

Tjenesteavtale mellom Kunden og KanHotel rev. 06.05.2003

1. Generelt

Tjenesteavtalen er denne avtale, de standardvilkår som fremgår på <http://www.kanhotel.com/>, samt bestillingsskjema, som kunden fyller ut for å få adgang til KanHotel sine tjenester.

Tjenesteleverandøren er KanHotel ASA med org.nr 983 716 040, med den forretningsadresse som er oppgitt i punkt. 10.3.

Ved motstrid mellom avtalevilkår går de spesielle bestemmelser foran de generelle, slik at følgende rangordning avgjør hvilke bestemmelser som skal legges til grunn for tjenesteforholdet; 1) Bestillingsskjema, 2) Tjenesteavtalen og 3) Standardvilkår.

Avtalen er inngått når kunden har avsendt korrekt utfylt bestillingsskjema og KanHotel ved e-post - ordrebekreftelse - bekrefter at bestillingen er mottatt. KanHotel har rett til å avvise ethvert oppdrag, forutsatt at retten påberopes innen 3 virkedager etter at slik e-post bekreftelse ble sendt.

Kunden er en person, fysisk eller juridisk, som inngår denne avtale med KanHotel og som KanHotel forholder seg til.

Bruker er kunden selv, eller en person som av kunden er gitt tillatelse til å benytte tjenestene i overensstemmelse med de rettigheter og plikter som følger av denne avtale.

Whois informasjon er en interaktiv og offentlig tilgjengelig Internett løsning som gir informasjon om eierskap, kontaktinformasjon etc av et gitt domenenavn eller IP adresse.

Tjenesten er løpende og tidsbegrenset med minste varighet på 12 - tolv - måneder. Tjenesten vil løpende og automatisk bli fornyet for en nye avtaleperiode, og på ellers gjeldende vilkår, inntil korrekt oppsigelse av Tjenesten er innlevert jf. punkt 10. Oppsigelse påvirker ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke påløper.

Ved ny periode vil kunden bli fakturert 60 dager i forkant med forfall på tidspunktet for ny tjenesteperiode.

Denne tjenesteavtalen regulerer uttømmende avtaleforholdet mellom partene, herunder å fastlegge partens forpliktelser under denne, og erstatter enhver tidligere avtale.

2. Tjenesten

2.1. Generelt

Avtalen gir kunden tilgang på tjenestemaskinen(er) hos KanHotel slik at Kundens internett-tjenester blir tilgjengelig for brukerne av Internett. KanHotel sitt ansvar er å drifte og vedlikeholde de(n) fysiske tjenestemaskinen(e) som benyttes.

KanHotel er ansvarlig for retting av feilsituasjoner som oppstår vedrørende drift av tjenesten. Denne plikten gjelder kun dersom kunden har fulgt de instruksjoner som gjelder vedrørende bruk av tjenesten.

Ved feilmeldinger vil det bli iverksatt tester for å undersøke om feilen kan relateres til KanHotel.

KanHotel kan nekte kunden tilgang eller endre tjenestens administrasjonsverktøy (passord etc) inntil betaling for tjenesten er registrert.

KanHotel inklusiv våre underleverandører har eiendomsrett og opphavsrett til all eksisterende og fremtidig programkode og tekniske løsninger som stilles til rådighet for brukeren. Kunden har bruksrett til tjenestene og rettighetene hertil så langt det kan sies å være en naturlig del av tjenesten, samt at kunden har betalt for tjenesten, og tjenesten for øvrig ikke er brakt til opphør iht. denne avtalen.

Ved bestilling, godtar kunden at KanHotel sender informasjon relatert til kundens tjenester eller øvrige tjenester, via e-post til kontakt e-post adressen.

Kunden aksepterer at KanHotel kan benytte seg av bannere og/eller logo eller annen reklame i tilknytning til kundens domenenavn eller IP adresse inntil domenenavnet eller IP adressen er tilknyttet en web tjeneste. Dette vil også gjelde for kunder som har bestilt en webløsning, men der websidene ikke er publisert.

2.2. Domeneregistrering

Domeneregistrering omfatter søknad, registrering og administrasjon av domenenavn for bruk til tjenester over Internett. Tilleggstjenester relatert til domenenavn er beskrevet under punkt 2.5.

