

Avtalevilkår

Generelle abonnementsvilkår for digitalt program- og tjenestetilbud med tilhørende mottakerutstyr fra Allente

Gjeldende fra 1. november 2026 – for private husstander

1. Innledning

Tjenestene fra Allente leveres av Allente Norge AS, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu (heretter Allente), registrert i Norge med organisasjonsnummer 977 273 633. Vilkårene gjelder de abonnement og tilleggstjenester (samlet kalt «Tjenestene») Kunden til enhver tid har avtale om å få tilgang til fra Allente samt evt. programkort, mottaker eller annet utstyr. Som «Kunde» anses den som har inngått avtale om kjøp av en eller flere av tjenestene. Private kunder må være over 18 år.

Kunden anses å ha akseptert Allentes abonnementsvilkår ved signering av avtale med Allente eller en av Allentes forhandlere eller representanter, ved bestilling av abonnement via Allentes hjemmeside eller pr telefon eller når Tjenestene tas i bruk («Avtaleinngåelse»). Signering kan skje både fysisk og elektronisk.

Allente kan avslå avtale om eller endring av Tjenestene etter en kredittvurdering eller om tidligere abonnementsforhold er vesentlig misligholdt.

Allente kjøper innhold fra flere leverandører (kringkastere og andre tjenesteytere) og setter innholdet sammen i ulike TV pakker. Allentes avtaler med de ulike innholdsleverandørene inngås for tidsbegrensede perioder, og innholdet i TV tjenesten vil kunne variere over tid. Variasjonene kan bestå i at nytt innhold og nye kanaler kommer til, mens noe kan bortfalle. Kunden er derfor ikke garantert at bestemte TV kanaler eller innhold forblir tilgjengelige som en del av en Tjeneste. Variasjoner i innhold og innholdspakker over tid er en naturlig del av Tjenestene, og må påregnes. Allente vil likevel søke å begrense eventuelle ulemper som måtte oppstå som følge av slike endringer. For eksempel vil Allente forsøke å erstatte innhold som går ut med annet tilsvarende innhold.

Endringer i kanalpakkene vil varsles i henhold til punkt 10 nedenfor.

Programinnholdet i de ulike kanalene besluttet av kringkasterne. Allente har ingen påvirkning på innholdet i kanalene, og det vil ikke bli gitt varsel til Kundene om eventuelle endringer i kanalinnholdet.

2. Avtaleperiode

Avtalen gjelder fra avtaleinngåelse og løper til den sies opp i henhold til pkt. 16. Dersom Kunden har inngått avtale om bindingstid, gjelder avtalen ut den perioden Kunden har bundet seg til. Hvis avtalen ikke sies opp senest en måned før

bindingstiden utløper fornyes den automatisk som beskrevet i pkt. 16.

3. Programkort og mottaker

Tjenestene er kodet eller beskyttet på annen måte eksempelvis ved bruk av tilgangspassord eller PIN-kode. Tjenestene forutsetter at Kunden har utstyr for mottak og dekodning. Dersom Kunden kjøper utstyr av Allente vil forbrukerkjøpsloven kunne komme til anvendelse. Kunden skal eie eget utstyr, som skal være godkjent av Allente. Dersom det til tross for manglende godkjenning benyttes slikt utstyr, har ikke Allente noe ansvar for verken kvalitet eller tilgang til innhold.

Allente forbeholder seg rett til å gjøre endringer som blant annet å konfigurere, oppgradere, formatere og slette data på utstyr tilknyttet Allentes tjenester og programvare. Ved slike endringer og ved reparasjon/bytte av mottaker er det risiko for at innhold/data vil gå tapt. Allente skal søke å varsle slike endringer på forhånd. Eventuell lagring av innhold/data på utstyret medfører ikke eierskap til det lagrede materialet, og kan kun skje for privat bruk.

Programkort fra Allente fungerer kun sammen med den eller de mottaker(e) som er registrert på Kunden i Allentes kunderegister og skal kun brukes til Allentes tjenester. Kunden er selv ansvarlig for korrekt installasjon og bruk av utstyret og programkort.

