



# Generelle Vilkår

## Telekom Bedrift

Gjeldende fra 01.10.2025



## 1. Generelt

De Generelle Vilkårene beskrevet i dette dokumentet gjelder for tilgang til tjenester mellom NTE Telekom AS (Leverandør) og abonnenten (Kunde). Med Kunde menes den organisasjonen som har undertegnet avtalen eller på annen måte har registrert seg som bestiller. Bestiller på vegne av en organisasjon bekrefter å ha tilstrekkelig fullmakt til å bestille og inngå avtale på vegne av organisasjonen.

Leverandør er en virksomhet som er underlagt særskilte lover og regler. Ekomloven regulerer blant annet virksomhet knyttet til overføring av elektronisk kommunikasjon med tilhørende infrastruktur, tjenester, utstyr og installasjoner.

Dersom Kunden omfattes av definisjonen av «små foretak»<sup>1</sup> eller «mikroforetak»<sup>2</sup> i ekomloven samtykker Kunden ved sin aksept av disse Generelle Vilkårene, at de rettigheter som gis i ekomlovens §§ 4-4, 4-5, 4-6, 4-8, 4-9 og 4-12 ikke skal gjelde for Kunden.

## 2. Leveransen

Leverandør skal levere de tjenester og produkter og på de tidspunkter som fremgår i avtalen.

For de tjenester som forutsetter at Leverandør leverer infrastruktur, gjelder avtalen for den adressen tjenesten er bestilt til.

Leverandør installerer og tester utstyr og programmer for at Kunde skal kunne ta i bruk tjenestene, og leverer de produkter Kunde kjøper på adresse spesifisert i avtalen og eventuelle vedlegg. Tjenesten anses levert når Leverandør skriftlig har meddelt Kunde om dette. Dersom Kunde finner at leveransen iht. ovennevnte ikke kan godkjennes, skal han innen 3 virkedager meddele Leverandør skriftlig.

## 3. Rettigheter og plikter

Kunde gis rett til bruk av tjenestene 24 timer i døgnet for den perioden som er spesifisert i avtalen og fra det tidspunkt installasjonen er gjennomført.

Hvis ikke annet er avtalt, har Leverandør alle rettigheter til utstyr, programmer og dokumentasjon som Kunde gis tilgang til. Kunde bærer risiko for utstyr, programmer og dokumentasjon som Leverandør har installert hos Kunde. Hvis dette mistes eller skades, faktureres Kunde for reparasjon eller bytte, samt for eventuelt arbeid med demontering og ny installasjon. Ved opphør av avtalen, uansett grunn, skal Kunden (om ikke annet avtales i det enkelte tilfelle) uten ugrunnet opphold gi Leverandøren tilgang til lokalene hvor utstyret er utplassert slik at Leverandøren kan demontere og hente leverandørens utstyr.

For de tjenester som forutsetter at Leverandør installerer utstyr i Kundes lokaler, skal Kunde for egen regning sørge for at krav til driftsmiljø er i henhold til punkt 14.

Kunden skal kun benytte tjenestene som omfattes av denne avtalen til eget bruk og har ikke rett til å fremleie, videreselge eller la andre enn kunden (og kundens ansatte) benytte tjenestene og gi tilgang til disse, foruten der Leverandøren har gitt skriftlig forhåndssamtykke til dette. For det tilfelle at slik samtykke gis, er Kunden ansvarlig for all slik bruk.

---

<sup>1</sup> Ekomlovens §1-5 Definisjoner: Punkt 28: «Små foretak: foretak med færre enn 50 ansatte og der årlig omsetning eller årlig balanse ikke overstiger 100 millioner kroner.»

<sup>2</sup> Ekomlovens §1-5 Definisjoner: Punkt 29: «mikroforetak: foretak med færre enn ti ansatte og der årlig omsetning eller årlig balanse ikke overstiger 20 millioner kroner.»

#### **4. Kundeservice**

NTE kundeservice kan kontaktes på tlf. 741 50 200. For åpningstider og kontaktskjema, se nte.no.