Når domenet er registrert vil kunden ha en eksklusiv bruksrett i tjenesteperioden(e)s løpetid forutsatt at kunden har betalt for tjenesten, og tjenesten for øvrig ikke er brakt til opphør iht. denne avtalen.

Kunden plikter å overholde gjeldene domeneregler ved registrering og enhver bruk av domenet skal være i samsvar med de ulike toppnivås navnpolitikk.

2.2.1. Navntjenere

Endringer av navntjenere finner som hovedregel sted ved at Kunden kontakter ny registrar for flytting.

Kunden er pålagt å sende melding til KanHotel når slik flytting har funnet sted jf punkt 10. Manglende meddelelse på etterviselig måte medfører at tjenesteforholdet fortsetter inntil slik melding faktisk er mottatt.

2.2.2. Tvisteløsning

Twist i forbindelse med registrerte domener blir håndtert i henhold til de ulike toppnivåers navnpolitikk. KanHotel tilbyr ikke administrasjon eller bistand i større utstrekning enn hva som er pålagt KanHotel iht. registraravtalen.

2.3. Webløsninger

KanHotel plikter å sørge for aktsom og sikker drift av tjenestemaskin(e) i henhold til godt sikkerhetsnivå.

Systemene i tjenesten skal være i drift 24 timer i døgnet med unntak av nødvendige, eller varslede stopp for vedlikehold.

KanHotel foretar kontinuerlig overvåking av tjenesten og følger opp status på det utstyret som inngår i tjenesten (maskiner, nettverk og lignende).

Kunden er pålagt å ta kopi av alt materiale som legges ut på KanHotel sine tjenestemaskiner. KanHotel vil under ingen omstendigheter erstatte tap som skyldes brudd på denne plikten.

2.4. E-post

KanHotel plikter å sørge for aktsom, sikker drift av tjenestemaskinen(e) i henhold til godt sikkerhetsnivå.

KanHotel har rett til å stenge nede tjenesten dersom kunden ikke overholder gjeldende regler vedrørende spam eller annen ikke akseptert bruk av e-post som informasjons medium jf standardvilkår.

2.5. Tilleggstjenester

KanHotel tilbyr diverse tilleggstjenester tilknyttet tjenestene. Tilleggstjenester legges til de eksisterende tjenester, og bestilles og faktureres separat.

KanHotel tilbyr i dag følgende tjenester:

- Soneoppdatering (peking)
- Subdomene
- Ekstra FTP bruker
- Endring av WHOIS/Eierskap av domenet

Bestillingen vil kun bli gjennomført dersom:

- Korrekt bestillings skjema er benyttet jf punkt 10.
- Kunden har svart på at bestillingen er gyldig gjennom e-post som blir sendt til kontakt e-post adressen for domenet.
- Korrekt informasjon er utfyllt.

3. Kundens plikter

3.1. Generelt

Domenesøknad, bestilling av serverplass og tilleggstjenester utføres av KanHotel på bakgrunn av informasjon fra kunden.

Kunden er selv ansvarlig for at den informasjon som han/hun oppgir er riktig. Ved å oppgi feil kontaktinformasjon, eller unngå å oppdatere informasjonen, det være seg navn, kontaktperson, gateadresse, postadresse, eller e - post el, kan KanHotel ut fra en skjønsmessig vurdering slette eller avslutte bestillingen eller tjenesten uten varsel.

3.2. Domeneregistrering

Det er kundens ansvar og risiko at søknaden er i samsvar med toppnivåregistrarens navnepolitikk for tildeling av det aktuelle domenenavn til enhver tid.

Kunden er selv ansvarlig for å ha sjekket andres eventuelle immaterielle rettigheter, før registrering og / eller bruk av det aktuelle domenenavnet.

Kunden plikter å undersøke om domenet faktisk er registrert, selv etter fremsatt bestilling, og uansett før han eller hun pådrar seg utgifter for tjenester eller produkter som direkte henviser eller rimeligvis er relatert til domenet. KanHotel vil ikke erstatte det tap som oppstår fordi denne plikten ikke har blitt overholdt.

