



wao!

# Tilslutnings- & abonnementsvilkår

til private

Wao!

Wao!

Wao!

Wao!

# Tilslutnings- og abonnementsvilkår

Disse vilkår gælder for private husstandes tilslutning til, og abonnemeter på tjenester leveret via, Bredbånd Nords fibernet.

## 1. DEFINITIONER

Ved Abonnementsbetaling forstås den betaling, som Abonnementen løbende skal betale i medfør af abonnementsvilkårene for at få adgang til de tjenester, der udbydes af Bredbånd Nord eller andre tjenesteudbydere på Bredbånd Nords fibernet.

Ved Abonnementen forstås den person eller juridiske enhed, som har indgået nærværende aftale med Bredbånd Nord om tilslutning til Bredbånd Nords fibernet og/eller abonnement på en eller flere tjenester.

Ved Aftalen forstås nærværende vilkår for privates tilslutning til Bredbånd Nords fibernet med eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer.

Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaf- tending og Grundlovsdag.

Ved Dag forstås kalenderdag.

'Ved Eget Udstyr forstås det udstyr, der ikke tilhører Bredbånd Nord, men derimod Abonnementen eller tredjemand, og som anvendes af Abonnementen i forbindelse med brug af tjenesterne, herunder eksempelvis telefon, tv, computer og videokamera m.v.

Ved Fiberboks forstås en CPE-boks (Customer Premises Equipment) tilhørende Bredbånd

Nord, der installeres hos Abonnementen, og som udgør, eventuelt sammen med routeren, grænsefladen mellem Bredbånd Nords fibernet og Abonnementens eget udstyr.

Ved Fiberforbindelse forstås den fiberoptiske forbindelse tilhørende Bredbånd Nord, der udgør det yderste led i fibernet og forbinder dette med fiberboksen hos Abonnementen.

Ved Fibernet forstås Bredbånd Nords til enhver tid værende datakommunikationsnetværk med en udstrækning svarende til området.

Ved Fiberrør forstås det plastikrør, der ned- graves på installationsadressen til brug for etablering af fiberforbindelsen.

Ved Forbrugsbetaling forstås en betaling, hvis størrelse afhænger af Abonnementens forbrug.

Ved Force Majeure forstås alle forhold uden for en parts kontrol, herunder natur- katastrofer, isvintre, oprør eller borgerkrig, krig eller militære operationer, brand, lynned- slag, eksplosioner samt strejke eller lockout, herunder blandt parternes medarbejdere.

Ved Installationsadresse forstås den adresse, hvor Abonnementen ønsker tilslutningen til fiber- nettet via fiberforbindelsen etableret.

Ved Området forstås det geografiske område, som Bredbånd Nords fibernet dækker.

Ved oprettelsesgebyr forstås en engangs- betaling, som Abonnementen skal betale for oprettelse af en specifik tjeneste.

Ved Opsigelsesperiode forstås perioden fra opsigelsen er Bredbånd Nord i hænde, til udlø- bet af opsigelsesvarslet.

Ved Ordrebekræftelse forstås Bredbånd Nord eller en anden tjenesteudbyders skriftlige bekræftelse af Abonnementens bestilling ved- rørende adgang til tjenester via Bredbånd Nords fibernet.

Ved Servicebetingelser for Private forstås de rammer, indenfor hvilke Bredbånd Nord foretager fejlretning samt tilbyder support for private Abonnementer på fibernet.

Ved Tilslutning forstås de tekniske foranstalt- ninger, hvorigennem Abonnementen opnår adgang til fibernet.

Ved Tilslutningsbidrag forstås den engangsbe- taling, som Abonnementen skal betale:

- a) ved etablering af tilslutning til fibernet.
- b) når en ny beboer i husstanden overtager tilslutningen fra en fraflyttende beboer,
- c) eller når tilslutningen genaktiveres efter i et tidsrum at have været afbrudt.

Ved Tilslutnings- og abonnementsvilkår forstås disse vilkår for levering af tjenester fra Bredbånd Nord eller de særskilt fastsatte vilkår for levering af tjenester fra en anden tjene- steudbyder, som udbyder sine tjenester på Bredbånd Nords fibernet.

Ved Særvilkår forstås de særlige vilkår for hver enkelt tjeneste leveret af Bredbånd Nord. Sær- vilkårene er et tillæg til nærværende vilkår.

Ved Tjenester forstås de tjenester, som Bredbånd Nord eller en anden tjenesteudbyder leverer til Abonnementen via Bredbånd Nords fibernet i henhold til denne eller særskilt Abon- nementsaftale.

