

Abonnementsvilkår ISP-tjenester

1. Generelt

De her angitte vilkår regulerer kundens tilgang til og utnyttelse av Internett-tilknytning/web/e-post/oppringt/serverleie/backup mm, (herunder kalt tjenesten) levert av Iris Informatikk (heretter kalt leverandør). En bestilling av abonnement og tjenester via web, skriftlig eller muntlig, og ved betaling av mottatt faktura på noen av etterfølgende tjenester, er å betrakte som en aksept av disse betingelsene i sin helhet.

2. Aktivering av tjenesten

Tjenesten aktiveres til avtalt tidspunkt. Leverandør kan endre aktiviseringstidspunktet dersom det er nødvendig av tekniske årsaker eller på grunn av forsinkelser hos underleverandører eller andre involverte parter.

3. Kredittvurdering og sikkerhet

Ved registrering skal kunden oppgi navn, fødselsnummer/organisasjonsnummer og adresse. Leverandør vil gjennom Lindorff AS foreta en formell kontroll av opplysningene mot offentlige registre i Norge. Ved eventuell uoverensstemmelse mellom registrering, forbeholder leverandør seg retten til å avvise kunden.

I avtalen mellom leverandør og kunden kan leverandør be om at det skal oppgis hvor stort forventet forbruk kunden har, og ut fra det fastsettes en kredittgrense. Hvis denne kredittgrensen overskrides betydelig innen faktureringsperioden, kan leverandør kreve av kunden betaler det overskytende beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet. Leverandør foretar kredittvurdering av kunden før avtale inngås, og kan i den sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsbyråer. Dersom kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdig, kan leverandør kreve at tjenesten forskuddsbetales eller at kunden stiller sikkerhet for riktig betaling ved forfall.

4. Ekstraordinære bruksrestriksjoner

I nødsituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigsliknende tilstander, omfattende streik eller lockout, og alvorlig fare for sabotasje mot nett og tjenester, har leverandør rett til å gjennomføre følgende tiltak som begrenser bruken av teletjenestene:

-avbrudd i tjenesten -begrensning av tjenestefasiliteter -avskjæring av adgang til teletjenestene for nye kunder.

Leverandør har også rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i tjenesten som anses som nødvendig av tekniske, vedlikeholdsmessige eller driftsmessige årsaker. Leverandør er uten ansvar for kostnader eller tap som kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Leverandør vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid, og gjøre sitt ytterste for at ulempen for den enkelte kunde blir minst mulig.

5. Feil eller mangler ved tjenesten

5.1 Feilmelding

Leverandør overvåker tjenestene alle dager, 24 timer i døgnet. Eventuelle feil meldes til leverandørs support via e-post: support@irisinfo.net.

Før feil meldes til leverandør, skal kunden undersøke om feilen skyldes kundens eget utstyr eller handling. Dersom kunden melder om feil som ligger utenfor leverandørs ansvarsområde, og kunden burde ha forstått dette, kan leverandør kreve dekket de omkostninger som er forbundet med leverandørs feilsøking. For feil i tele/datanettet som andre operatører enn leverandør er ansvarlig for, vises det til disse operatørens rutiner og vilkår for feilhåndtering.

5.2 Reklamasjon

Kunden mister sin rett til å gjøre en feil gjeldende dersom han ikke gir leverandør melding om feilen innen rimelig tid etter at han oppdaget eller burde ha oppdaget den.

5.3 Avhjelp

Leverandøren skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved tjenesten iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

5.4 Prisavslag

Dersom tjenesten (e) ikke kan benyttes på grunn av feil, og leverandør ikke kan godtgjøre at feilen skyldes årsaker eller begivenheter utenfor leverandørs kontroll, kan kunden kreve prisavslag i henhold til oppetidsgaranti på tjenesten på 99,5%.

5.5 Erstatning

- Direkte tap

Leverandør er ansvarlig for direkte tap som skyldes feil ved tjenesten. Dette gjelder likevel ikke hvis feilen skyldes forhold utenfor leverandørs kontroll, og som leverandør ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning ved inngåelsen av avtalen med kunden. Leverandør er under enhver omstendighet ikke ansvarlig for feil som skyldes forhold som kan henføres til transmisjon, utstyr m.v. som eies eller drives av annen teleoperatør. Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som kunden er påført som følge av feilen. Erstatningskravet kan maksimalt utgjøre NOK 4000 pr. tilfelle, uansett tapets årsak eller karakter.

- Indirekte tap

Leverandør er ikke ansvarlig for indirekte tap som følge av feil, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra leverandørs side.

Som indirekte tap regnes:

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

Leverandør kan kreve kunden for meromkostninger knyttet til feilsøk/utrykning på tjeneste, og det viser seg at feil ikke var på leverandørs utstyr men kundens. Et slikt krav kan maks være på kr. 2500

5.6 Heving

Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra leverandørs side.

