

Avtalevilkår

Generelle abonnementsvilkår for digitalt program- og tjenestetilbud med tilhørende mottakerutstyr fra Allente per 1. desember 2022

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 plikter straks å gi Allente beskjed om adresseendringer eller andre endringer i kundeforholdet. I motsatt fall er Kunden ansvarlig for eventuelt avstengningsgebyr og andre kostnader knyttet til manglende endringsmelding.

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 Tjenesten. Endringer i innhold og innholdspakker er en naturlig del av Tjenesten og anses ikke som en mangel eller noe som gir krav på kompensasjon. 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 nytt innhold.

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

Programinnholdet i de ulike kanalene besluttes 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 prislister. 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 internetttoppkobling. Strømmetjenestene er også tilgjengelig for Kunden utenfor Norge, ved midlertidige opphold innen EØS-området. Imidlertid ikke utenfor EØS.

7. Digital-tv i flere rom

For å få Digital-tv i flere rom med rabatterte månedspris forutsettes det at kunden har samme eller større hovedabonnement i henhold til de til enhver tid gjeldende tilbud. Abonnement for rabatterte 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. Ved vesentlig misbruk av rabatterte abonnement for digital-tv i flere rom, forbeholder Allente seg retten til å stenge av alle kort som kunden har registrert i Allentes kunderegister. Jfr. pkt. 1 og 18.

8. Avgifter og betaling

Kundens betalingsforpliktelse løper f.o.m. Avtaleinngåelse. Kunden betaler priser og avgifter i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Betaling med befriende virkning kan bare skje direkte til Allente, eller den som Allente har overdratt kravet til. 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. Ved manglende betaling av en/flere avtalte ytelser eller manglende dekning på konto, har Allente rett til å stenge signalene, jfr. pkt. 18 etter å ha gitt rimelig varsel. Ved stenging av signalene belastes et stengningsgebyr.

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 tjenesten, priser og vilkår

10.1 Endringer

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. Allente kan også foreta endringer i priser og 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.

10.2 Varsel om endringer

Allente skal varsle Kunden om alle endringer nevnt i punkt 10.1 som kan ha betydning for Kunden. Så langt det er

praktisk mulig skal slik varsel gis senest én måned før endringen trer i kraft. I de tilfellene det ikke er mulig å varsle endringer med en måneds varsel, for eksempel der Allente mister rettighetene til å sende kanaler eller innhold, skal Allente varsle Kundene så snart som mulig etter at det er på det rene at endringen vil bli gjennomført. For endringer til gunst for Kunden gjelder ingen varslingsfrist.

For Kunder som har bindingstid, vil endringene tidligst tre i kraft fra første dag etter at bindingstiden er utløpt. Dette gjelder likevel ikke dersom endringen skyldes force majeure- hendelser eller pålegg fra offentlige myndigheter og som Allente ikke kan forhindre (f eks økte skatter eller avgifter på TV-tjenesten), eller dersom endringen skyldes bortfall av kanaler eller annet innhold som Allente ikke lenger har rettigheter til å distribuere. Endringer til gunst og endringer av mindre betydning for Kunden, kan uansett gjennomføres med virkning i bindingstiden. Prisøkninger og endringer som er til ugunst for Kunden, vil bli varslet direkte til Kunden via brev, e-post, SMS, eller på faktura med mindre endringene må anses å være av mindre betydning. Endringer av mindre betydning kan isteden varsles ved kunngjøring (for eksempel på «Min side» eller på allente.no).

10.3 Kundens rett til å heve avtalen ved endringer i priser eller vilkår

Dersom Kunden ikke vil godta endringer i priser eller vilkår, kan Kunden heve avtalen med virkning fra det tidspunktet endringen trer i kraft, jf. ekomloven § 2-4. Dersom endringen er trådt i kraft uten forutgående varsel, kan Kunden heve med umiddelbar virkning.

Kunder som har avtale med bindingstid, kan heve avtalen uten ekstra kostnad dersom det skjer endringer i priser eller vilkår til ugunst for Kunden, jf. ekomloven § 2-4. Separate prisøkninger vil alltid være til ugunst for kunden. Endringer av mindre betydning gir ikke grunnlag for heving. Kunder som hever avtalen i henhold til dette punktet, må betale eventuelt restbeløp på utstyr som Kunden har på avbetaling, jfr. pkt. 16.

10.4 Kundens rett til å terminere avtalen ved endringer i innhold

Ved endring i innhold kan Kunden terminere avtalen uten ekstra kostnad dersom endringen er til ugunst for Kunden og den ikke er av mindre betydning. Termineringen får virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

Dersom endringen skjer uten forutgående varsel (for eksempel fordi Allente mister rettighetene til å sende en kanal), kan Kunden terminere avtalen med tilbakevirkende kraft på inntil fem virkedager. Termineringen kan likevel tidligst skje med virkning fra det tidspunktet endringen inntraff.