Ved Tjenesteudbyder forstås Bredbånd Nord eller en anden tjenesteudbyder, der har indgået aftale med Bredbånd Nord om ret til levering af tjenester til Abonnementerne via Bredbånd Nords fibernet.

Ved Udstyr forstås det udstyr, der tilhører Bredbånd Nord og stilles til rådighed for Abon- nementen i henhold til nærværende vilkår. Udsty- ret omfatter typisk fiberrør, fiberboks og router med eventuelle tilhørende enheder, jf. pkt. 10.

## 2. AFTALENS OMFANG

Det er en forudsætning for indgåelse af aftalen, at Abonnementens installationsadresse er be- liggende inden for det område, der er dækket af Bredbånd Nords fibernet, og at Bredbånd Nord efter en konkret økonomisk og teknisk vurdering ønsker at tilslutte Abonnementen til fibernet. Bredbånd Nord har således ret til at afvise tilslutning. I så tilfælde har den afviste ret til at blive gjort bekendt med grunden til afvisningen.

Når Abonnementen har bestilt en tilslutning og evt. tjenester hos Bredbånd Nord og modtaget en ordrebekræftelse, foreligger der en bindende aftale.

Det fremgår af ordrebekræftelsen hvilke(n) tjeneste(r) abonnementen har tegnet abonne- ment på.

## 3. FORTRYDELSERET

Abonnementen kan skriftligt fortryde indgåelsen af aftalen indtil 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

## 4. OPLYSNINGER MV. OM ABONNEMENTEN

### 4.1 Abonnementen som kontraktspart

Abonnementen er ansvarlig for overholdelsen af disse vilkår og hæfter for alle betalinger i henhold hertil.

#### 4.2 Registrering og ændring af adresseoplysninger

Abonnementen skal i forbindelse med bestilling af tilslutning og eventuelle tjenester give Bredbånd Nord oplysning om navn og adresse samt andre oplysninger, der måtte være nødvendige for Bredbånd Nord's effektivering af bestillingen. Hvis betalingsopkrævningen skal sendes til en anden adresse (betalingsadresse) end Abonnementens installationsadresse, skal en sådan adresse oplyses. Bredbånd Nord opkræver et gebyr pr. faktura for fremsendelse til en anden adresse.

Abonnementen skal efter Bredbånd Nord's anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. Bredbånd Nord kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist.

Hvis Abonnementen ændrer betalingsadresse uden samtidig fraflytning af installationsadressen, skal adresseændringen straks meddeles til Bredbånd Nord.

#### 4.3 Indhentelse af kreditoplysninger

Abonnementen giver ved bestilling sit samtykke til, at Bredbånd Nord ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kan indhente kreditoplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Bredbånd Nord forbeholder sig ret til, ud fra saglige kriterier, at nægte at indgå aftale med Abonnementen.

#### 4.4 Behandling af personoplysninger

Behandling af personoplysninger sker i henhold til den til enhver tid værende lovgivning herom. Bredbånd Nord behandler alene almindelige oplysninger om Abonnementen i det omfang, det er nødvendigt for opfyldelsen af denne aftale. Oplysningerne omfatter bl.a. navn, installationsadresse, telefonnummer og andre kontaktdata samt specifikation af udstyr hos

Abonnementen, som Bredbånd Nord har ejendomsret til.

Bredbånd Nord behandler som udgangspunkt oplysninger om Abonnementen med henblik på at kunne foretage korrekt administration og fakturering af abonnementen. Såfremt Abonnementen ved indgåelse af abonnementsaftalen har givet samtykke, jf. Personoplysningslovens § 6, er Bredbånd Nord berettiget til at lade koncernforbundne selskaber anvende oplysninger i markedsføringsøjemed.

Bredbånd Nord er endvidere berettiget til i medfør af Markedsføringslovens § 6 stk. 2 over for Abonnementen at markedsføre egne tilsvarende ydelser via elektronisk post, hvilket er gældende indtil abonnementen ved e-mail til Bredbånd Nord har frabedt sig sådanne henvendelser.

Bredbånd Nord videregiver ikke oplysninger om Abonnementen til tredjemand, bortset fra ovenstående tilfælde, uden udtrykkeligt skriftligt samtykke, med mindre videregivelse er pålagt lovgivningsmæssigt.

Abonnementen er til enhver tid berettiget til efter anmodning at få oplyst, hvilke personoplysninger Bredbånd Nord er i besiddelse af, og hvorledes disse er behandlet.