Ved å fremsette bestilling om registrering av et domene, samtykker kunden til at KanHotel kan samle inn og publisere informasjon til Whois databasen. Slik informasjon kan være kundens navn, e-post adresse, telefaks og telefonnummer, IP adresse til primær og sekundær navntjener, navn til slike navntjenere, og registreringsdato og utløpsdato for domenet. KanHotel formoder at kunden ved å oppgi andre personers kontaktinformasjon, har innhentet samtykke.

3.3. Webløsninger

3.3.1. Overforbruk

Dersom brukerens web belaster over den avtalte lagringsmengde vil KanHotel kunne gjøre kunden klar over dette, og anbefale kunden om enten å fjerne data eller oppgradere til et tjenestenivå med større lagringskapasitet. Dersom kunden ikke etterfølger denne anmodningen, vil KanHotel kunne oppgradere brukerens tjeneste tilsvarende den diskplass kunden tar opp, uten at det gis samtykke fra brukeren. KanHotel forbeholder seg retten til å stenge ned brukerens web.

3.3.2. Trafikk

Der brukerens web genererer mer trafikk enn KanHotel regner som normalt, tatt i betraktning den tjeneste som er valgt, skal KanHotel per e-post gi brukeren varsel om dette og anmode om at han enten fjerner innhold på sin web eller oppgraderer tjenesten. Slik overbelastning kan forårsakes av unormal høy trafikk på web sidene eller belastende programvareløsninger brukeren har lagt ut på sin web.

Den utsendte advarselen vil også opplyse om vilkårene for alternative tjenester, som vil kunne støtte brukerens trafikkmengde. Dersom brukeren ikke følger opp denne advarselen, forbeholder KanHotel seg retten til å stenge ned brukerens web.

3.3.3. Programvare

Dersom brukeren har lagt ut programvare som forårsaker feil og problemer på serveren som belaster andre brukere på samme server, forbeholder KanHotel seg retten til å stenge brukerens web eller be brukeren om å stoppe bruken av den aktuelle programvare.

3.3.4. Eierskap

Brukeren er selv ansvarlig for å legge inn, samt å oppdatere, informasjon på eget web område. Alt innhold som legges ut på tjenestemaskinen(e) er brukerens ansvar og brukeren beholder selv eierskap og opphavsrett til det materialet som legges ut.

3.3.5. Ansvar for publisering

Materiale som publiseres eller henvises til fra brukerens hjemmeside skal være i overensstemmelse med tredjemanns rettigheter og med norsk lov, det eller de lands lovgivning kunden må sies å bedrive sin virksomhet fra og de lands lovgivning innholdet på hjemmesiden må antas retter seg mot.

3.3.5.1. Ikke akseptabelt innhold

KanHotel tillater ikke informasjon, henvisning til materiale eller fremstillinger som bl.a.:

- fremmer rasehat, eller viser grusomme eller umenneskelige voldshandlinger på en måte som får informasjonen til å virke ufarlig eller rosverdig,
- viser pornografisk materiale,
- krenker menneskeverdet,
- glorifiserer krig,
- handler om overgrep eller seksuelt misbruk av barn,
- viser seksuelle handlinger mellom mennesker og dyr,
- er egnet til å utsette barn og unge for umoralsk eller skadelig påvirkning.

KanHotel kan etter eget skjønn avgjøre, herunder bringe tjenesteforholdet til opphør uten varsel eller stenge ned tjenesten, om hjemmesiden som publiseres, eller materiale som henvises til fra Kundens hjemmeside, er rettsstridig iht. denne bestemmelsen.

3.3.6. Konesjoner

Kunden og brukeren er ansvarlig for at nødvendige konesjoner fra offentlige myndigheter foreligger.

4. Kontrollmekanismer

4.1. Sikkerhet og internkontroll

KanHotel formoder at vedkommende som står som kontaktperson og/eller oppføres som mottaker av e-post for kunden, også har rett til å administrere over tjenesten. Retten formodes å omfatte sletting, flytting, kansellering eller andre disposisjoner som påvirker tjenestens omfang.

Det forutsettes at kunden har innført rutiner som ivaretar og sikrer korrekt behandling av rettighetene til domene/web, herunder meddeler KanHotel endringer av kontrollopplysninger.

