

Avtalevilkår

Generelle vilkår for Allentes produkter og tjenester
per 01.03.2022.

1. Omfang

Disse generelle vilkår gjelder privatpersoners tilgang til kanalpakker og tjenester fra Allente Norge AS, Snarøyveien 30, 1360 Fornebu, organisasjonsnummer 977 273 63 (heretter kalt «Allente»), for bruk i egen husstand. Vilkårene inngår som en del av Allentes Leie og abonnementsavtale for privatpersoner, slik denne avtalen til enhver tid er utformet. Abonnementet kan kun tegnes av personer over 18 år. Andre vilkår kan følge av Allentes ulike tilbud slik disse til enhver tid presenteres av Allente.

2. 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 tjenester, eller som benyttes på en måte som gjør at leveringen av tjenestene kan påvirkes direkte eller indirekte.

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

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

Allente programkort: programkort utstedt av Allente for tilgang til Allentes kanaler og tjenester.

3. Tegning og registrering av Allente-abonnement

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

4. Bruk av elektronisk kommunikasjon

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

5. Allente programkort

Kunden leier Allente 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 Allente programkort skjer på forsvarlig måte og i samsvar med Allentes gjeldende instruksjer. Kunden skal straks varsle Allente ved tap, feil eller skade på Allente programkort. Allente kan til enhver tid kreve Allente programkort returnert for reparasjon, endring eller utskiftning.

6. Godkjent Allente-boks

Kunden skal kun benytte Allente-boks som er godkjent av Allente eventuelt kortleser som er godkjent som kompatibel med Allente programkort og tilkoblet TV-apparat godkjent av Allente. En oversikt over godkjent utstyr finnes på allente.no.

7. Oppkobling av Allente-boks

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

8. 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 Allente-boks har ingen innledende Avtaleperiode med mindre annet er avtalt mellom Allente 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 Allente.
- (d) Oppsigelse må finne sted i henhold til punkt 16.

9. Avgifter og betaling

Kunden skal betale følgende avgifter til Allente 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 Allentes prislister. Ved for sen betaling påløper forsinkelsesrente etter forsinkelsesrenteloven. Ved uautorisert bruk av Allente-abonnement utenfor kundens husstand forbeholder Allente 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, Allentes 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 Allente Mini. Allente har rett til å kreve tilbakelevering eller tilgang til Allente 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 Allente kan imidlertid være betinget av at Kunden går inn i en ny Avtaleperiode.
- (b) Allentes endringsadgang: Allente 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 Allentes programtilbud, at Allente endrer pakkestrukturen i tilbudet, eller at Allente 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 Allentes 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 Allente og den eller de som eier og/eller drifter de

aktuelle kanaler eller tjenester, gjelder punkt 14 om misligholdsansvar. Slikt midlertidig bortfall kan altså etter forholdene utgjøre mislighold av avtalen fra Allentes side, men skal ikke regnes som en endring i Allentes produkter.

12. Endringer i Allentes programvare

Allente har rett til å endre programvare/tekniske spesifikasjoner for Allente-boks, bredbåndsruiter og Allente 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 Allente. 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 erstatnings- rettslig ansvar.

13. Krav til varsler og samtykker

Endringer som nevnt i punkt 10 c), 11 b), 12 og 22 skal varsles av Allente 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 Allentes 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 Allente rett til å si opp avtalen med en måneds varsel. Allente 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 Allente varsle Kunden så snart det er mulig, og Kunden skal gis en frist på minst én måned til å tilkjenne om det samtykkes til endringen.

Dersom Allente på grunn av forhold utenfor Allentes kontroll har vært nødt til å gjennomføre endringen før utløpet av fristen etter dette avsnitt, skal Kunden gis et forholdsmessig prisavslag som reflekterer ulempen Allentes gjennomføring av endringen har påført Kunden.

Dersom Allente gjør endringer som er så omfattende eller inngripende at de endrer avtalens karakter, skal Allente 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. Allentes misligholdsansvar

Ved avbrudd i levering av Allentes 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 Allentes 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 Allente, skal Allente snarest mulig etter å ha fått melding om dette fra Kunden sette i gang rimelige tiltak for å rette mangelen. Allente dekker ikke kundens kostnader til retting Kunden på eget initiativ foretar med mindre Kundens iverksetting av slike tiltak skjer som resultat av at Allente ikke utbedret mangelen innen rimelig tid etter mottatt melding. Allentes plikt til å iverksette tiltak i medhold av dette avsnitt er betinget av at kunden gir Allente 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 Allente kreve at Kunden

dekker Allentes omkostninger ved feilrettingen.

Allentes erstatningsansvar overfor Kunden ut over prisavslag som nevnt over gjelder ikke for forhold som ligger utenfor Allentes kontroll, og som Allente 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 Allentes mislighold av avtalen. Allentes samlede erstatningsansvar er uansett oppad begrenset til den årlige sum Kunden betaler for levering av Allentes produkter og tjenester, med mindre Allente 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 Allentes ansvar reduseres eller falle bort.