#### 4.5 Dokumentation for retmæssig adgang til etablering af fibernet

Ved bestilling af tilslutning til fibernet kan Bredbånd Nord kræve dokumentation for Abonnementens retmæssige adgang til den oplyste installationsadresse.

Såfremt Abonnementen er lejer på den oplyste installationsadresse, skal Abonnementen foregive en skriftlig tilladelse fra ejendommens ejer til etablering af tilslutningen. I tilladelsen skal ejer fratage ethvert krav om erstatning eller

reetablering i forbindelse med etablering af fiberforbindelse, jf. pkt. 9.1. og 9.2., således at dette alene er et spørgsmål mellem Abonnementen og ejer.

#### 5. YDELSER OG LEVERING

Bredbånd Nord sørger for tilslutning af Abonnementen til fibernet og levering af de bestilte tjenester, og forestår den løbende drift, vedligeholdelse og overvågning af fibernet og de af Bredbånd Nord leverede tjenester med tilhørende udstyr.

Vedligeholdelse af Abonnementens eget udstyr er Bredbånd Nord uvedkommende, og er alene Abonnementens ansvar, ligesom Abonnementen selv afholder samtlige omkostninger herved.

Tilslutningen af Abonnementen til fibernet er nærmere beskrevet i pkt. 9.

Bredbånd Nord forbeholder sig ret til midlertidigt at afbryde tilslutningen og leverede tjenester for at foretage vedligeholdelse, opgraderinger og service. Såfremt en afbrydelse skønnes nødvendig, vil dette i videst muligt omfang ske om natten. Planlagte afbrydelser vil så vidt muligt blive varslet og meddelt på [www.bredbaandnord.dk](http://www.bredbaandnord.dk). Sådanne afbrydelser berettiger ikke Abonnementen til misligholdelsesbeføjelser.

Bredbånd Nord har ret til at foretage forbedringer, gennemføre ændringer, foretage udskiftning og/eller opgradering af fiberforbindelsen, tjenesterne og/eller det leverede udstyr. Abonnementen er indforstået med, at sådanne ændringer kan medføre, at tekniske krav for Abonnementens eget udstyr ændres.

Bredbånd Nord har ret til at anvende en eller flere underentreprenører til udførelse og drift af fibernet samt tilslutning af fiberforbindelsen.

Bredbånd Nord er ansvarlig for anvendt(e) entreprenør(er) på samme måde, som for Bredbånd Nord's egne forhold.

#### 6. KVALITETS- OG SERVICENIVEAU

Bredbånd Nord afhjælper fejl og mangler, der måtte opstå i fibernet frem til og med udstyret, herfra undtaget udstyr, ejet af Abonnementen, bortset fra tilfælde, hvor Bredbånd Nord som sælger af sådant udstyr i henhold til den til enhver tid værende forbrugerlovgivning er forpligtet til at foretage afhjælpning.

Fejl i fibernet og afbrydelse af tilslutningen afhjælpes på bedst mulig vis inden for rimelig tid efter anmeldelse eller konstatering heraf.

Bredbånd Nord er forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de af Bredbånd Nord leverede tjenester inden for de gældende servicebetingelser for private. For fejl ved købte produkter gælder nedennævnte i pkt. 10.2.

Fejlafhjælpning sker efter retningslinjerne herfor i Bredbånd Nord's til enhver tid gældende Servicebetingelser. Disse kan rekvireres ved henvendelse til Bredbånd Nord eller på [www.bredbaandnord.dk](http://www.bredbaandnord.dk).

Anmodning om fejlretning kan ske ved henvendelse til Bredbånd Nord som beskrevet i servicebetingelserne.

Abonnementen skal sikre, at Bredbånd Nord med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få uhindret adgang til Bredbånd Nord's udstyr og egne installationer på installationsadressen. Abonnementen er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i Abonnementens eget udstyr og egne installationer på installationsadressen.

Såfremt det efter Bredbånd Nords forsøg på fejltrening viser sig, at fejlen ikke skyldes Bredbånd Nords forhold, men derimod Abonnentens egne forhold eller eget udstyr, skal Abonnenten betale Bredbånd Nord for det forgæves udførte arbejde, jf. pkt. 12.

## 7. LEVERING

Bredbånd Nord fastlægger tidspunktet for etablering af fiberforbindelsen og tilslutningen, herunder installationen af fiberboks og router, på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang m.v. Dette tidspunkt meddeles Abonnenten pr. brev.