Allente kan begrense bruken av utstyr og programkort til Kundens private husstand og/eller fritidsbolig i Norge.

4. Ansvar for programkort og programrettigheter

Programkort gir tilgang til de Tjenestene Kunden har inngått avtale om å motta. Rettighetene til tjenestene er beskyttet ved lov. Kunden kan ikke overlate, leie ut eller på annen måte overdra kortet til andre. Kunden er ansvarlig for at utstedt kort oppbevares og anvendes med forsiktighet og i samsvar med gjeldende anvisninger. Allente leverer normalt ut nytt kort ved tap eller skade innen fem arbeidsdager dersom Kunden har fulgt de gitte instruksjoner. Ved fabrikkasjonsfeil utstedes et nytt kort uten kostnader. Kunden skal reklamere innen rimelig tid dersom slik feil foreligger. Dersom feil kan tilskrives Kundens handlinger eller unnlaterer debiterer Allente et erstatningsbeløp i henhold til gjeldende pris for erstatningskort.

5. PIN-kode på programkort

Programkort har en standard PIN-kode. Kunden skal straks etter installasjon endre denne til sin personlige PIN-kode. For noen

av Tjenestene kreves det at Kunden bruker passord. PIN-koden og passordet styrer Kundens adgang til de forskjellige Tjenestene. Koden og passordet skal oppbevares på forsvarlig måte slik at uvedkommende ikke kan få kjennskap til dem. Får uvedkommende kjennskap til koden eller passordet skal Kunden straks gi Allente melding om dette, og i tillegg sørge for å endre koden/passordet. Om kunden har glemt PIN-koden, kan Kunden avgiftsfritt få en ny PIN-kode fra Allente. Kunden plikter å betale for alle tjenester som bestilles og bekreftes med PIN-koden eller passordet.

6. Tilleggstjenester

For tilleggstjenester som bestilles separat kommer disse vilkårene til anvendelse på samme måte som for andre tjenester tilknyttet abonnementet. Tilleggstjenester er ikke tilgjengelige for Kunder som kun har tilgang til kanaler som ikke krever eget abonnement. Bestillingen av slike tilleggs tjenester kan bekreftes med unik identifikasjon (for eksempel PIN-kode eller passord). Visse tjenester krever mottaker utstyr med nett-tilknytning, og fordrer at Kunden har slik. Allente forbeholder seg retten til å begrense bruken av transaksjonstjenester inntil betaling skjer, samt til å fastsette kredittgrenser.

Kunden er selv ansvarlig for at Kundens eget utstyr (tv- apparat, datamaskin, digital-tv-mottaker, modem, linjer, intern nett, mobile enheter etc.) kan benyttes sammen med Allentes utstyr og til bruk av Tjenestene. Installasjon, service, endringer, oppgradering og utskifting av eget utstyr er Kundens ansvar, også der dette skyldes nye tekniske standarder. Bistand fra Allentes kundeservice til slike forhold faktureres etter gjeldende prisliste. Enkelte tilleggstjenester kan være begrenset til bruk innenfor Norges grenser.

Allente forbeholder seg rett til å konfigurere utstyr tilknyttet Allentes tjenester og programvare i utstyret samt gjøre endringer i tilsvarende og/eller tekniske forhold. Allente har intet ansvar for eventuelt tap av innhold som er lagret på slikt utstyr.

Som del av Allentes TV-tjenester inngår strømmetjenester. I hvilket omfang beror på den enkelte TV-pakkes størrelse. For å kunne bruke strømmetjenestene kreves et visst utstyr og internettoppkobling. Strømmetjenestene er også tilgjengelig for Kunden utenfor Norge, ved midlertidige opphold innen EØS-området. Imidlertid ikke utenfor EØS.

Allente tilbyr ulike former for support knyttet til Tjenestene og kundeforholdet, eksempelvis gjennom informasjon, veiledninger og automatiserte løsninger på Allentes websider og Min Side. Supporttjenestene kan være av både teknisk og administrativ karakter, og vil ikke nødvendigvis knyttet til en enkelt Tjeneste. Enkelte supporttjenester tilbys bare mot tilleggsbetaling, og prisene fremkommer av Allentes prislister. Ved bestilling vil dette bli belastet neste faktura. Kunden er ansvarlig for bestillinger også fra andre i husstanden enn den som er registrert som Kunde.