4.2. Passord

Kunden skal ha passord som benyttes som sikkerhetsmekanismer ved innlogging.

4.3. Back-Up

Kunden er forpliktet til å ta kopi (back-up) av filer som publiseres gjennom KanHotel sine servere. KanHotel vil ikke ta ansvar for tap som kunne vært unngått, dersom det hadde vært tatt slik kopi.

4.4. Innsyn og utlevering av opplysninger

KanHotel kan rutinemessig foreta søk i kundens database for informasjon som er lovstridig eller på annen måte i konflikt med vår markedsmessige profil skissert i punkt 3.3.5.1 ovenfor.

KanHotel har interne rutiner som sikrer at slik informasjon ikke kommer på avveie eller meddeles andre enn de utvalgte personer som foretar disse rutinemessige undersøkelser.

KanHotel kan aksessere, herunder ta kopi av kundens lagrede informasjon, når det foreligger mistanke om at kunden selv publiserer, eller på annen måte bidrar til at ulovlig virksomhet distribueres eller på annen måte videreformidles fra KanHotel sine tjenestemaskiner. KanHotel skal slette kopien straks mistanken er avkrefet eller når behovet for kopi ikke lenger kan sies å være nødvendig.

KanHotel vil under ingen omstendigheter gi andre innsyn i innhentet informasjon med mindre kunden selv samtykker, eller KanHotel ved pålegg fra offentligrettslige myndigheter ilegges utleveringsplikt.

KanHotel forbeholder seg retten til å videreformidle, og/eller informere de relevante offentlige myndigheter om mulig straffbar informasjon mv som distribueres, eller henvises til fra kundens hjemmeside.

5. Pris og betaling

5.1. Generelt

Betaling skal enten skje mot faktura eller ved bruk av kredittkort. Ved forsinket betaling påløper 1% morarente pr. påbegynt måned. Faktura sendes ut 60 dager før ny periode løper.

KanHotel kan beregne seg et fakturagebyr iht. gjeldende satser.

Alle priser kan endres av KanHotel med 3 måneders varsel, og uansett med 60 dagers varsel med virkning fra ny avtaleperiode. Kunden kan innen 30 dager fra slikt varsel ble avsendt si opp tjenesten med virkning for fremtidige avtaleperioder. Kunden må uavhengig av prisendring eller oppsigelse betale ut inneværende avtaleperiode.

Alle tjenester faktureres forskuddsvis for 12 måneder.

Alle priser er eksklusive eventuelle statlige avgifter.

Ved manglende betaling vil tjenesten bli stengt, hvilket innebærer at all informasjon på våre servere vil bli slettet.

5.2. Domeneregistrering

Pris for registrering og parkering eller drift for det avtalte tidsrom er som oppgitt i bestillingsskjemaet. Deretter faktureres en årlig avgift avhengig av hvilket domene som er registrert.

5.3. Web og e-post tjenester

Priser per tjenesteperiode avhenger av hvilket tjenestenivå som er valgt.

5.4. Tilleggstjenester

Tilleggstjenester faktureres per gang oppdraget utføres.

6. Ansvarbegrensning

6.1. Toppnivå registrar

Kunden anerkjenner de forpliktelser nedtegnet av ICANN eller annen toppnivåregistrar og som KanHotel må respektere som registrar av domener. KanHotel kan under ingen omstendigheter gjøres ansvarlig for flytting, stenging eller annet som påvirker domenetjenesten, når dette kreves som følge av slike pålagte forpliktelser fra ICANN eller annen toppnivå registrar.

6.2. Skadesløsholdelse

Kunden forplikter seg til å holde KanHotel skadesløs for ethvert krav som tredjemann måtte rette mot KanHotel som har sammenheng med det materiale som Kunden eller brukeren har formidlet gjennom KanHotel sine tjenestemaskiner.

6.3. Fraskrivelse av ansvar

KanHotel kan bare holdes ansvarlig for feil som skyldes grov uaktsomhet eller forsett.

KanHotel vil ikke svare erstatning for tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning, tredjemannstap eller annet avledet eller indirekte tap.