Efter Abonnentens bestilling af de valgte tjenester og/eller køb af produkter meddeler Bredbånd Nord så vidt muligt i ordrebekræftelsen – og ellers så hurtigt som muligt derefter – hvornår Abonnenten kan forvente at have adgang til de valgte tjenester.

De faktiske leveringstidspunkter vil kunne afvige fra de i ordrebekræftelsen eller senere meddelte tidspunkter. Dette gælder også ved køb af produkter fra Bredbånd Nord.

Bredbånd Nord er ikke i noget tilfælde ansvarlig for forsinkelse eller nogen konsekvenser af sådan forsinkelse i forhold til de meddelte tidspunkter, men Abonnenten vil så vidt muligt modtage særskilt meddelelse herom, såfremt forsinkelse i forhold til det meddelte tidspunkt kan forudses.

Såfremt Abonnenten har købt tjenester fra andre tjenesteudbydere end Bredbånd Nord, påtager Bredbånd Nord sig intet ansvar for disse tjenesteudbyderes levering af tjenester, herunder kundeservice.

## 8. BEHANDLING AF ADGANGSKODE, SIKKERHEDSKODER MV.

Abonnenten vil få udleveret adgangskoder. Disse er personlige, og må ikke videregives til tredjemand. Abonnenten er forpligtet til at opbevare meddelte adgangskoder sikkert og forsvarligt, således at uvedkommende ikke får adgang til disse. Abonnenten hæfter alene for eventuelt misbrug af adgangskoder, og der kan ikke rettes noget krav i så tilfælde mod Bredbånd Nord. Abonnenten kan requirere ny adgangskode hos Bredbånd Nord.

## 9. TILSLUTNING AF ABONNENTEN TIL FIBERNETTET

### 9.1 Etablering af fiberforbindelsen

Bredbånd Nord fastlægger fiberforbindelsens tilkoblingspunkt til fibernettet. Abonnenten udpeger fiberboksens placering på installationsadressen efter Bredbånd Nords retningslinier for placering heraf. Abonnenten afhenter fiberrøret hos Bredbånd Nord og foranstalter nedgravning af fiberrøret fra tilkoblingspunktet ved skel til offentlig vej til den ønskede placering af fiberboksen på Abonnentens ejendom. Nedgravning og tildækning af fiberrøret på ejendommen skal ske efter Bredbånd Nords retningslinier herfor. Abonnenten forestår også eventuel flytning og bortskaffelse af buske, reetablering af haveanlæg m.v. Abonnentens nedgravning og tildækning af fiberrøret skal være tilendebragt inden det fastlagte tidspunkt for installationen af fiberboksen, jf. pkt. 7. På dette tidspunkt godkender Bredbånd Nord nedgravningsarbejdet og placeringen af fiberboksen. Herefter forestår Bredbånd Nord selve etableringen af fiberforbindelsen og indføring af denne gennem bygningens ydermur med henblik på placering af fiberboksen på det sted, der er udpeget af Abonnenten.

Såfremt nedgravningsarbejdet eller fiberboksens placering ikke kan godkendes, bistår

Bredbånd Nord Abonnenten med afklaring af de nødvendige ændringer heraf. Bredbånd Nord har ret til at opkræve gebyr for Bredbånd Nords omkostninger forbundet med forsinkelsen, herunder omkostninger forbundet med forgæves teknikerbesøg hos Abonnenten.

Hvis tekniske forhold kræver det, har Bredbånd Nord ret til efterfølgende at kræve fiberforbindelsen flyttet for egen regning.

Det er, til enhver tid, Abonnentens ansvar at sikre det nedgravede fiberrør, således at fiberen ikke beskadiges. Eventuelle skader udbedres på Abonnentens regning.

Har Abonnenten bestilt Bredbånd Nord til at foranstalte nedgravning af fiberrøret fra tilkoblingspunktet ved skel til offentlig vej til den godkendte placering af fiberboksen på Abonnentens ejendom, sker eventuel flytning og bortskaffelse af buske, reetablering af haveanlæg m.v. for abonnentens regning. Bredbånd Nord er ikke erstatningspligtig for eventuelle skader forårsaget af nedgravning eller underskydning.

### 9.2 Installation af fiberboksen

Bredbånd Nord installerer fiberboksen på det sted, der er udpeget af Abonnenten i overensstemmelse med Bredbånd Nords retningslinier, og forbinder fiberboksen med fiberforbindelsen. Abonnenten skal efter nærmere aftale give Bredbånd Nord adgang til installationsadressen.

