinnelig avtalt leveansetidspunkt.

### 8.3 Kansellering av ordre og oppsigelse

Kunde kan si opp tjenesten ved å gi skriftlig varsel til [faktura@mynet.no](mailto:faktura@mynet.no). Oppsigelsestiden er tre måneder regnet fra første kalenderdag i påfølgende måned dersom annet ikke er avtalt. Oppsigelse etter dette tidspunkt medfører at en ny avtaleperiode påløper for 1 år av gangen.

Dersom Kunde kansellerer en bestilling/ordre eller sier opp avtalen/tjenesten før bindingstidens utløp vil Kunde bli fakturert i henhold til avtalte priser for gjenstående del av bindingstiden.

Mynet kan si opp avtalen eller enkelttjenester med tre måneders varsel dersom vedkommende tjeneste legges ned. Ved uforutsett opphør av tjenesten fra tredjepart, som medfører at Mynet ikke kan videreføre tjenesten overfor Kunde, kan Mynet si opp tjenesten med én måneds varsel. Mynet skal likevel først søke å tilby alternativ løsning før tjenesten sies opp.

## 9 DATASIKKERHET

Kunde må selv sørge for å beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende, herunder ha tilfredsstillende beskyttelse mot skadevare, uautoriserte tilganger i eget nett, programvare og/eller Mynets utstyr.

Kunde forplikter seg til å ikke foreta ulovlig inntrengning i andre datamaskiner som tjenesten gir tilgang til, på annen måte uberettiget tilegne seg informasjon eller foreta andre forsøk på å bryte sikkerheten eller unødvendig forstyrre andres datatrafikk. Videre forplikter Kunde seg til å ikke spre datavirus eller andre skadelige programmer, benytte tjenestene til spam eller annen form for irregulær e-postutsending.

## 10 BRUKERSTØTTE OG FEILMELDING

### 10.1 Allment

Ved behov for brukerstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner kan Kunden henvende seg til [support@mynet.no](mailto:support@mynet.no). Ved hastesaker og/eller kritiske feil skal Kunde ta telefonisk kontakt. Mynet tilbyr support på norsk og engelsk. Ved bruk av e-post vil Kunden motta en kvittering for at henvendelsen er mottatt av Mynet. Arbeidet faktureres per påbegynt halvtime til gjeldende/avtalt timepris. Mynet er ikke ansvarlig for programvare levert av tredjemann og yter ikke support for slike spørsmål. Brukerstøtte er tilgjengelig alle virkedager mellom 08:00 og 16:00. Henvendelser til andre tider vil bli formidlet til en vakttelefon hvor egne satser gjelder.

### 10.2 Brukerstøttens tilgjengelighet

Brukerstøtten regnes som tilgjengelig og kontraktsmessig hvis følgende kriterier er oppfylt:

- Henvendelser fra Kunden på virkedager mellom 08-16 skal få opprettet telefonisk kontakt med en person hos Mynet brukerstøtte innen 30 min
- Kunden får svar på e-post innen 3 virkedager regnet fra det tidspunkt Kunden mottok kvittering for at henvendelsen var kommet frem

### 10.3 Feilmelding

Dersom Kunde oppdager feil ved tjenesten, skal feilen uten grunnnet opphold meldes til [support@mynet.no](mailto:support@mynet.no). Feilmeldingen skal så langt det er mulig beskrive feilen som foreligger. Før feil meldes skal Kunde undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr.

### 10.4 Feilretting

Feilretting vil bli utført i henhold til Kundens avtale. Alle felles nettelementer som inngår i tjenesten overvåkes 24 timer i

døgnnet, og det gjennomføres feilretting på felles nettelementer ved behov. Kunde kan avtale utvidet serviceavtale mot vederlag.

### 10.5 Kompensasjon og prisavslag

Ved feil som Mynet er ansvarlig for kan Kunde kreve kompensasjon. Ved mislighold kan Kunde kreve et forholdsmessig prisavslag. Summen av kompensasjon og eventuelt prisavslaget kan ikke under noen omstendighet være høyere enn det månedlige vederlaget (uten etableringskostnader) for tjenesten i den perioden feilen foreligger. Krav om kompensasjon og prisavslag må være fremmet skriftlig senest en måned etter at feilen ble eller burde blitt oppdaget.

### 10.6 Erstatning

Mynet er ansvarlig for Kundes direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Mynets side. Med direkte tap menes nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunde er påført som direkte følge av et mislighold. Mynet er ikke ansvarlig for Kundes indirekte økonomiske tap som følge av mislighold, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Mynets side.