7. Digital-tv i flere rom

For å få Digital-tv i flere rom med rabattert månedspris forutsettes det at kunden har samme eller større hovedabonnement i henhold til de til enhver tid gjeldende tilbud. Abonnement for rabattert digital-tv i flere rom gjelder kun for bruk i samme husstand som kunden har et hovedabonnement, eller i hytte/fritidshus som eies og disponeres av kunden.

8. Avgifter og betaling

K Kundens betalingsforpliktelse løper f.o.m. Avtaleinngåelse. Kunden betaler priser og avgifter i henhold til de til enhver tid gjeldende prislister. Betaling med befriende virkning kan bare skje direkte til Allente, eller den som Allente har overdratt kravet til. Om ikke annet er avtalt faktureres alle Tjenester forskuddsvis og på månedlig basis. Første faktura vil omfatte eventuell etableringsavgift, abonnement for resten av tilknytningsmåneden, frakt og betaling for kjøpt utstyr, samt første betalingstermin for abonnement. Fakturering og betaling vil skje forskuddsvis med unntak for tilleggstjenester som faktureres etterskuddsvis. Allente har rett til å kreve faktura gebyr og purregebyr, samt forsinkelsesrenter. Allente forbeholder seg også retten til å gjøre andre misligholdsbeføyelser gjeldende mot Kunden som følger av manglende betaling, se punkt 18.

Allente kan endre priser og avgifter ved melding til Kunden. Med avgiftsendring menes også en helt ny avgift. Ved endringer til Kundens ugunst skal Allente sende varsel i rimelig tid. Dersom endringen er høyere enn endringen i konsumprisindeksen, kan Kunden kostnadsfritt si opp Tjenesten med virkning fra tidspunktet når prisendringen trer i kraft. Oppsigelsesretten gjelder ikke ved første gangs endring ved avtale om introduksjonspris, kampanjepris eller lignende, dersom Kunden har blitt særskilt gjort oppmerksom på og uttrykkelig har akseptert dette ved avtaleinngåelsen. Allente kan ikke endre prisene for Tjenester med avtalt bindingstid med virkning i bindingstiden.

9. Klage på faktura

Dersom Kunden mener at det er feil på fakturaen, må Kunden klage innen betalingsfristens utløp, eller dersom dette ikke er mulig, innen rimelig tid. Så lenge klagen er til behandling, forfaller ikke den påklagede delen av fakturaen til betaling. Kunden skal betale uomtvistet del av faktura innen betalingsfristen. Ved delvis innbetaling må Kunden angi hva innbetalingen knytter seg til.

10. Endring av Tjenestene og vilkår

Allente har rett til å foreta endringer i Tjenestene, for eksempel i kanalsammensetningen eller ved at enkeltkanaler og innhold tas ut eller erstattes med annet innhold, også utover det som er nødvendig for å holde Tjenestene kontraktsmessige. Allente kan også foreta endringer i vilkår samt i teknisk infrastruktur, nett og utstyr. Slike endringer kan skyldes mange forhold, for eksempel endringer i avtaler med kringkastere; endringer i kundenes preferanser, regulatoriske forhold som offentlige pålegg eller lovendringer, økning i Allentes innkjøpspriser, endringer i valutakurser eller offentlige avgifter, mm. Allente

skal varsle Kunden om alle endringer i Tjenestene eller vilkårene i henhold til bestemmelsene i e-komloven og/eller digitalytelsesloven. Tjenester og vilkår som faller utenfor lovregulering kan endres med rimelig varsel til Kunden, om ikke annet uttrykkelig følger av avtalen.

Endringsreglene gjelder bare for Kunder som på tidspunktet for endringen har en avtale om levering av de Tjenester som berøres av endringen. Endringsreglene begrenser ikke Allentes adgang til å lansere nye produkter eller tjenester, eller til å gjøre endringer som ikke berører Tjenestene.