Eventuelle bygningsreparationer, som f.eks. maling, oppudsning og lignende, som følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer, er ikke inkluderet i prisen og betales af Abonnenten selv.

Hvis Abonnenten ved installationen eller senere

ønsker en anden placering af fiberboksen end det oprindeligt udpegede, og den nye placering er i overensstemmelse med Bredbånd Nords retningslinier herfor, udfører Bredbånd Nord dette for Abonnenten efter regning.

Hvis tekniske forhold kræver det, har Bredbånd Nord ret til efterfølgende at flytte fiberboksen for egen regning.

## 10. BREDBÅND NORDS EJENDOMSRET TIL UDSYRET

### 10.1 Udstyr i forbindelse med tilslutningen

Til brug for etableringen af tilslutningen stiller Bredbånd Nord det udstyr, der er anført i aftalen, til rådighed for Abonnenten. Bredbånd Nord har den fulde ejendomsret over sådant udstyr. Abonnenten må derfor ikke disponere over (herunder sælge, pantsætte, udleje eller udlåne) udstyret eller foretage indgreb i dette.

Ved opsigelse af aftalen og fraflytning af installationsadressen er Abonnenten forpligtet til at returnere udstyr til Bredbånd Nord. Udstyret skal returneres til Bredbånd Nord efter anmodning, der skal indeholde et rimeligt varsel. Det samme gælder defekt udstyr. Demontering må først foretages efter udtrykkelig tilladelse fra Bredbånd Nord. Udstyret nedpakkes forsvarligt og returneres til Bredbånd Nord jf. dennes retningslinier. Ved forsendelse opfordres Abonnenten til at kræve kvittering som dokumentation for sådan en forsendelse. Bredbånd Nord har ret til at kræve erstatning, såfremt Abonnenten ikke tilbageleverer udstyret, bortset fra fiberforbindelsen, eller forsætligt eller uagtsomt har beskadiget udstyret. Erstatning modsvarer indkøbsprisen for nyt tilsvarende udstyr på tidspunktet for aftalens ophør eller tilbagelevering.

### 10.2 Andet udstyr

For andet udstyr, som abonnenten har købt gennem Bredbånd Nord, gælder i tilfælde af

mangler ved sådant udstyr og reklamation herover de i Lov om forbruger køb indeholdte regler.

## 11. ABONNENTENS FORPLIGTELSE

### 11.1 Brug af fibernetadgangen

Abonnementen har alene ret til at anvende tilslutningen til erhvervelse af tjenester fra Bredbånd Nord eller tjenesteudbydere, som måtte have indgået aftale med Bredbånd Nord.

Abonnementen skal sikre, at Bredbånd Nords fibernet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende af trafikken i fibernet. Indtræder sådanne forstyrrelser m.v., skal Abonnementen straks træffe foranstaltninger herimod.

Abonnementen må kun anvende fiberforbindelsen i privat øjemed og må ikke lade andre end medlemmer af Abonnementens husstand eller husstandens gæster (i sædvanligt omfang) benytte fiberforbindelsen.

Abonnementen er ansvarlig over for Bredbånd Nord for enhver benyttelse af fiberforbindelsen foretaget af andre end Abonnementen. Trådløs router skal opsættes efter Bredbånd Nords anvisninger for sikker adgang.

### 11.2 Forbud mod indgreb i fiberforbindelsen og udstyret

Abonnementen må ikke foretage ændringer af, flytning af eller andre former for indgreb i fiberforbindelsen og udstyret, herunder særligt fiberboksen.

Enhver form for drift og vedligeholdelse af udstyret varetages af Bredbånd Nord.

Abonnementen skal følge Bredbånd Nords råd og instruktion om behandling og anvendelse af udstyret. Fra tidspunktet for udstyrets levering og indtil dette er tilbageleveret i Bredbånd Nords varetægt, bærer Abonnementen risikoen for et eventuelt tab af eller skade på udstyret. Enhver skade, såvel tingskade som personskade, opstået ved dispositioner i modstrid med foranstående bestemmelser, er Bred-

bånd Nord uvedkommende, og kan således ikke gøres gældende mod Bredbånd Nord.

Bredbånd Nords udstyr opsat hos Abonnementen skal være omfattet af dennes indboforsikring. Hvis Abonnementen, eller nogen abonenten har givet adgang til installationsadressen, forsætligt eller uagtsomt forårsager beskadigelse af fiberforbindelsen, genetablerer Bredbånd Nord fiberforbindelsen for Abonnementens regning.

