



ABONNEMENTSVILKÅR

GÆLDENDE FOR WA00 PRODUKTER UDBUDT AF ENERGI FYN BREDBÅND A/S

1/5 2024

Energifyn

ABONNEMENTSVILKÅR FOR PRIVATKUNDER

Disse abonnementsvilkår indgår som en del af den samlede abonnementsaftale, der er indgået mellem dig (abonnenten) og Energi Fyn Bredbånd A/S (herefter fibernetselskabet). Heri fastsættes de vilkår, der gælder for dit køb af en eller flere af de tjenester, der udbydes af fibernet-selskabet via fibernettet.

Vær opmærksom på, at der gælder særlige vilkår for dig, hvis din husstand er medlem af en forening, (eksempelvis en almen boligforening, antenneforening eller grundejerforening) og du modtager tjenesterne på baggrund af en aftale med den pågældende forening. De områder hvor der gælder særlige vilkår for foreningsabonnenter er angivet under punkt 23.

Vi har herunder fremhævet nogle punkter i abonnementsvilkårene, som typisk er særligt vigtige for vores abonnenter, idet vi bemærker, at reglerne om fortrydelsesret kan være anderledes for streaming-produktet, se hertil punkt 23. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene og din ordrebekræftelse grundigt igennem, så du er helt klar over, hvad abonnementsaftalen indeholder:

- Du har 14 dages fortrydelsesret på din abonnementsaftale med fibernetselskabet fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Du kan opsige abonnementsaftalen med 1 måneds varsel fra abonnementsaftalens ikrafttræden (det tidspunkt, hvor levering af tjenester under dit abonnement, starter).
- Det er en forudsætning for abonnementsaftalens ikrafttræden, at du ligeledes har indgået en aftale om tilslutning og adgang til fibernettet med fibernetselskabet. En sådan aftale kaldes en tilslutningsaftale eller en netbenyttelsesaftale.
- Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger om dig samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lov om behandling af personoplysninger. Hvor det måtte være relevant, videregiver fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelsesloven dog personoplysninger til Waoos eller eventuelle tredjepartsleverandører, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem fibernetselskabet.
Fibernetselskabets behandling af personoplysninger, herunder dine rettigheder i forbindelse hermed reguleres nærmere under punkt 16 i abonnementsvilkårene.
- Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig, eventuelt som en besked på en infokanal eller via TV-boksen, eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering, en besked i din e-Boks eller ved tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, eksempelvis ændring af kanalpakkerne eller ændringer af priser og gebyrer, og sådanne ændringer ikke er af rent begunstigende karakter for dig, vil du blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering, en besked i din e-Boks eller ved tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets.
- Såfremt du misligholder denne aftale eller tilslutningsaftalen, vil fibernetselskabet have ret til at lukke for signalet for alle de tjenester, du køber ved fibernetselskabet. Der skal betales et gebyr for, at fibernetselskabet åbner for signalet igen.

Disse abonnementsvilkår er senest opdateret 1. maj 2024.

INDHOLD

1. DENNE ABONNEMENTSAFTALE	4
2. AFTALENS PARTER.....	4
3. FORTRYDELSERET	5
4. LEVERING	6
5. ADGANGSKODE.....	7
6. Udstyr	7
7. PRISER OG GEBYRER.....	7
8. BETALING	8
9. FEJLRETNING	9
10. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE.....	9
11. FIBERNETSELSKABETS MISLIGHOLDELSE.....	10
12. FLYTNING	11
13. OVERDRAGELSE AF AFTALEN	11
14. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE	11
15. ÆNDRING AF ABONNEMENTSVILKÅR, PRISER OG GEBYRER.....	12
16. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER	13
17. NETNEUTRALITET	14
18. TVISTER OG KLAGER	15
19. SÆRLIGE VILKÅR FOR INTERNETTJENESTEN	15
20. SÆRLIGE VILKÅR FOR TELEFONITJENESTEN.....	19
21. SÆRLIGE VILKÅR FOR TV-TJENESTEN	20
22. SÆRLIGE VILKÅR FOR WEB TV-TJENESTEN	22
23. SÆRLIGE VILKÅR FOR FORENINGSKUNDER	23
24. SÆRLIGE VILKÅR FOR HVILENDE ABONNEMENT.....	24