KanHotel holdes ikke ansvarlig dersom brukere av Internett - bevisst eller ubevisst - skaffer seg adgang til bedriftens eller brukerens dataressurser og forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt.

KanHotel kan bare holdes ansvarlig for direkte økonomiske tap som rimeligvis kunne forutsees som en mulig følge av kontraktsbruddet. Det totale kravet kan ikke overstige kundens totale kostnader for tjenesten i et år.

KanHotel er ikke ansvarlig for innholdet i søkemotorer, whois databaser og andre eksterne internettressurser som det er lenket til fra KanHotel's internettsider.

6.4. Notice and Take Down - opphør eller suspensjon uten varsel

KanHotel kan uten forutgående varsel fjerne det krenkende materiale eller velge å stenge tjenesten, når mistanken om krenkelse av lov, rettigheter eller andre beskyttede interesser, etter KanHotel sitt eget skjønn, synes berettiget og uansett om kunden ikke svarer på eller etterlever KanHotel sitt krav om å fjerne materiale innen de frister som KanHotel setter.

Opphør eller suspensjon påvirker ikke Kundens plikt til å betale for tjenesten for den eller de påfølgende aktuelle tjenesteperiode(r). KanHotel kan slette materiale uten forvarsel jf. punkt 9.2 eller benyttes seg av fremgangsmåten som vist til i punkt 9.3.

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 som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil hos teleoperatør, samt ethvert forhold som vil bli bedømt som force majeure.

8. Overdragelse, flytting eller videresalg

8.1. Overdragelse

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser under denne avtale uten skriftlig samtykke fra KanHotel. Dette samtykket forutsetter at kunden har betalt for de tjenester som er bestilt frem til utløpet av inneværende avtaleperiode.

8.2. Flytting av domene

Ved flytting av domene til annen leverandør enn KanHotel er hovedregelen at dette utføres av kundens nye leverandør iht. toppnivåets navnepolitikk. I de tilfeller hvor toppnivåets navnepolitikk krever en godkjenning av KanHotel, som den tidligere

leverandør, skal det av sikkerhetsmessige grunner, benyttes et særskilt skjema utarbeidet av KanHotel jf punkt 10.

Kundeforholdet til KanHotel må kanselleres iht. punkt 10. Kundeforholdet fortsetter inntil korrekt melding er registrert mottatt.

8.3. Flytting for øvrig

Ved flytting av øvrige tjenester til annen leverandør, må kundeforholdet til KanHotel kanselleres iht. punkt 10, slik at Kundeforholdet vil fortsette inntil korrekt melding er registrert mottatt.

8.4. Viderealg

Viderealg av plass eller funksjonalitet er ikke tillatt uten skriftlig avtale med KanHotel.

9. Angrerett, oppsigelse og stenging

9.1. Generelt om angrerett

Angrerett gjelder kun for forbrukere, og ikke for bedrifter. Ved registrering av et domene alene, eller sammen med webprodukter, som krever organisasjons- eller selskapstilknytning, kan man ikke påberope seg angrerett.

Ved bruk av angreretten skal Kunden benytte seg av et særskilt skjema jf. punkt 10, og KanHotel vil trekke tilbake leverte tjenester og kunden vil få betalingen refundert med de unntak av gjeldende rettsregler på området.

Angreretten gjelder i 30 dager fra bestillingstidspunktet.

9.1.1. Domeneregistrering og tilleggstjenester

Domene - tjenesten er levert når registrering av bruksrett har funnet sted hos toppnivåets registrar, og tjenesten kan derfor ikke avbestilles etter dette tidspunkt selv om normal - 30 dagers - angrefrist ikke er utløpt.

Tilleggstjenestene utføres fortløpende og er engangsyttelser. Tilleggstjenestene kan ikke avbestilles når oppdraget er gjennomført før angrefristen på 30 dager.

Dersom KanHotel mottar avbestilling før domenet eller tilleggstjenestene faktisk er hhv. registrert eller utført og innen utløpet av angrefristen, refunderes betalingen til kunden uavkortet.

9.1.2. Øvrige tjenester

Tjenesten kan sies opp innen 30 dager fra bestillingstidspunktet, forutsatt at angrefrist formularet er posttemplet eller på annen måte meddelt KanHotel innen utgangen av angrefristen.