11. Bruk av kundeinformasjon

Allente Norge AS er ansvarlig for behandlingen av Kundens personopplysninger. I Allentes personvernerklæring, se www.allente.no om Personvern og sikkerhet, finnes mer informasjon om hvilke personopplysninger Allente behandler, formålet og det rettslige grunnlaget for behandlingen, opplysningens lagringstid samt Kundens rett til blant annet be om innsyn, sletting og å reservere seg.

12. Adresseendring

Kunden skal straks gi beskjed til Allente ved endring av kontaktdata. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle konsekvenser av at kunden har oppgitt feil opplysninger eller ikke har meldt endring.

13. Bruk av tjenestene

Kunden har ikke rett til å kopiere og/eller benytte programmene/tjenestene, programkort eller utstyret på annen måte enn det som følger av avtalen eller av lov. Kunden må ikke åpne, manipulere eller på annen måte foreta inngrep i anlegget, programkort og/eller utstyr, eller på annen måte ulovlig motta sending som ikke omfattes av avtalen. Kunden må ikke manipulere, trekke ut, overføre, kopiere, tilgjengeliggjøre, eller på annen måte disponere over hele eller deler av signalstrømmen, dekrypteringsnøkler/kodeord eller annen abonnementsinformasjon i programkortet eller tilknyttet abonnementet. Kunden har ikke rett til å tilgjengelig gjøre, videresende eller gi tilgang til signalene (herunder TV-, radio- eller andre audiovisuelle tjenester) og/eller andre tjenester ved hjelp av annet utstyr enn den/de mottaker(e) som er registrert på Kunden i Allentes kunderegister. Kunden må heller ikke bruke programkortet i eller sammen med utstyr som ikke er godkjent av Allente. Overtredelse av denne bestemmelse kan, i tillegg til krav fra Allente i henhold til punkt 18 nedenfor, medføre ansvar etter straffeloven eller åndsverksloven.

Kunden er ansvarlig for egen og andres bruk av Tjenestene, herunder for å sikre at mindreårige ikke får tilgang på innhold som etter sin art kan virke skadelig eller støtende. Tjenestene skal kun benyttes til det formål som følger av avtalen eller av lov. Kunden må ikke forsere elektroniske sperrer, låser, koder eller på annen måte foreta/forsøke inngrep i utstyr for å skaffe seg eller andre uberettiget tilgang til andre Tjenester enn de Kunden abonnerer på. Kunden plikter å oppbevare programkort, PIN-kode, brukernavn og passord tilknyttet Tjenestene slik at ingen andre enn Kunden har tilgang til eller får kjennskap til disse.

14. Kundens endring av tjenestene

Kunden kan til enhver tid ved å kontakte Allente, via web (Min Side), telefon eller annen måte, oppgradere kanaltilbud med ytterligere programkanaler/kanaltilbud. Oppgraderingen av kanaltilbud får virkning fra dato for mottak av meldingen fra kunde. Endring av hovedabonnement utenfor eventuell avtaleperiode vil kunne medføre endring i pris/vilkår for eventuelle Digital-tv i flere rom. Dersom melding om oppgradering ikke mottas skriftlig er annen fremgangsmåte bindende for Kunden, og oppgradering skal skje når slik annen melding er mottatt fra Kunden. For øvrig kan Kunden endre sitt kanaltilbud med virkning fra utløpet av opprinnelig avtalt abonnementsperiode for gjeldende programkanal/kanaltilbud, jfr. pkt. 2. Ved nedgradering av kanaltilbud, gjelder alminnelige oppsigelsesfrist som er 1 kalendermåned, jfr. pkt. 2 og pkt. 16.

15. Kundens krav ved mangler ved Tjenestene

Det foreligger en mangel ved en Tjeneste dersom den ikke er i samsvar med de krav som følger av avtalen og lovpålagte krav.

For kundens krav ved mangler gjelder bestemmelsene i digitalytelsesloven for så vidt Tjenesten faller inn under lovens virkeområde. For andre Tjenester gjelder digitalytelseslovens regler om mangler tilsvarende så langt de passer, med mindre annet følger av ufravikelig lov. Allente har ikke ansvar for indirekte tap med mindre slikt ansvar følger av ufravikelig lov.