#### **5. Betaling**

For produkter, tjenester og eventuelle andre ytelser betaler Kunde som spesifisert i avtale.

For løpende avtaler, og avtaler med fast varighet, kan Leverandør foreta årlig endring i de avtalte priser uten varsel fra et årsskifte (1.1), tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen) for de foregående 12 månedene, eller for en del av det foregående år dersom avtalen har hatt en varighet på mindre enn 12 måneder. For avtaler inngått etter 1.9 vil første årlige indeksjustering skje med virkning for årsskifte etter første årsskifte fra avtaleinngåelsen.

I tillegg forbeholder Leverandør seg retten til å endre priser og/eller avgifter for løpende avtaler og avtaler med fast varighet som følge av endringer i gjeldende lover og forskrifter, offentlige skatter og avgifter, endringer i priser fra underleverandører, valutaendringer og andre lignende omstendigheter utenfor Leverandørs kontroll som påvirker Leverandørs kostnader for Tjenesten. Leverandør skal uten unødig opphold informere Kunde om prisendringer og når prisendringene vil tre i kraft. Slike prisendringer skal varsles med 1 måneds varsel.

Tilknytningsvederlag og vederlag for produkter som Kunde kjøper skal faktureres etter godkjenning av leveransene. Bruk av tjenestene faktureres forskuddsvis pr. måned. Eventuelle andre ytelser faktureres fortløpende såfremt ikke annet er avtalt.

Faktura forfaller til betaling pr. 14 dager. Dersom faktura ikke betales ved forfall, utferdiges det betalingspåminnelse/inkassovarsel. Betales det ikke innen 14 dager etter at varsel er mottatt, vil fordring bli sendt til inkasso. Leverandør kan kreve gebyr for utsendelse av faktura.

Kunden kan ikke motregne krav på prisavslag, erstatning eller annet i NTEs vederlagskrav, med mindre motkravet er fastsatt i rettskraftig dom eller er skriftlig omforent mellom partene.

#### **6. Taushetsplikt**

Partene har taushetsplikt om alle forhold av konfidensiell art, inkludert opplysninger om personlige forhold, opplysninger som kan skade en av partene eller som kan utnyttes av utenforstående i næringsvirksomhet.

Taushetsplikten gjelder også partenes ansatte og andre som måtte handle på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale og opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med avtalen. Dette gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredeisen om forhold som nevnt ovenfor.

Slike opplysninger kan likevel utleveres med Kundens samtykke eller gis til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Leverandør er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

#### **7. Force majeure**

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres

av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant og for så lang tid forholdet varer. Slike forhold inkluderer ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure.

## 8. Mislighold

Det foreligger mislighold hvis en part ikke overholder sine forpliktelser i henhold til avtalen. Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den andre parts forhold eller forhold som er nevnt i punkt 7.

NTE skal avhjelpe mislighold på tjenestene så raskt som mulig og i henhold til inngått SLA. Dersom Kunde ønsker å påberope slikt mislighold skal dette varsles NTE skriftlig så raskt som mulig. Ved slikt mislighold er Kundens sanksjoner regulert i inngått SLA.

Hvis Kunde ved hjelp av tjenestene i denne avtalen formidler eller gir tilgang til informasjon som bryter med norsk lov eller ved mislighold, kan Leverandør umiddelbart stenge leveransen, men bare inntil forholdet er bragt i overensstemmelse med avtalen. Ved gjentatte overskridelser av dette punktet kan Leverandøren heve avtalen.

Hvis forfalt vederlag med tillegg av renter ikke er betalt innen 30 kalenderdager fra første forfall, kan Leverandør heve avtalen med 10 kalenderdagers varsel. Hevingsretten bortfaller dersom Kunde gjør opp forfalt vederlag med tillegg av renter før fristens utløp.