6. Priser og fakturering

Prisene for leverandørs tjenester fremgår av leverandørs til enhver tid gjeldende priser eller særskilte driftavtaler. Ved en eventuell prisøkning skal kunden varsles skriftlig før økningen trer i kraft.

Fakturering skjer forskuddsvis pr kvartal for drift tjenester, med mindre annet særskilt er avtalt.

Fakturering skjer forskuddsvis pr år for fast DNS/web/epost/ftp/domene tjenester, med mindre annet særskilt er avtalt. Fakturering skjer 1. kvartal hver kalenderår.

Fakturering kan foretas oftere dersom eventuell kredittgrense fastsatt av leverandør overskrides.

Eventuelle etableringsavgifter og andre periodiske abonnementsavgifter som leasing kan kreves innbetalt forskuddsvis. Betaling skal skje etter faktura, med betalingsfrist 14 dager etter fakturadato.

7. Betalingsansvar

Den som er registrert som kunde hos leverandør er ansvarlig for betaling av tjenesten i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av tjenesten, herunder uvedkommendes bruk, såfremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er muligjort gjennom uaktsomhet fra leverandørs side. Dersom kunden mener at tilsendt faktura er feil, må klage sendes til leverandør innen betalingsfristens utløp eller, dersom dette ikke har vært mulig, innen rimelig tid. Så lenge klagen er til vurdering i leverandør, forfaller ikke den omstridte del av regningen til betaling. Leverandør kan likevel kreve en foreløpig innbetaling, som vanligvis vil være basert på kundens gjennomsnittlige bruk av tjenesten, leverandørs avgjørelse på klager vedrørende regning for teletjenester kan klages inn for Brukerklagenemnda <http://www.brukerklagenemnda.no/> Slik klage må sendes innen fire uker etter at kunden har mottatt endelig svar på reklamasjonen fra leverandør.

8. Betalingsmislighold

Ved betalingsmislighold vil leverandør sende betalingsvarsel i samsvar med gjeldende lovgivning. Lindorff As vil ta over innfordring etter 1. varsel. Ved betalingsmislighold vil kunden bli belastet med purregebyr og forsinkelsesrente etter lov om renter ved forsinket betaling.

9. Stenging av tjenesten

9.1 Ved betalingsmislighold

Dersom kunden ikke har betalt regningen innen betalingsfristen som er angitt i betalingsvarselet, kan leverandør stenge for kundens tilgang til tjenesten.

Leverandør kan videre stenge tjenestene dersom det foreligger opplysninger som skaper vesentlig tvil om kundens betalingsvilje og/eller betalingsevne.

9.2 Ved annet mislighold

Leverandør kan stenge for kundens tilgang til tjenestene dersom kunden:

- A. benytter utstyr som ikke er typegodkjent
- B. ikke straks etter påkrav frakobler utstyr som forstyrrer transmisjonsveier eller transmisjonsutstyr.
- C. ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av leverandør i henhold til pkt. 3 c) opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for tjenester
- D. på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til utsendelse av e-postvirus – e-post spam/ulovlig distribusjon/nedlasting av kopibeskyttet materiale, eller lagring/distribusjon av pornografisk/erotisk materiale som ellers er forbudt i Norge.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen skal kunden varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet.

Varslet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Dersom hensynet til sikkerheten i nettet krever det, kan stenging likevel foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller snarest mulig varsles om stengingen.

9.3 Gjenåpning

Dersom abonnementet er blitt stengt som følge av kundens mislighold, vil leverandør gjenåpne abonnementet når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning. Størrelsen på gebyret er NOK. 600,-

9.4 Heving

Leverandør kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kundens side.

10. Endringer i kundeforholdet

Dersom kunden ønsker å overdra denne avtalen til andre, må det skje med skriftlig samtykke fra nåværende og fremtidig eier. Såfremt det ikke er urimelig for kunden, kan leverandør fritt overdra sine rettigheter og plikter i avtalen internt i konsernet eller til annen teleoperatør. Endring av eierstruktur anses ikke som overdragelse.

11. Oppsigelse

Oppsigelsestiden på tre måneder gjelder fra den 1. i måneden etter at den skriftlige oppsigelsen er mottatt.

Sies avtalen opp før tjenesten er levert/tatt i bruk, gjelder regel om angrefrist (privat). Etableringsavgifter og porto for utsendt utstyr belastes, samt et avbestillingsgebyr. Dersom kunden ønsker det kan tjenesten så fremt den er levert benyttes i oppsigelsesperioden.

Særskilt for domene

Oppsigelse av domene tjenester må skje skriftlig og innen ny periode starter, senest 30. November utgående året, for å unngå betaling av avgift påfølgende år.