16. Avbestilling og oppsigelse fra kunden

En Tjeneste som er bestilt kan avbestilles frem til leveringsperioden starter. Allente kan i tilfelle kreve erstattet sitt tap som følge av avbestillingen, eller kreve et avbestillingsgebyr dersom dette er avtalt. Der vilkårene for angrerettloven er oppfylt kan Kunden alternativt utøve angrerett, se punkt 22 nedenfor.

Med mindre annet fremgår kan Tjenester omfattes av digitalytelsesloven, og hvor det er avtalt månedlig forskuddsbetaling, sies opp med virkning fra neste betalingsperiode. Oppsigelsesfristen for øvrige tjenester er 1 kalendermåned fra den 1. i første måned etter at oppsigelse skjer, med mindre annet følger av ufravikelig lov. Dersom Allente ikke har mottatt oppsigelse senest 1 – én – måned før utløpet av avtalt bindingstid løper abonnementet videre med alminnelig oppsigelsesfrist.

Kunden er pliktig til å betale vederlag, gebyrer og avgifter til avtalen opphører. Dersom kunden har utstyr på avbetaling, må eventuelt restbeløp innbetales i sin helhet ved avtalens opphør. Dersom det er avtalt bindingstid, og oppsigelse skjer innenfor bindingstid, må Kunden betale slikt bruddgebyr som følger av avtalen. Om ikke annet er avtalt utgjør bruddgebyret 80 % av abonnementskostnaden ut resterende bindingstid.

Oppsigelse leveres muntlig til kundeservice på 915 06070, via brev eller via vår digitale oppsigelsesløsning på www.allente.no. En oversikt over beregning av bruddgebyr og avbetaling er tilgjengelig på www.allente.no.

17. Oppdatering av programkort

Programkort oppdateres automatisk ved rettidig innbetaling av abonnementsavgiften. Det tar normalt 2–5 arbeidsdager fra innbetaling finner sted til denne er mottatt hos Allente, avhengig av betalingsmåte. For oppdatering må mottakeren være slått på og programkortet innsatt.

18. Kundens mislighold

Ved mislighold fra Kunden kan Allente gjøre slike misligholdsbeføyelser gjeldende mot Kunden som følger av norsk rett. Ved avstengning av en Tjeneste grunnet Kundens mislighold kan Allente kreve et avstengningsgebyr som angitt i prislisten.

Allente vil anse enhver urettmessig kontodeling, kortdeling (card sharing) og annet misbruk av programkort, kopiering eller annen bruk av tjenestene i strid med ånds verkloven og/eller straffeloven (herunder å gi ulovlig tilgang til tredjemann), samt bruk av utstyr eller kort i strid med avtalte begrensninger, som vesentlig mislighold.

Ved opphør av avtalen som følge av mislighold fra Kundens side skal programkort og annet utstyr som tilhører Allente tilbakeleveres umiddelbart. Skjer dette ikke belastes erstatning for leid/utlånt utstyr etter gjeldende prisliste. Kunden aksepterer at Allente ved manglende betaling eller når leieforholdet er utløpt, kan kreve tilbakelevering av utleid/utlånt utstyr etter tvangsfullbyrdsloven § 13-2 a og b.

19. Overdragelse

19.1 Overdragelse fra Allente

Allente kan overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen til andre selskaper. Ved slik overdragelse skal Allente varsle Kunden. Kunden kan heve avtalen uten ekstra kostnad dersom overdragelsen er til ugunst for Kunden.

19.2 Overdragelse fra kunden (eierskifte)

Kunden kan overdra avtalen til andre. Ved slik overdragelse skal Kunden benytte Allentes skjema for eierskifte. Skjemaet for eierskifte finnes på www.allente.no «Min side». Alle opplysninger på skjemaet må fylles ut. Ny kunde overtar alle rettigheter og forpliktelser som følger av avtalen, herunder eventuell bindingstid. Avtalen med tidligere kunde anses opphørt ved angitt dato for overtakelse.

