

1. Generelt

De her angitte vilkår regulerer forholdet mellom Kunde og Xfiber i forbindelse med kjøp av følgende tjenester fra Xfiber:

- Datakommunikasjon (Internett/IP-VPN/Lan2Lan/Mørk fiber/bølgelengde o.l.)
- ISP-tjenester (co-location, domene-, web- og epost-tjenester)
- Databackup tjenester
- Salg og drift av brannmur løsninger
- Leveranse av maskinvare og programvare
- Vedlikeholds/bruksrett avgifter på programvare

En bestilling av ovenstående tjenester fra Xfiber via telefon, web, e-post eller faks, skriftlig eller muntlig, er å betrakte som en inngåelse av en avtale med Xfiber og aksept av disse vilkårene i sin helhet. Eventuelle spesifikke vilkår som avviker fra disse Generelle Avtalevilkår og er i henhold til akseptert tilbud eller signert Avtale mellom Kunde og Xfiber går foran disse Generelle Avtalevilkår.

2. Tilknytning, installasjon, flytting og lån av utstyr for datakommunikasjon

Hvilke hardwarekomponenter og installasjons-assistanse som inngår i tjenesten avhenger av hva som er avtalt i tilbudet. Kostnader på intern kabling knyttet til levering av datakommunikasjons-tjenester tilfaller kunden og blir viderefakturert kunde hvis ikke annet er avtalt. Assistanse til konfigurering etc. på kundens lokale datanett utføres normalt som løpende timeoppdrag. Ved flytting tilkommer direkte kostnader.

Kunden låner normalt ruter og annet utstyr av Xfiber i avtaleperioden, og er ansvarlig for å erstatte ødelagt utstyr som skyldes forhold hos kunden som høy fuktighet, høy temperatur, støv, støt eller el-nett skader inkludert lyn og torden. I de tilfeller hvor installasjon ikke kan ferdigstilles p.g.a. forhold som skyldes kunden eller mangelfulle eller feil opplysninger gitt av kunden, kan Xfiber starte fakturering av tjeneste fra opprinnelig avtalt dato. Evt. påløpte ekstra kostnader kan tilkomme.

3. Fakturering av konsulent-tjenester

For løpende timeoppdrag har Xfiber rett til å fakturere utført arbeid pr. måned til gjeldene timepris. Konsulenten har rett til betaling i tillegg til ovennevnte som følger:

Avtalt overtidsarbeid i tidsrommet 16.00-20.00 alminnelige arbeidsdager tillegges 50 % av normal timegodtgjørelse. Avtalt overtidsarbeid på øvrige tidspunkt tillegges 100 % av normal timegodtgjørelse.

4. Faktureringsrutiner, betalingsbetingelser og start av fakturering

Kunden betaler for de tjenester som er bestilt etter de til enhver tid gjeldende standardpriser, eller i henhold til akseptert tilbud. Ved forsinket betaling er kunden pliktig til å betale den til enhver tid gjeldene forsinkelsesrente i følge "Lov om renter ved forsinket betaling m.m."

Fakturering finner sted forskuddsvis hvert kvartal på løpende tjenester som datakommunikasjon og ISP-tjenester. Fakturadato vil normalt være 30 dager før start av ny Fakturaperiode. Betalingsvilkår er normalt netto 15 dager.

Fakturering av tjenesten vil starte på avtalt leveringsdato uavhengig av om kunden har tatt tjenesten i bruk, så lenge dette skyldes forhold kunden selv er ansvarlig for.

Co-location/Web-hotell/server tjenester faktureres når løsningen er gjort tilgjengelig for Kunden, også i de tilfeller hvor ikke løsningen er offisielt lansert når dette skyldes forhold hos Kunden.

Xfiber forbeholder seg retten til å la andre selskap forestå registrering, fakturering og oppfølging overfor den enkelte kunde.

5. Innsigelse på faktura

Hvis kunden mener at faktura mottatt fra Xfiber er feil, plikter kunden å sende skriftlig melding om dette til Xfibers fakturaavdeling pr. e-post (billing@xfiber.com).

Meldingen må ankomme Xfiber senest 14 dager etter at kunden har mottatt fakturaen, og inneholde detaljert beskrivelse av hva kunden mener mangler på leveransen og som kreves korrigeret.

Kunden kan utsette betaling av den delen av beløpet som tilsvare verdien av de tjenester eller varer som kunden hevder ikke er levert, men plikter å betale for mottatte tjenester eller varer innen forfallsdato. Forfallsdato på tilbakeholdt beløp utsettes da til den dato partene har oppnådd enighet om at alle fakturerte tjenester er levert.