### 11.3 Abonnentens tilslutning af eget udstyr

Abonnementen skal sikre, at Abonnementens eget udstyr, der tilsluttes Bredbånd Nords fibernet, er CE-mærket i overensstemmelse med gældende regler og i øvrigt opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning. Samtidig skal Abonnementen sikre, at eget udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes til fibernet, og at eget udstyr bruges i overensstemmelse med sit formål. I tvivlstilfælde kan henvendelse herom rettes til Bredbånd Nord.

Abonnementen er dog indforstået med, at Bredbånd Nord ikke er forpligtet til at supportere, ombytte, eller på anden måde kompensere Abonnementen, såfremt Abonnementens eget udstyr af system og/eller hardwaretekniske årsager eller øvrige årsager, ikke fungerer på fiberforbindelsen, eller at ændringer af fiberforbindelsen og/eller det leverede udstyr, gør Abonnementens udstyr uanvendeligt i tilknytning hertil på fibernet eller på fiberforbindelsen. Hvis Abonnementens eget udstyr, herunder interne net, der tilsluttes Bredbånd Nords fibernet, giver anledning til forstyrrelser i fibernet på grund af fejl eller lignende i eget udstyr, er Abonnementen forpligtet til straks at koble det forstyrrende eget udstyr fra og i øvrigt træffe eventuelle andre relevante modforanstaltninger.

Såfremt en fast ejendom, hvori der er installationer og udstyr, der er omfattet af nærværende aftale, anvendes til enten periodevis eller fast udlejning, er Abonnementen som

udlejer eneansvarlig for lejers brug af internettet, og der kan som følge af lejers brug ikke rettes noget krav mod Bredbånd Nord.

## 12. PRISER

Bredbånd Nords priser på bestillingstidspunktet fremgår af ordrebekræftelsen.

Prisen for tjenester og produkter kan omfatte et oprettelsesgebyr, en løbende abonnementsbetaling samt eventuel forbrugsbetaling. Oprettelsesgebyrets samt abonnementsbetalingens størrelse på tidspunktet for abonnementsaftalens indgåelse fremgår af ordrebekræftelsen.

Derudover kan Bredbånd Nord opkræve specifik betaling og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser o. lign, som bestilles i henhold til særskilt aftale. Eller for fejlretning som følge af Abonnementens forhold, installation af ekstra udstyr, flytning af fiberboks, m.v.

Den løbende abonnementsbetaling og eventuelle forbrugsbetaling for de bestilte tjenester og gebyrer fremgår af Bredbånd Nords prisliste, der kan fås ved henvendelse til Bredbånd Nord eller på [www.bredbaandnord.dk](http://www.bredbaandnord.dk). Prisændringer meddeles i henhold til pkt. 19.

## 13. BETALING

Betaling af tilslutningsbidrag sker i forbindelse med tilslutning eller ved genaktivering eller overtagelse af en allerede etableret tilslutning. Abonnementsbetalingen faktureres månedsvis forud. Forbrugsbetaling, engangsydelser, gebyrer m.m. faktureres månedsvis bagud. Medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen eller fremsendte girokort, er betalingsfristen 14 dage. Betaling opkræves via PBS.

Såfremt Abonnementen ikke er tilmeldt PBS, forbeholder Bredbånd Nord sig ret til at opkræve et faktureringsgebyr. Ved forsinket betaling er Bredbånd Nord ber-

ettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker. Opkrævning af morarenter sker i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser.

Endvidere er Bredbånd Nord berettiget til at opkræve rykkergebyr ved udsendelse af rykkerbrev/e-mail samt om nødvendigt inkassosalær og andre eventuelle gebyrer. Bredbånd Nord har ret til at lukke for tilslutningen og tjenester, indtil fuld betaling er erlagt, og til at kræve genåbningsgebyr ved efterfølgende åbning af tilslutningen og tjenester.

Abonnementen kan ikke stille sit abonnement i bero i kortere eller længere perioder. Ved køb af produkter fra Bredbånd Nord er betalingsbetingelserne 14 dage netto kontant efter fakturas fremkomst.

Løbende abonnementer forfalder til betaling 3. hverdag i hver måned. Abonnementen er betalingspligtig ved løbende abonnementer uanset om faktura er modtaget, for delbetalinger i abonnementsperioden.

## 14. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE (BREDBÅND NORDS LUKKERET)

I tilfælde af Abonnementens væsentlige misligholdelse af forpligtelser efter denne aftale er Bredbånd Nord berettiget til at hæve aftalen og/eller afbryde Abonnementens tilslutning og/eller tjenester helt eller delvist.

Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a. følgende forhold:

- Opkrævning af tilslutningsbidrag betales ikke rettidigt.
- Opkrævning af abonnementsbetaling og gebyrer betales ikke efter Bredbånd Nords fremsendelse af et rykkerbrev herom.
- Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn, adresse, herunder ved flytning.
- Overdragelse af abonnementet til tredjemand uden Bredbånd Nords samtykke, jf. pkt.

16 nedenfor.

- e) Netværksdeling med andre husstande, herunder ved undladelse af at etablere sikker adgang til det trådløse netværk.
- f) Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår vedrørende internet, telefoni, offentlig IP-adresse og TV.
- g) Abonnementen undlader, efter krav fra Bredbånd Nord herom, at træffe foranstaltninger med henblik på at bringe misbrug af fibernet til ophør eller afhjælpe andre forstyrrelser m.v. af trafikken i fibernet, jf. pkt. 11.1.
- h) Abonnementen foretager væsentlige indgreb i Bredbånd Nord's udstyr eller undlader efter krav fra Bredbånd Nord herom, at ophøre med mindre væsentlig indgreb heri, jf. pkt. 11.2.
- i) Abonnementen har tilsluttet eget udstyr, der ikke er CE-mærket eller godkendt af Bredbånd Nord eller beregnet til tilslutning til Bredbånd Nord's fibernet, jf. pkt. 11.3, og undlader efter krav fra Bredbånd Nord herom at frakoble udstyret.
- j) Abonnementen undlader, efter krav fra Bredbånd Nord herom, at afbryde tilslutning af udstyr der giver anledning til forstyrrelser i Bredbånd Nord's fibernet, jf. pkt. 11.3.
- k) Bredbånd Nord afskæres fra at få adgang til egne anlæg, udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. bl.a. pkt. 6.
- l) Abonnementen undlader, efter krav fra Bredbånd Nord herom, at ophøre med videresalg af tilslutningen eller at ophøre med uberettiget at give tredjemand adgang til brug af tilslutningen.

En Abonnent, der væsentligt har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale med Bredbånd Nord om fibernetadgang, før gælden er betalt, uanset om ny aftale vedrører samme eller ny abonnementsadresse.

Abonnementen er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Abonnementen eller nogen, som

Abonnementen har ansvaret for, herunder for beskadigelse af Bredbånd Nord's udstyr.

## 15. BREDBÅND NORDS MISLIGHOLDELSE

### 15.1 Fejlretning

Bredbånd Nord foretager fejlretning efter reglerne herom i pkt. 6.

### 15.2 Afslag i Adgangsbetalingen

Hvis der sker afbrydelse af Abonnementens købte tjenester, tilslutning eller afbrydelse af fibernet, eller hvis de aftalte leveringstider ikke overholdes og dette skyldes Bredbånd Nord's forhold, yder Bredbånd Nord efter henvendelse fra Abonnementen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den pågældende periode. Forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen ydes kun, såfremt Abonnementen har været uden funktionsdygtig tilslutning og/eller tjeneste(r) i samlet mere end to døgn. Beløbet fratrækkes i den efterfølgende opkrævning af Abonnementsbetaling.

Afbrydelser som følge af vedligeholdelse, sikkerhedsforhold, opgradering og lignende former for midlertidig afbrydelse berettiger dog aldrig Abonnementen til et forholdsmæssigt afslag i adgangsbetalingen, jf. pkt. 5.

### 15.3 Erstatningsansvar

Bredbånd Nord er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Bredbånd Nord eller nogen, som Bredbånd Nord har ansvaret for, med de nedenfor anførte begrænsninger:

- a) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring af Bredbånd Nord's fibernet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre Bredbånd Nord ikke har forsøgt at

begrænse ulemperne herved.

- b) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionsstab, datatab, tab som følge af, at fibernetadgangen ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af bortfald eller misligholdelse af en aftale med tredjemand, medmindre der foreligger fortsæt eller grov uagtsomhed.
- c) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Abonnementen eller som følge af Abonnementens tab af personlige data eller installeret software.
- d) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Abonnementens data, eget udstyr og/eller systemer.
- e) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig for tab grundet manglende levering af tjenester som følge af Bredbånd Nord's eventuelle lukning af fibernetadgangen.
- f) Bredbånd Nord er ikke erstatningsansvarlig, i det omfang Abonnementen ikke er berettiget til afslag i adgangsbetalingen i medfør af pkt. 15.2.