Overdragelse av avtalen omfatter ikke eventuell avtale om nedbetaling av utstyr. Opprinnelig Kunde er ansvarlig for å betale eventuelt restbeløp på utstyr, selv om avtalen om abonnement overdras.

20. Tvister

Tvister skal forsøkes løst i minnelighet. Hvis partene ikke kommer til enighet, kan tvisten bringes inn for domstolene. Enkelte tvister om tv-tjenester kan bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, www.brukerklagenemnda.no. Tvister som ikke behandles av Brukerklagenemnda, kan behandles av Forbrukertilsynet, forbrukertilsynet.no. Klager kan også sendes inn gjennom

Europakommisjonens plattform for nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (ODR-plattformen), <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. Force majeure

Med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning er verken Allente eller Kunden erstatningsansvarlige, eller pliktige å oppfylle avtalen, dersom handlingen eller unnlatelsen beror på hindringer utenfor partenes kontroll. Som hindringer regnes myndighetsinngrep eller -unnlatelse, ny lovgivning, arbeidskonflikt, krig, opprør, sabotasje, atmosfæriske forhold, ekstreme værforhold, brann, eksplosjon, naturkatastrofe, ulykkeshendelse eller annen omstendighet utenfor partens kontroll som parten ikke med rimelighet kan overvinne.

22. Angrerett

Hvis Kunden har inngått avtale med Allente ved fjernsalg (salg via internett eller telefon) eller salg utenfor fast utsalgssted, har Kunden angrerett i tråd med angrerettloven av 20. juni 2014. Det er ikke angrerett ved salg fra forhandler.

Angrefristen utløper 14 dager etter at:

- Avtalen er inngått, der avtalen gjelder tjenestekjøp med montering (eks. TV-pakke inkludert antenne og installasjon mv).
- Avtalen er inngått, der avtalen gjelder tjenester uten montering (eks. oppgradering av TV-pakke).
- Kunden mottar varen eller den siste varen av flere delleveranser, der hvor avtalen gjelder kjøp av varer (eks. TV-boks(er)).

Kunden må gi Allente utvetydig erklæring om bruk av angreretten til kundeservice før utløpet av angrefristen, helst på telefon. Fristen er overholdt dersom melding om bruk av angreretten er sendt eller gitt muntlig før utløpet av fristen. Kunden har bevisbyrden for at angreretten er gjort gjeldende.

Ved bruk av angreretten skal Allente refundere alle betalinger mottatt fra Kunden, herunder leveringsomkostninger, uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra Allente mottok Kundens melding om bruk av angreretten. Kunden må innen samme tidspunkt returnere eventuelt mottatt utstyr (eks. TV boks, antenne) til Allente, på den måten Allente har beskrevet og med returslipp mottatt fra Allente. Hvis ikke den beskrevne måten følges, må Kunden betale for returkostnadene. Dersom dette ikke gjøres, vil kunden bli belastet kostnaden for utstyret i henhold til gjeldende prisliste.

Allente kan holde tilbake betalingen til Kunden inntil Allente har mottatt utstyret eller dokumentasjon på at det er sendt. Allente kan kreve at Kunden erstatter verdireduksjon som skyldes annen håndtering av utstyret enn det som er nødvendig for å fastslå utstyrets art, egenskaper og virkemåte. Dersom Kunden uttrykkelig har bedt Allente om å begynne levering av tjenester før utløp av angrefristen, skal Kunden betale et beløp som står i forhold til det som er levert frem til Kunden ga melding om bruk av angreretten.

Angreretten gjelder ikke for tjenester som er fullt ut levert før utløp av angrefristen, og Kunden uttrykkelig har bedt om levering (f.eks. leiefilm eller monteringstjenester). Kunden erkjenner at angreretten ikke gjelder ved levering av digitalt innhold som ikke leveres på et fysisk medium, jf. angrerettloven § 22 bokstav n. Ved å ta i bruk strømmetjenesten, dvs. når Kunden har logget på tjenesten og påbegynt én strømming, er Kunden innforstått med at angreretten går tapt og ikke kan gjøres gjeldende.