Som indirekte tap regnes blant annet:

- tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- tappt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjepart faller bort eller ikke blir oppfylt.

Mynets samlede erstatningsansvar for hver skadegjørende handling er under enhver omstendighet begrenset til det beløp som tilsvarer summen av de siste 6 måneders fakturerte beløp for den aktuelle tjeneste. I de tilfeller Kunde har rett til kompensasjon, kommer kompensasjonen i fratrukk ved erstatningsutmålingen. Krav på erstatning må fremsettes senest to måneder etter at misligholdet er eller burde ha vært oppdaget.

### 10.7 Heving

Kunde kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Mynets side.

## 11 KUNDES MISLIGHOLD

### 11.1 Betalingsmislighold fra Kunde

Ved betalingsmislighold vil Mynet sende betalingspåminnelse og varsel om stenging i samsvar med gjeldende lovgivning. Kunde vil bli belastet med purregebyr i henhold til Mynets gjeldende priser og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket

betaling. Nye avtaler/oppdrag vil ikke bli levert før gjelden er betalt eller bortfalt.

### 11.2 Stenging ved betalingsmislighold

Dersom Kunde ikke har betalt 1 måned etter Mynets betalingspåminnelse og varsel om stenging kan Mynet stenge tjenesten. Så langt det er teknisk mulig vil stenging kun omfatte den berørte tjenesten.

### 11.3 Stenging i andre tilfeller

Mynet kan stenge Kundes tjeneste dersom Kunde

- benytter utstyr som ikke tilfredsstiller krav fastsatt i lov eller forskrift
- ikke oppfyller Mynets krav til økonomisk sikkerhet (sikkerhetsstillelse)
- opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for elektronisk kommunikasjon
- på annen måte grovt misbruker tjenestene, som feks. til sjikane, spam, virus, hacking
- benytter tjenesten til å formidle eller tilgjengeliggjøre innhold i strid med norsk lovgivning overdrar eller videreselger tjenesten til tredjemann uten avtale med Mynet

Hvis trafikk rettet mot objekter hos Kunde er unormalt høy (DDoS), kan Mynet i særlige tilfeller stenge tilknytningen til nettet uten å varsle kunden.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunde varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Dersom hensynet til sikkerheten og funksjonalitet i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunde skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen.

### 11.4 Gjenåpning

Dersom tjenesten er stengt i samsvar med pkt. 11.1 - 11.3, vil Mynet gjenåpne tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunde vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Dersom forholdet som begrunner stengingen ikke er rettet innen 1 måned etter stenging fant sted, kan Mynet si opp tjenesten med øyeblikkelig virkning.

### 11.5 Erstatning

Kunde er ansvarlig for Mynets direkte tap som skyldes uaktsomhet fra Kundes side.

### 11.6 Heving

Mynet kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved vesentlig mislighold fra Kundes side.

## 12 FORCE MAJEURE OG EKSTRAORDINÆRE BRUKSRESTRIKSJONER

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, streik eller lockout, og fare for sabotasje mot nett og tjenester, har Mynet rett til å gjennomføre tiltak som begrenser bruken av tjenesten, herunder avbrudd i tjenesten. Dersom en nødsituasjon umuliggjør leveranse av tjenesten suspenderes Mynets forpliktelser etter avtalen.

Mynet har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i nettet som anses nødvendige av tekniske eller vedlikeholds- og driftsmessige årsaker.

Mynet er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunde måtte bli påført som følge av slike tiltak eller suspensjon av leveransen. Mynet vil bestrebe seg på å varsle Kunde så tidlig som mulig, og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunde blir minst mulig.

## 13 ENDRINGER I VILKÅR

Mynet har rett til å endre de Generelle vilkårene og andre særlige vilkår som regulerer forholdet mellom Partene, herunder som følge av endringer i ekomlovgivningen. Ved endringer som må antas å ha en viss betydning for Kunde, skal Mynet varsle Kunde minimum en måned før endringene trer i kraft. Ved vesentlige endringer til ugunst for Kunde har Kunde rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalte beløp. Endringen anses akseptert ved fortsatt betaling eller bruk av avtalte tjenester etter at endringen har tredd i kraft.

## 14 KLAGEBEHANDLING

Klage på forhold ved Mynets tjenester skal rettes skriftlig til Mynet for klagebehandling. Mindre bedrifter med opptil 10 årsverk kan bringe tvister inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

## 15 LOVALG, TVISTER OG AVTALT VERNETING

Avtalen mellom Mynet og Kunde er underlagt norsk rett. Tvister mellom Kunde og Mynet skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for domstolene. Sør-Trøndelag tingrett er avtalt vernetting.