1. DENNE ABONNEMENTSAFTALE

- 1.1. Når abonnenten har bestilt den eller de ønskede tjenester og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale mellem abonnenten og fibernetselskabet. Fibernetselskabet skal i disse vilkår forstås som det selskab, som abonnenten har indgået aftale om levering af fiberforbindelse og tjenester med.
- 1.2. Hvilke tjenester, abonnenten har tegnet abonnement på, fremgår af ordrebekræftelsen. Til abonnementet kan medfølge adgang til tredjepartstjenester, der leveres i samarbejde med tredjepart. I visse tilfælde kan tillægstjenester fra samarbejdspartnere ligeledes tilkøbes gennem fibernetselskabet, såsom eksempelvis Viasat, TV 2 Play eller lignende.
- 1.3. Ordrebekræftelse, eventuel ordreformular, disse abonnementsvilkår med eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer udgør abonnementsaftalen mellem fibernetselskabet og abonnenten. Såfremt abonnementsaftalen indgås på baggrund af et kampagnetilbud, vil vilkårene i kampagnetilbuddet indgå som en integreret del af abonnementsaftalen. Bemærk venligst, at særlige vilkår kan gælde i tillæg til denne abonnementsaftale, enten fordi der er tredjepartstjenester inkluderet i abonnementet, der kræver dette, eller ved abonnentens bestilling af tillægstjenester fra samarbejdspartnere. Sådanne særlige vilkår for tredjepartstjenester kan til enhver tid findes på fibernetselskabets eller Waos hjemmeside.
- 1.4. En abonnent kan ikke indgå en abonnementsaftale på baggrund af et kampagnetilbud, hvis denne, eller andre i dennes husstand, har været kunde hos fibernetselskabet inden for de forudgående 6 måneder, medmindre det specifikt fremgår af det pågældende kampagnetilbud.
- 1.5. Disse abonnementsvilkår for aftaler mellem fibernetselskabet og abonnenter er opdelt i to dele, dels de generelle vilkår, der gælder for alle abonnementsaftaler og dels de vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af fibernetselskabet til abonnenten. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem de generelle vilkår og vilkårene for de specifikke tjenester, har vilkårene for de specifikke tjenester forrang.
- 1.6. Tjenesterne, som leveres til abonnenten fra fibernetselskabet, må ikke stilles til rådighed for andre uden for abonnentens husstand.
- 1.7. Fibernetselskabet er, i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller løbende i abonnementsaftalens løbetid, berettiget til at opdatere abonnentens kunde og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra det Centrale Person Register samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

2. AFTALENS PARTER

- 2.1. Abonnenten er den person, som har indgået abonnementsaftalen med fibernetselskabet, og fremgår af ordrebekræftelsen. For at kunne indgå denne abonnementsaftale skal abonnenten være myndig. I modsat fald skal aftalen med fibernetselskabet underskrives af abonnentens forælder/væрге.
- 2.2. Abonnenten er ansvarlig i alle henseender for brug af de tjenester, som denne abonnementsaftale vedrører. Abonnenten hæfter også, hvis en anden person er anført som betaler, der er angivet en anden opkrævningsadresse end abonnentens, eller en anden person er bruger af tjenesterne.
- 2.3. Abonnenten skal i forbindelse med bestilling oplyse fibernetselskabet om navn, CPR-nummer, adresse, postnummer, by, telefonnummer, e-mailadresse og andre nødvendige oplysninger, som fibernetselskabet måtte anmode om, herunder eventuel installationsadresse og andre særskilte adresser, hvor

betalingsopkrævning og/eller meddelelser om eventuelle ændringer til abonnementsaftalen og tjenester skal sendes til.

- 2.4. Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal abonnenten straks give meddelelse til fibernetselskabet om disse ændringer.
- 2.5. Såfremt abonnenten har oplyst en e-mailadresse til fibernetselskabet, er fibernetselskabet berettiget til at kommunikere med abonnenten via den opgivne e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af abonnenten oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning, som hvis de var modtaget med almindelig post.