Er misligholdet av en slik art at det har vesentlig betydning for en part, og det ikke kan avhjelpes uten at denne part påføres vesentlig kostnad eller ulempe, kan denne part etter å ha gitt den andre part skriftlig varsel og en frist på 10 dager til å bringe forholdet i orden, deretter heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

## 9. Erstatning og ansvarsbegrensning

Ved mislighold kan det kreves erstatning for dokumenterte økonomiske tap. Tapets omfang må være av en slik art at det kommer inn under vanlige prinsipper for erstatning i avtaleforhold. Indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.

Erstatningskravet kan ikke overstige den kvartalsvise samlede kostnad (eks. mva.) for de tjenestene misligholdet gjelder. Dette gjelder imidlertid ikke dersom Kunden er i bindingstid og opphøret skyldes forhold på Kundens side. I slike tilfeller plikter Kunden ved opphør å betale abonnementsavgift for resten av bindingstiden i henhold til Avtalen. Dersom Kunde har krav på økonomisk kompensasjon i henhold til egen SLA-avtale kan det ikke fremmes krav (herunder krav om erstatning) for samme forhold som dekkes av SLA.

## 10. Stenging av tjenesten

Leverandør har rett til å **stenge** Kundens tilknytning hvis:

- Kunden til tross for påminnelser, ikke betaler til angitt tid
- Kunden har tilknyttet utstyr i strid med avtalen
- Kunden har vanskjøttet kundeplassert utstyr slik at det er blitt ødelagt eller kan bli ødelagt
- Kunden til tross for påtale, benytter tjenesten på en måte som medfører skade eller ulempe for Leverandør eller tredjepart, for eksempel ved å benytte tjenesten i strid med lov.

Kunden plikter å dekke Leverandørens økonomiske tap (f.eks. administrasjonskostnader ved stengingen, tapt fortjeneste på kontrakten osv.) som følge av slikt mislighold i henhold til punkt 9 første avsnitt og andre avsnitt.

## 11. Varighet, opphør/opsigelse og endringer

Avtalen gjelder for den periode som er spesifisert i avtalen eller i bilag til denne avtalen. Hvis

bindingstid ikke er spesifisert i avtalen eller i bilag, er den på 36 måneder fra leveringstidspunkt. Dersom Kunden ikke tar tjenesten i bruk og første fakturatidspunkt derved utsettes, er Kunden uansett bundet av avtalen og bindingstiden vil i et slikt tilfelle bli beregnet fra første fakturatidspunkt.

Etter bindingstidens utløp løper avtalen videre med rett for en part til å si opp avtalen med 3 måneders varsel regnet fra utløpet av den måneden varselet ble sendt.

Hvis det åpnes gjeldsforhandlinger, akkord, konkurs eller annen form for kreditorstyring, har den annen part rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Foruten Leverandørens rett til å endre priser i henhold til punkt 5, har Leverandøren rett å endre avtalens vilkår med 30 dagers varsel. Varsel skal gis på hensiktsmessig måte til kontaktperson registrert for Kunden (SMS/e-post/brev) eller på faktura.

Hvis Leverandør vesentlig endrer vilkårene for tjenestene (foruten Leverandørens rett til å endre priser i henhold til punkt 5) og dette er til ugunst for Kunde, har Kunde (også innenfor bindingstid) rett til å si opp avtalen for disse tjenestene med 30 dagers varsel. Oppsigelse må i så fall skje senest 15 dager etter at varsel om endring er mottatt. Adgangen til å si opp avtalen etter dette punkt gjelder ikke endringer som skyldes lovpålagte krav eller for prisendring som følge av (i) indeksjustering, eller (ii) endringer i priser som er utenfor Leverandørens kontroll i henhold til Avtalens punkt 5. Ved fortsatt bruk av avtalte tjenester, anses Kunden for å ha akseptert endringene.

Dersom Kunden fortsetter å bruke de avtalte tjenestene etter at de endrede vilkårene har trådt i kraft anses Kunde å ha akseptert de nye avtalevilkårene.