9.2. Generelt om oppsigelse

Ved oppsigelse av Tjenestene vil all informasjon på våre servere bli slettet.

Dersom Tjenesten omfatter domeneparkering eller drift av domene, vil det bli avsendt slettemelding til domenets toppnivåregistrar.

9.2.1. Oppsigelse fra Kunden

Hver avtaleperiode løper fast, uten rett til oppsigelse for en periode på 12 måneder med mindre annet fremgår. Kunden kan si opp avtalen inntil 30 dager før avtaleperiodens utløp. Oppsigelse etter dette tidspunkt medfører at en ny tilsvarende avtaleperiode påløper.

Kunden må betale for tjenesten ut avtaleperioden.

Oppsigelse skal finne sted iht. punkt 10.

9.2.2. Oppsigelse fra KanHotel

KanHotel kan på hvilket som helst tidspunkt, og etter eget skjønn, velge å si opp tjenesten med 30 dagers skriftlig varsel med mindre annet er avtalt.

9.3. Stenging eller suspensjon

Ved brudd på bestemmelsene i punkt 3 eller ved manglende betaling jf. 5 eller etter oppsigelse eller suspensjon jf. 10., vil KanHotel nekte Kunden tilgang til tjenestene. Kunden bærer selv risikoen for det tilfelle at mislighold av en tjeneste påvirker funksjonalitet for en annen tjeneste.

Vedvarende mislighold av ovennevnte bestemmelser, over en periode på 30 dager, kan av KanHotel forståes som en oppsigelse fra Kunden jf. punkt 9.2 flg eller et vesentlig kontraktsbrudd, hvorefter tjenesten avsluttes og informasjon slettes uten varsel. Kundens betalingsforpliktelser gjelder uansett ut gjeldende avtaleperiode.

10. Fremgangsmåte ved behov for brukerstøtte, ved oppsigelse, angrerett mv.

10.1. Generelt

Ved behov for brukerstøtte, ved eventuelle feilsituasjoner eller ved ønske om å benytte seg av angrerett, flytting, oppsigelse eller for bestilling av tilleggstjenester eller ved andre endringer av tjenesteomfanget skal kunden henvende seg til KanHotel sin kundeservice.

Informasjon og endringsskjema vil finnes på våre websider <http://www.kanhotel.com/>, samt våre supportsider <http://www.kanhotel.com/>

10.2. Sikkerhet ved endringer

Av sikkerhetsmessige hensyn plikter kunden å benytte seg av særskilte skjema, utarbeidet av KanHotel, spesifisert etter hvilke endringer i tjenesten(e) kunden ønsker. Alle skjemaer som omhandler endringer er å finne på våre supportsider <http://www.kanhotel.com/>

Skjemaet skal fylles ut av kunden.

KanHotel kan velge å ignorere henvendelser når endringsskjema sendes fra en avsender som ikke er registrert som Kunde eller bruker hos KanHotel, ved mangelfullt eller uleselig utfylt skjema, eller at skjema fremkommer i et annet format enn hva som stilles til kundens disposisjon fra KanHotel's hjemmeside.

10.3. Endringsskjema - adresse

Endringsskjema skal sendes til:

KanHotel ANS
Manglerudveien 2
0678 Oslo

eller
Telefaks: +47 92972039

11. Lovvalg, jurisdiksjon og tvisteløsning

Partenes rettigheter og plikter etter avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Hvis det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av denne avtalen, kan KanHotel kreve at tvisten skal søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke fram innen 30 virkedager fra kravet om forhandlinger ble reist, vedtar hver av partene at slik tvist skal avgjøres med endelig virkning for domstolene.

Oslo vedtas som verneting.

Partene kan skriftlig avtale annen tvisteløsningsmekanisme, herunder tillate at søksmål kan fremmes andre plasser enn ved vedtatte verneting.

12. Ufravikelige rettsregler

Avtalen viker for tvingende bestemmelser om lovvalg, jurisdiksjon mv, som er fastsatt til vern og opprettholdelse av forbrukerrettigheter eller andre særlige kundegrupper.