3. FORTRYDELSESRET

- 3.1. Abonnenten har ret til at træde tilbage fra denne abonnementsaftale uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået (modtagelse af ordrebekræftelse). Fibernetselskabet har ret til at opkræve et annulleringsgebyr ved fortrydelse efter fortrydelsesfristens udløb.
- 3.2. For at udøve fortrydelsesretten skal abonnenten meddele fibernetselskabet om dennes beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev eller e-mail). Der er vedlagt en standardfortrydelsesformular til brug herfor som bilag 1 til disse abonnementsvilkår. Brugen af standardfortrydelsesformularen er imidlertid ikke obligatorisk for at fortryde abonnementsaftalen.
- 3.3. Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis abonnenten sender meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.
- 3.4. Hvis abonnenten udøver fortrydelsesretten i denne abonnementsaftale, refunderes alle betalinger modtaget fra abonnenten, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af abonnentens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som tilbydes), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor fibernetselskabet har modtaget meddelelse om abonnentens beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale. En sådan tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som abonnenten benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre abonnenten udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Abonnenten pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.
- 3.5. Fibernetselskabet kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil denne har modtaget eventuelt fremsendt udstyr (f.eks. TV-boksen og tilhørende kabler) retur, eller abonnenten har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst. Abonnenten returnerer udstyret eller afleverer det til fibernetselskabet uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor abonnenten har informeret fibernetselskabet om udøvelsen af abonnementsaftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis abonnenten returnerer udstyret inden udløbet af de 14 dage. Abonnenten skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af udstyret.
- 3.6. Såfremt abonnenten ved indgåelse af abonnementsaftalen har købt en TV-boks eller andet udstyr, kan dette køb fortrydes uden fortrydelse af resten af abonnementsaftalen. Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag, hvor abonnenten (eller en af abonnenten angivet tredjemand) får udstyret i fysisk

besiddelse. Tilbagelevering af det købte udstyr skal ske på samme måde som tilbagelevering af udstyr ved fortrydelse af den samlede abonnementsaftale, jf. punkt 3.5.

- 3.7. Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for fibernetselskabets forretningssted.
- 3.8. Hvis det er aftalt, at levering af tjenesterne kan påbegyndes og er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal abonnenten betale for tjenesterne, der er leveret, indtil det tidspunkt, hvor abonnenten informerede fibernetselskabet om udøvelse af fortrydelsesretten, jf. dog punkt 23.3.

4. LEVERING

- 4.1. Efter abonnentens bestilling af de valgte tjenester meddeler fibernetselskabet så vidt muligt i ordrebekræftelsen – og ellers så hurtigt som muligt derefter – hvornår abonnenten kan forvente at have adgang til de bestilte tjenester. Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesterne er etableret ved abonnenten. Da abonnentens adgang til de bestilte tjenester kan afhænge af eksempelvis tekniske forhold, vejræssige forhold samt forhold hos underleverandører, vil det faktiske leveringstidspunkt kunne afvige fra det leveringstidspunkt, der er angivet i ordrebekræftelsen eller som senere er blevet meddelt abonnenten. Abonnenten kan ikke gøre krav gældende mod fibernetselskabet i den anledning.
- 4.2. For at fibernetselskabet kan levere de bestilte ydelser, skal der være etableret en fiberforbindelse til abonnentens husstand. Såfremt en sådan forbindelse ikke er etableret til husstanden, etablerer fibernetselskabet en sådan. Vilkår for etablering og drift af abonnentens fiberforbindelse, fremgår af en aftale benævnt en tilslutningsaftale eller en netbenyttelsesaftale, indgået mellem abonnenten og fibernetselskabet eller af andet tilsvarende dokument.
- 4.3. Installation af Waoos udstyr på leveringsadressen foretages enten af abonnenten selv, hvis det er teknisk muligt (Gør-det-selv installation), eller ved teknikerbesøg. Abonnenten og Waoo aftaler om installation skal ske ved Gør-det-selv installation. Det fremgår af ordrebekræftelsen om installationen foretages om Gør-det-selv installation eller ved teknikerbesøg.
- 4.4. Ved teknikerbesøg kontaktes abonnenten forinden for at aftale en tid. Inden teknikerbesøget skal abonnenten have hentet det tilsendte udstyr.
- 4.5. Teknikeren møder op på det aftalte tidspunkt og installerer abonnentens udstyr i hjemmet.
- 4.6. Kan teknikeren ikke udføre installation som følge af abonnentens forhold, herunder manglende adgang hvis abonnenten ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for teknikerbesøg, vil der blive opkrævet gebyr herfor.
- 4.7. Oplysning om fibernetselskabets til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til fibernetselskabet. For så vidt angår ikke-brofaste øer, tages der forbehold for serviceniveau. Hvis abonnenten ønsker udvidet support, kan der indgås aftale herom ved henvendelse til fibernetselskabet.