### 15.4 Force Majeure

Bredbånd Nord er ikke forpligtet til at give forholdsmæssigt afslag i adgangsbetalingen, jf. pkt. 15.2, eller at betale erstatning, jf. pkt. 15.3, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes Force Majeure.

## 16. FLYTNING

Abonnementen kan bestille flytning af aftalen inden for Bredbånd Nord's fibernet. Der skal betales tilslutningsbidrag på den nye tilslutningsadresse. Om aftalen kan flyttes vurderes navnlig efter pkt. 2 (omfang). Tidspunktet for effektivering af en flytning reguleres efter pkt. 7 (levering). Såfremt det ikke er muligt at levere Bredbånd Nord's fiberforbindelse på den nye installationsadresse ophører aftalen efter det gældende opsigelsesvarsel i pkt. 17 (opsigelse).

## 17. OPSIGELSE

Aftalen er for abonnentens vedkommende uopsigelig i de første 6 måneder efter produktets levering.

Abonnementen kan dog, mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsbetalingen i uopsigelsesperioden, opsiges aftalen med et varsel på løbende måned plus 30 dage, inden der er gået 6 måneder fra aftaleindgåelsen. Efter uopsigelsesperiodens udløb kan abonnentens opsiges aftalen med et varsel på løbende måned plus 30 dage eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker frem til opsigelsesperiodens udløb. For beboere i lejligheder eller boligfor- eninger kan gælde andre bindingsperioder samt eventuel kollektiv aftale, som ikke kan opsiges. Konkret information om de enkelte aftaler kan oplyses ved henvendelse til udlejeren eller Bredbånd Nord Kundeservice. Der kan gælde særlige opsigelsesvilkår for de enkelte tjenester. Disse fremgår af de til tjenesten hørende særvilkår.

Ved Bredbånd Nord's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan Abonnementen dog i varslingsperioden opsiges aftalen til ændringens ikrafttræden, med et varsel på mindst 14 dage. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Abonnementen hæfter for betaling af eventuel adgangsbetaling indtil aftalens ophør.

Bredbånd Nord har ret til at opsiges aftalen, helt eller delvis, med mindst 3 måneders varsel, herunder ved Bredbånd Nord's ophør med driften af fibernet.

Opsigelse skal ske skriftligt.

## 18. AFTALENS OPHØR

I forbindelse med aftalens ophør som følge af opsigelse eller misligholdelse, returneres Bredbånd Nord's udstyr bortset fra fiberforbindelsen og fiberboksen til Bredbånd Nord efter bestemmelserne herom i pkt. 10.

## 19. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER

Bredbånd Nord er berettiget til med 1 månedens varsel til den første i en måned at ændre vilkår i denne abonnementsaftale. Ved større ændringer vil Abonnten blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail eller brev.

Mindre ændringer kan meddeles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller elektroniske medier som [www.bredbaandnord.dk](http://www.bredbaandnord.dk). Ændringer af begunstigende karakter, som f.eks. prisreduktioner, kan gennemføres uden forudgående varsel.

## 20. OVERDRAGELSE

Uanset om Abonnten er ejer eller lejer af den adresse, på hvilken fiberforbindelsen er etableret, må Abonnten ikke overdrage fiberforbindelsen eller sine rettigheder og forpligtelser efter aftalen til andre uden forudgående skriftligt samtykke fra Bredbånd Nord. Bredbånd Nord har ret til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser efter nærværende aftale til et koncernforbundet selskab/selskaber eller anden virksomhed.

## 21. TVISTER OG KLAGER

I tilfælde af tvist mellem parterne om forhold, der udspringer af denne aftale, kan Abonnten klage skriftligt til Bredbånd Nord. Bredbånd Nord vil herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse træffe en afgørelse.

Bredbånd Nord's afgørelse kan til enhver tid indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, tlf. nr. 3318 6900. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i videst muligt omfang oversende klagen til den rette myndighed. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

## 22. IKRAFTTRÆDELSE

Disse vilkår træder i kraft 1. november 2010

## KONTAKTINFORMATION

### Kundeservice

Tlf. 98 88 99 90 alle hverdage kl. 9-18  
Du er også velkommen til at besøge os på adressen alle hverdage kl. 9-16

### Adresse

Bredbånd Nord  
Håndværkervej 27  
9700 Brønderslev  
Tlf. 98 88 99 90

### Email

[info@bredbaandnord.dk](mailto:info@bredbaandnord.dk)

### Web

[www.bredbaandnord.dk](http://www.bredbaandnord.dk)