6. Pris og prisjustering

Alle oppgitte priser i tilbud, brosjyrer, prislister og www.xfiber.com er eks. mva. Xfiber AS forbeholder seg retten til å justere prisene etter å ha gitt en måneds skriftlig varsel. Ved økning i offentlige avgifter kan prisendring skje med kortere varsel. Xfiber AS kan også justere sine priser én gang per år, i henhold til Statistisk Sentralbyrås (SSB) konsumprisindeks (KPI) uten nærmere varsel.

7. Faktureringsperioder, Avtaleperioder og Oppsigelse

Avtaleperiode/bindingstid på tjenester levert av Xfiber er normalt 24-48 mnd. og starter på leveringsdato. Etter utløp av avtaleperiode/bindingstid kan tjenesten sies opp med 3 måneders skriftlig varsel gjeldende fra første kalenderdag i påfølgende måned.

Alle oppsigelser må sendes via skjema på www.xfiber.com for å være gyldige.

Kundeutplassert utstyr (modem, router, switcher, UPS) returneres Xfiber innen 10 dager etter avsluttet tjeneste. Kost på utstyret er normalt kr 3.500 til kr 9.500 + mva. avhengig av type tjeneste. Utstyret er merket med Xfiber, men kan også være merket med navnet til en av våre underleverandører.

Ved oppsigelse vil kunden motta en faktura tilsvarende kost på utstyret med forfall 10 dager etter at tjenesten er planlagt terminert. Fakturaen vil umiddelbart bli kreditert når vi mottar utstyret i komplett og uskadet stand.

Adresse (merkes "Retur av utstyr"):

Xfiber AS,
Vestre Svanholmen 14,
4313 Sandnes

Send tracking/pakke-nummer til billing@xfiber.com som bekreftelse på at utstyret er sendt.

Ved oppsigelse eller flytting av tjenester er det kundens ansvar å hente alle data som er lagret hos Xfiber før utløp av avtaleperioden. Ved oppsigelse av tjenesten, vil alle kundens data bli slettet når avtaleperioden utløper.

8. Eksklusiv SLA

Alle våre tjenester* som er i avtaleperiode/bindingstid er omfattet av vår Eksklusiv SLA som gir:

- 24/7/365 tilgang til Xfiber's NOC (Network Operating Center) for melding av feil utenom Service Desk åpningstid
- høyeste prioritet i.f.m. feilretting
- utsendelse av nytt erstatningsutstyr på raskeste måte
- rask mobilisering av personell til kundens lokasjon

Ved utløp av avtaleperiode/bindingstid opphører tjenesten å omfatte Eksklusiv SLA og det er kundens eget ansvar å sørge for det inngås ny avtale slik at avtaleperiode/bindingstid fortsatt løper.

**tjenester levert via xDSL/kobber vil allikevel ikke dekkes av denne avtalen, selv om de er innenfor avtaleperiode.*

9. Kundesupport og tilgang til NOC

Kostnadsfri tilgang til Xfiber Service Desk (tlf. 51227500) er inkludert i Xfibers tjenester.

Service Desk åpningstider er 07.00-17.00 hverdager.

Utenom åpningstid har kunder med Eksklusiv SLA tilgang til Xfiber's NOC (tlf 51227500) for å melde feil som faller inn under Xfibers ansvar og krever feilretting av Xfiber.

10. Ansvarsbegrensning og Kundens plikter

Xfibers ansvar er å sikre kontinuerlig levering av tjenester og datakommunikasjon mot Internett og internt for kunden, samt rette feilsituasjoner som måtte oppstå.

Xfiber tar daglig backup av kundedata lagret på servere installert i Xfibers serverrom for bruk ved eventuelle driftsproblemer som krever full reinnstallasjon av data. Hvis kunden ønsker å få gjenopprettet slettede filer gjøres dette på timebasis. Kunde er forpliktet til å ta kopi (backup) av egne filer som publiseres gjennom servere som er installert i Xfibers serverrom. Xfiber vil ikke ta ansvar for tap som kunne vært unngått, dersom det hadde vært tatt slik kopi på kundens lokasjon.

Erstatning for tap som skyldes uaktsomhet fra Xfiber skal være begrenset til verdien av ett års leie av den spesifikke tjenesten, og skal ikke omfatte ansvar for indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, konsekvenstap og andre følgetap. Krav om erstatning ved mislighold må fremsettes uten ugrunnet opphold.

11. Tvister

Tvister vedrørende denne avtale som ikke lar seg løse ved forhandlinger mellom partene, avgjøres av alminnelig domstol med Stavanger som verneting.

Generelle Avtalevilkår for Xfiber pr. 03.03.2023