Kunder som terminerer avtalen i henhold til dette punktet, må betale eventuelt restbeløp på utstyr som Kunden har på avbetaling, jfr. pkt. 16.

Ved bortfall av kanaler som følge av brudd i forhandlinger om distribusjonsrettigheter, reguleres Kundens rettigheter av misligholdsbestemmelsen i pkt 15 B, så lenge bortfallet er midlertidig. Bortfallet er midlertidig inntil Allente velger å varsle og gjennomføre bortfallet som en ensidig endring i innholdet iht. pkt. 10.

10.5 Krav til heving og terminering

Heving og terminering skal skje innenfor åpningstid til kundeservice på 915 06070, via brev eller via kontaktskjema til kundeservice som er tilgjengelig i Min Side på web. Oppsigelse via e-post eller chat aksepteres ikke. Heving eller terminering etter punkt 10 må skje innen endringen trer i kraft, dersom endringen er varslet med minst én måneds varsel. Dersom det ikke har vært mulig å varsle endringen med minst én måneds varsel, må heving eller terminering skje innen rimelig tid etter at Kunden mottok varsel eller på annen måte ble gjort kjent med endringen.

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 kontakt data, enten skriftlig via brev eller ved melding via Min Side, eller muntlig ved å ringe kundeservice på 915 06070. Dersom melding ikke finner sted, står kunden selv ansvarlig for ev. avstengningsgebyr og andre kostnader som påløper som følge av at kunden har oppgitt feil adresse eller ikke 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 tilgjengeliggjøre, 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 medføre tiltale etter straffeloven eller åndsverksloven. Bryter Kunden eller noen Kunden er ansvarlig for denne bestemmelsen har Allente rett til å kreve erstatning i medhold av lov og denne avtalens punkt 15 B.

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 A. Sendingsbrudd / sendingsforstyrrelser / ansvarsfraskrivelse

Avbrytes (eller forstyrres vesentlig) sendingene som omfattes av abonnementsavtalen i mer enn 24 timer, og avbruddet/forstyrrelsen kan henføres til utstyr eller tjenester som Allente svarer for, har Kunden rett til forholdsmessig fradrag i abonnementsavgiften. Øvrige avgifter og gebyrer refunderes ikke. Ved beregning av avbruddets lengde, tas utgangspunkt i det tidspunkt Kunden skriftlig eller muntlig meldte feilen. Fradrag gis ikke dersom avbruddet/ forstyrrelsen skyldes feil installasjon av mottaker, parabol eller mikrobølgehode eller forhold under Kundens kontroll. Allente har ikke ansvar for innholdet i sendingene selskapet distribuerer.

15 B. Avhjelp, prisavslag, erstatning og heving

Kunden har i tillegg til det som fremgår av forrige ledd, rett til avhjelp og prisavslag ved mangler, i samsvar med alminnelige norske kontraktsrettslige prinsipper. Kunden har også rett til erstatning, med mindre mangelen skyldes hindring utenfor Allentes kontroll, som Allente ikke med rimelighet kunne ventes å ta i betraktning på avtaletiden, eller unngå eller overvinne følgene av. På samme vilkår har

Allente rett til å kreve erstatning av Kunden ved dennes mislighold. Dersom Kunden ønsker å gjøre gjeldende mangler iht. pkt. 15 B plikter Kunden å reklamere innen rimelig tid etter at mangelen ble eller burde vært oppdaget. Reklamasjon innen to måneder vil alltid være å anse som innen rimelig tid i denne sammenheng.

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Allentes side, kan Kunden heve avtalen.

16. Oppsigelse fra kunden

Med mindre annet fremgår, kan tjenester omfattet av digitalytelsesloven hvor det er avtalt månedlig forskuddsbetaling, sies opp med virkning fra neste betalingsperiode, mens oppsigelsesfristen for øvrige tjenester er 1 kalendermåned fra den 1. i første måned etter at oppsigelse skjer. 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 oppsigelse skjer innenfor bindingstid, må Kunden betale bruddgebyr. Bruddgebyret utgjør 80 % av resterende abonnementskostnad ut bindingstiden.

Oppsigelse leveres muntlig til kundeservice på 915 06070, via brev eller via kontaktskjema til kundeservice som er tilgjengelig i Min Side på web. Oppsigelse via e-post eller chat aksepteres ikke. 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 manglende/forsinket betaling fra kundens side forbeholder Allente seg retten til ikke å oppdatere/evt.

avstenge signalene uten varsel utover det som følger av betalingspåminnelsen. Er betaling ikke mottatt senest 15 dager etter signalets opphør, har Allente rett til å heve abonnementsavtalen med umiddelbar virkning.

Allente forbeholder seg også retten til slik heving ved annet vesentlig avtalebrudd fra Kundens side.