Ved vesentlig mislighold kan kunden heve avtalen. Allentes 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 Allente programkort), kundens installasjon, oppbevaring eller bruk av Allente programkort eller annet utstyr eller ar- beid utført av montør eller andre tredjeparter. Kundens rett til å gjøre misligholdssanksjoner gjeldende går tapt dersom Kunden ikke reklamerer innen rimelig tid fra Kunden oppda- get eller burde oppdaget forholdet.

15. Kundens misligholdsansvar

Ved mangelfull betaling har Allente 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 Allente, og mot betaling av et gebyr i henhold til Allentes til enhver tid gjeldende prislister. Gebyrets størrelse skal fremgå av varselet om stenging. Ved mislighold av kundens forpliktelser kan Allente kreve sitt økonomiske tap erstattet, likevel slik at Kundens samlede erstatningsansvar uansett er oppad begrenset til den årlige sum Kunden

betaler for levering av Allentes produkter og tjenester, med mindre Kunden har forårsaket skaden ved forsett eller grov uaktsomhet.

Ved vesentlig mislighold kan Allente heve avtalen med én måneds skriftlig 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 inne- værende Avtaleperiode.

16. Oppsigelse

Avtalen løper inntil den blir oppsagt. Kunden og Allente kan til enhver tid si opp avtalen. Oppsigelse fra kunden skjer gjennom meddelelse til Allente på telefon, 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 Allente-boks, om Allente 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 sluttfaktura tilsvarende verdien av ytelser mottatt av Kunden (for eksempel installasjon, utstyr eller rabatterte eller vederlagsfri tilgang til innhold) eller gjenstående beløp på avbetaling.

17. Vilkår for leie av Allente-boks

Avtale om leie av mottakerutstyr løper til den blir oppsagt. Kunden og Allente 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 Allente skal returneres etter anvisning fra Allente innen 14 dager etter utløpet av leieforholdet, med mindre kunden velger å kjøpe mottakerutstyret til den pris som fremgår av Allentes til enhver tid

gjeldende prisliste. Ved manglende retur kan Allente fakturere kunden for kostnaden ved det utleide utstyret.

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

18. Pause i abonnement

Kunden kan avtale pause i løpende abonnement ved å henvende seg til Allentes kundesenter på telefon. I en avtalt pauseperiode påløper det ikke abonnementsavgift for de av Allentes 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 tilvarende lengden på pauseperioden. Dersom Kunden sier opp avtalen gjelder bestemmelsene om oppsigelse i punkt 16.

19. Behandling av personopplysninger

Allente behandler ulike opplysninger om kunden, herunder navn, adresse, telefonnummer, e-postadresse og fødselsnummer (herunder fødselsdato). Formålet med behandlingen er å sette Allente 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.

Allente kan i tillegg samle og behandle opplysninger om bruk av Allentes 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 Allente har lagret om den enkelte Kunde.

Opplysninger om kunden kan overføres til selskap i samme konsern som Allente 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 Allentes forpliktelser etter relevant lovgivning. Kunden er kjent med at Allente plikter å utlevere kundelister til NRK Lisensavdelingen.

Kunden har rett til å få innsyn i hvilke personopplysninger som behandles av Allente og Allentes konsernselskaper. Kunden har også rett til å motsette seg innsamling og behandling av personopplysninger. Sistnevnte kan imidlertid medføre at Allente ikke lenger har mulighet til å levere tjenester til kunden.

Informasjon om behandling av de personopplysninger Allente har fått tilgang til gjennom inngåelsen av Allente Leie- og abonnementsavtale fås ved henvendelse til Allente kundeservice. Behandlingsansvarlig for personopplysningene er Allente AS.

20. Overdragelse av rettigheter og forpliktelser

Allente kan fritt overdra sine rettigheter og forpliktelser etter Leie- og abonnementsavtalen, helt eller delvis. Dersom Allente overdrar rettigheter og forpliktelser etter Leie- og abonnementsavtalen til en annen tjenesteleverandør og dette er til ugunst for Kunden, skal Allente 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 Allentes nettsider.

21. Kundens endringer

Kunden skal straks melde fra til Allente om endringer som kan påvirke kundeforholdet, herunder om endringer knyttet til Kundens utstyr. Allente 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 Allente 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 Allente. Allente 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.

forbrukertilsynet.no. Klager kan også sendes inn gjennom Europakommisjonens plattform for nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (ODR-plattformen), <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

22. Endring av vilkår

Allente 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 Allente ellers ser behov for det. Endringer trer i kraft fra den tid Allente bestemmer, likevel slik at endringer som er til ugunst for Kunden ikke kan påberopes av Allente 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 Allentes kontroll kan gjennomføres umiddelbart; se likevel regulering av krav til varsler og Kundes rettigheter ved manglende varslings i punkt 13. Dersom endringen ikke innebærer ulempe for Kunden kan den alltid gjennomføres uten orutgående 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 Allentes hjemmesider eller per telefon. Angrerett gjelder ikke ved kjøp i butikk.

24. 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,