Skal " NO "domenet slettes må skjema som finnes på denne siden printes ut, fylles ut og sendes inn på 22378853: <http://www.norid.no/registrar/skjema/fjern-erklaring.html>

12. Endringer i vilkårene

Leverandør forbeholder seg retten til å endre vilkårene.

Ved vesentlige endringer i vilkårene har kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning.

13. Bruksrett og videresalg Kunden forplikter seg til å holde brukernavn og passord hemmelig for andre. Kunden har ikke rett til å videreselge leverandørs Internett-tjenester, la andre få tilgang til eller på annen måte benytte tjenesten utover det som denne tjenesten gir adgang til. Leverandør garanterer på ingen måte for at alle fremtidige tjenester kan benyttes uten endring i aktuelle abonnement. Dersom endring i bruk, krever endring av brukerutstyr/modem, står kunden selv for kostnader. Leverandør kan være behjelpelig med å fremskaffe nødvendig utstyr.

14. Private/Kommersielle web-sider Serverplass (lagringsplass) som inkluderes i abonnement for private, organisasjoner og skoler kan benyttes til lagring av private web-sider. Inkludert i bedriftsabonnementer er mulighet til å legge ut kommersielle web-sider for egen bedrift. Utgifter til domene kommer i tillegg. Leverandørs standard priser for web-hotell/Dedikert server er basert på maks overføring av 1 Gbyte data pr. måned, hvis ikke annet er avtalt. faktureres kr. 500 pr gigabyte som vil bli fakturert etterskuddsvis.

Bedriftsavgifter inkluderer maks. 50GB serverplass inkl. backup på lokaldisk, epost og programvare utviklet og installert av kunden. Dersom quota er overskridt og ikke annet er avtalt, faktureres kr. 500 pr gigabyte som vil bli fakturert etterskuddsvis

15. Ansvarsbegrensning Leverandør kan ikke holdes ansvarlig for skade på data som lagres på eller overføres via leverandør sin Internett-server, eller indirekte konsekvenser som følge av skade på data, uansett om leverandør har levert/installert kundens sikkerhetsløsninger. Leverandør kan ikke holdes ansvarlig hvis uvedkommende bevisst eller ubevisst skaffer seg adgang til kundens nettverk. Dette til tross for at kunden går via brannmur. Kunden forplikter seg til selv å ta forsvarlig sikkerhetskopier av sine data, og beskytte egne dataressurser mot uvedkommende. Leverandør forbeholder seg av tekniske grunner retten til innsyn i all informasjon som måtte lagres på eller overføres via leverandør sitt nettverkutstyr. Kunden gjøres videre kjent med at oppringt internettutstyr etablerer en forbindelse når en PC "ber" om kontakt med Internett. Kunden er selv ansvarlig for at denne bruken blir overvåket slik at man sikrer at ikke forbindelsen blir etablert oftere enn ønsket pga. feil konfigurering av klienter/servere/routere o.l.

16. Endring av abonnement Abonnementstype kan til enhver tid endres, mot gjeldene gebyrer. Forhåndsbetalt abonnementsavgift kommer da til full kreditt. Kunden må selv informere om dette for å sikre at korrekt motregning blir gjort. Om så ikke er gjort innen 1 mnd etter oppgradering mistes rett til refusjon.

Felles for alle internettabonnement

- E-posttjenester etter bedriftens behov (se egen avtaler)
- Virusvask av e-post, reklamefilter (spamfilter)
- IP-adresser etter behov
- Router/brannmur (krever egen avtale/pris)
- Tilgang til alle Internett-tjenester, WWW, News, IRC, FTP, e-post etc.
- Ordinær kundeservice mandag til fredag fra 08-18 og 12-18 lørdag/søndag og med tilgang til 24 timers feilmeldingssenter
- Tilgang på ferdig konfigurert router/brannmur (krever egen avtale, tillegg)
- Tilgang til kundespesifikk statistikk over utnyttelse av linje kapasitet (tillegg)
- 24 timers overvåking av nett/ruter (utføres av oss på vårt grensesnitt)
- Oppetid på 99,5 % målt over 1 mnd målt mot leverandør sitt grensesnitt mot kunden. Ved lavere dokumentert tilgjengelighet enn det kan kunden kreve prisreduksjon, dog ikke lavere enn dokumenterte utgifter for selve linjen. Nødvendig og varslet vedlikehold er ikke iberegnet oppetidsgaranti.

17. Lovvalg og tvisteløsning Tvister mellom abonnenten og leverandør skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Ingen av partene kan anses for å ha misligholdt en forpliktelse etter avtalen i den utstrekning han kan godtgjøre at overholdelse av den er blitt forhindret på grunn av Force Majeure. I tilfelle Force Majeure skal hver av partene dekke sine omkostninger som skyldes Force Majeure situasjonen.

Betingelser er gjeldene fra og med 01.04.2006