Som vesentlig mislighold anses bl.a., men ikke begrenset til kortdeling (card sharing) og annet misbruk av programkort, kopiering eller annen bruk av tjenestene i strid med åndsverkloven og/eller straffeloven, herunder å gi ulovlig tilgang til tredjemand, samt bruk av utstyr eller kort utenfor Kundens husstand/fritidsbolig eller Norges grenser der slike begrensninger er gitt av Allente.

Ved heving plikter kunden å betale abonnementsavgift for hele avtaleperioden i tillegg til evt. avstengningsgebyr jfr. pkt. 9. Ved mislighold fra kundens side skal programkort og annet utstyr 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

Verken Allente eller Kunden er erstatningsansvarlige eller pliktige å oppfylle avtalen dersom handlingen eller unnlatsen beror på hindringer utenfor partenes kontroll. Som hindringer regnes myndighetsinngrep eller -unnlattelse, 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.

Allente kan holde tilbake betalingen til Kunden inntil Allente har mottatt utstyret eller dokumentasjon på at det er sendt. Allente kan kreve at Kunden erstatte 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 monterings tjenester). 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.

23. Spesielle vilkår for Trådløst Bredbånd fra Allente

23.1 Informasjon om Trådløst Bredbånd fra Allente

Dette punkt 23 gjelder for Trådløst Bredbånd fra Allente, og punktet går foran de øvrige bestemmelser i vilkårene ved eventuell motstrid.

Avtalen gir Kunden tilgang til Trådløst Bredbånd fra Allente, innenfor Telenors dekningsområde i Norge. Ved bestilling av Trådløst Bredbånd vil Kunden motta en antenne og, avhengig av bestillingen, en ruter, som vil være Kundens eiendom.

Kunden er selv ansvarlig for å ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot uautorisert tilgang fra andre, eller bruk av kundens eller Allentes utstyr og programvare. Kunden må selv sikre sitt trådløse nett. Dersom Kunden bruker utstyr (eks. ruter, mesh el.l.) som ikke er levert av Allente, er dette Kundens eget ansvar. Allente tar heller ikke ansvar for at Kundens utstyr kan virke sammen med utstyr levert av Allente.

Det er ikke tillatt å sette opp servere for kommersielle aktiviteter, eller videreselge/leie ut linjekapasitet.

23.2 Aktivering og installasjon

Nærmere informasjon om levering av utstyr og installasjonsdato, kommer frem av ordrebekreftelsen. Tidsperioden som angis, er ikke å regne som en garanti og det kan oppstå forsinkelser eller endringer. Det utbetales ikke erstatning eller avslag i pris, dersom installasjon ikke gjennomføres innen anslått tidsperiode. Kunden bli kontaktet av Allente for avtale om installering før installering gjennomføres. Allente vil informere Kunden dersom det blir klart at det oppstår forsinkelse eller endring i installasjonsdato som er oppgitt i ordrebekreftelsen.

Tjenesten kan aktiveres og kan kun benyttes på den installasjons adressen som er avtalt med Allente. Det trådløse Bredbåndsabonnementet vil kun fungere sammen med den medfølgende antennen. Antennen kan kun benyttes for tjenesten Trådløst Bredbånd fra Allente. Antennen skal monteres på husets yttervegg.

23.3 Hastighet

Hastighet i mobilnettet vil være avhengig av flere forhold. Hastigheten vil påvirkes av bl.a. hvor mange samtidige brukere det er og hvor mange som bruker applikasjonen og tjenesten. Opplevd hastighet vil også påvirkes av forhold utenfor Allentes kontroll. Se nærmere informasjon om dekning fra Telenor her: <https://www.telenor.no/dekning/>

Dersom den inkluderte datamengden brukes opp innenfor en abonnementsperiode, kan hastigheten reduseres til en minimumshastighet for resten av perioden.

23.4 Betalingsforpliktelse, angrerett og avbestilling

Kundens betalingsforpliktelse og eventuelle bindingstid løper fra tidspunktet Trådløst Bredbånd er installert, og Kunden har tilgang til tjenesten.

Kundens angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler i henhold til angrerettloven gjelder i 14 dager fra avtalen er inngått (bestillingstidspunkt).

Frem til 48 timer før avtalt installasjon, kan Kunden avbestille avtalen uten kostnad. Ved avbestilling mindre enn 48 timer før avtalt installasjon, vil Kunden bli fakturert et avbestillingsgebyr i henhold til gjeldende prisliste. Avbestilling må skje muntlig til kundeservice på 915 06070, via brev eller via chat med kundeservice på Allente.no. Avbestilling via e-post aksepteres ikke. Det er Kundens ansvar å sikre at avbestillingen kommer frem til Allente innen fristen på 48 timer før avtalt installasjon. For å være sikker på dette anbefaler vi derfor avbestilling per telefon.

23.5 Avtaleperiode og oppsigelse

Etter at tjenesten er installert og aktivert, gjelder standard vilkår om avtaleperiode, bindingstid og oppsigelse, som angitt i punkt 2 og punkt 16.