## **12. Overdragelse**

Ingen av partene kan overdra sine forpliktelser eller rettigheter etter avtalen til andre uten den annen parts samtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Dette gjelder likevel ikke fusjoner, fisjoner, oppkjøp o.l., og ved overdragelse til selskaper innen samme konsern

Leverandør har rett til å benytte factoring.

## **13. Behandling av personopplysninger**

Som tilbyder av elektroniske kommunikasjonstjenester er Leverandøren behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles i forbindelse med leveranse av disse tjenestene (f.eks. trafikkdata, lokaliseringsdata, IP-adresser) samt opplysninger som blir benyttet for fakturering, opprettholdelse av sikkerhet og avdekking av misbruk av våre tjenester. All behandling av personopplysninger vil skje i henhold til personvernregelverket og e-komlovgivningen. For en nærmere beskrivelse av hvordan Leverandøren behandler personopplysninger vises det til vår til enhver tid gjeldende personvernerklæring tilgjengelig på nte.no.

## **14. Sikkerhet ved bruk av tjenestene**

Kunde er selv ansvarlig for sikkerheten i forbindelse med eventuelle datainnbrudd, forsøk på dette eller annen virksomhet av destruktiv karakter fra tredjepart mot egne data, eget datanett og/eller egen server. Dette gjelder også i de tilfeller der Leverandør inkluderer brannmur og/eller virussjekk som del av tjenesten eller som tillegg til annen tjeneste.

## **15. Krav til driftsmiljø ved utplassering av utstyr i Kundes lokaler**

Plassering:

Utstyret er konstruert for vanlig kontormiljø, men det kan være hensiktsmessig å plassere

utstyret i annet rom. Utstyret skal plasseres på en slik måte at drifts- og servicepersonale har tilstrekkelig plass omkring utstyret til å kunne utføre sine oppgaver.

#### Strøm:

Spenningsvariasjonene skal maksimalt være 220V +/- 10 %. Nettfrekvens skal ligge innenfor området 50Hz +/- 2 %. Alle kurser må forsynes med jord. Jordleder må være fri for forstyrrelser og motstanden må være mindre enn 3 Ohm. Jordleder må ha minst samme tverrsnitt som lederne i forsyningskabelen. Dersom strøm og/eller spenningsvariasjoner kan forstyrre driften, må spenningsstabilisator og/eller skilletrafo benyttes.

#### Temperatur:

Utstyret er konstruert for å operere i omgivelsestemperatur i området 15-26 grader c. Variasjoner i temperatur må ikke overstige 4 grader c pr. time.

#### Luftfuktighet:

Relativ fuktighet skal ligge i området 20-85 % Rh, Endringer på mer enn 10 % pr. time må ikke forekomme.

#### Føringsveier i bygget:

Kunde er ansvarlig for egnede kabelføringsveier for Leverandørs kabling i bygget, inkludert kabelkanaler i aktuelle rom. Internt sprednett er Kundes ansvar. Det interne sprednett går fra Leverandørs utstyr hos Kunde til annet utstyr hos Kunde.

#### Renhold:

Utstyret skal plasseres på steder der det ikke er gjennomgangstrafikk. Dette sikrer mot støvbelastning og uønsket fysisk belastning. Kunde har ansvar for at plasseringsstedet er ryddet, støvfritt og vasket samt at utstyret ikke tildekkes. Røyking, spising og drikking må ikke forekomme i umiddelbar nærhet av utstyret. Åpne gulvflater bør vaskes regelmessig.

### 16. Tvister

Partenes plikter og rettigheter bestemmes i sin helhet av norsk rett. Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen etter rettsvirkningen av avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem, skal tvisten avgjøres med endelig virkning ved voldgift i Steinkjer. Hver av partene oppnevner et medlem til voldgiftsretten, og de partsoppnevnte medlemmer oppnevner i fellesskap voldgiftsrettens tredje medlem som er voldgiftsrettens leder.

For øvrig gjelder bestemmelsen i lov om voldgift for voldgiftsrettens oppnevning og saksbehandling.