5. ADGANGSKODE

- 5.1. Abonnementen vil få udleveret forskellige adgangskoder. Sådanne adgangskoder er personlige og må ikke videregives til tredjemand.
- 5.2. Fibernetselskabet er ikke ansvarlig for tredjemands eventuelle misbrug af abonnentens adgangskode. Abonnementen skal oplyse fibernetselskabet, hvis denne har viden om eventuelt misbrug af den udleverede adgangskode. Abonnementen kan rekvirere ny adgangskode ved henvendelse til fibernetselskabet. Fibernetselskabet kan opkræve et gebyr herfor.

6. UDSTYR

- 6.1. Alle kabler frem til den monterede fiberboks, alt udstyr installeret eller udleveret af fibernetselskabet og fiberboksen tilhører fibernetselskabet, medmindre andet er aftalt mellem parterne. Abonnementen har ingen ret til at sælge, udleje pantsætte, eller på anden måde disponere over hverken kabler, fiberboks eller andet udstyr leveret af fibernetselskabet.
- 6.2. Abonnementen er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på fibernetselskabets udstyr og installationer på installationsadressen, ligesom abonnentens bærer risikoen for tyveri, bortkomst, hændelige skader og lynnedslag. Abonnementen må ikke foretage ændringer eller nogen form for indgreb i udstyr etableret eller udleveret af fibernetselskabet, ligesom der ikke må flyttes på kabler eller fastmonteret udstyr.
- 6.3. Eventuelt defekt udstyr returneres til fibernetselskabet, der inden for rimelig tid vil erstatte det defekte udstyr med andet tilsvarende funktionsdygtigt udstyr. Fibernetselskabet er ikke forpligtet til at levere nyt udstyr til abonnentens.
- 6.4. Alle kabler, udstyr og andre installationer internt i abonnentens ejendom, som abonnentens tilslutter til fiberboksen, og som ikke er udleveret af fibernetselskabet, er abonnentens eget ansvar og risiko og fibernetselskabet uvedkommende. Abonnementen skal sikre sig, at sådant udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes fibernettet, og at dette anvendes i overensstemmelse med sit formål.
- 6.5. Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes fibernettet, giver anledning til forstyrrelser af fibernettet eller de tjenester, der leveres på fibernettet, er abonnentens forpligtet til straks efter påkrav herom fra fibernetselskabet at frakoble sådant udstyr og/ eller interne netværk, samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger mod de opståede forstyrrelser.
- 6.6. Undlader abonnentens at efterkomme et påkrav fra fibernetselskabet som omtalt i punkt 6.5, anses dette for væsentlig misligholdelse, der berettiger fibernetselskabet til at lukke for de tjenester, som fibernetselskabet leverer til abonnentens.
- 6.7. Abonnementen skal sikre, at den nødvendige elforsyning er til stede til at sikre brugen og driften af det af fibernetselskabet installerede udstyr, herunder fiberboksen. Udgifter forbundet hermed påhviler abonnentens.

7. PRISER OG GEBYRER

- 7.1. Prisen, som skal betales for de tjenester, som fibernetselskabet leverer til abonnentens, omfatter en løbende abonnementsbetaling, eventuel forbrugsbetaling samt forskellige gebyrer.

- 7.2. Der kan opkræves gebyr for eksempelvis oprettelse af abonnement, forsendelse af udstyr, abonnentens ændring af internethastighed eller ændring af valg af TV-pakke, lukning af tjenester, genåbning af tjenester, nummerflytning og for fremsendelse af rykker ved manglende betaling samt andre ændringer i abonnementet.
- 7.3. Hvilke priser, der er gældende for den enkelte abonnent ved bestillingen, fremgår af ordrebekræftelsen eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester. Derudover kan fibernetselskabet opkræve specifik betaling og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser og lignende, som bestilles i henhold til særskilt aftale.
- 7.4. Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan fås på fibernetselskabets hjemmeside eller ved henvendelse til fibernetselskabet.
- 7.5. Alle priser angivet i forbindelse med indgåelsen af abonnementsaftalen er angivet i danske kroner og er inklusiv moms.

8. BETALING

- 8.1. Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår enten af ordrebekræftelsen, disse abonnementsvilkår eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester. Fibernetselskabet kan kræve, at betaling sker via betalingsservice. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.
- 8.2. Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår altid af faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester.
- 8.3. Betaling kan ske via netbank (FIK), MobilePay eller Betalingsservice. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for fremsendelse af faktura og betaling.
- 8.4. Ved aftale om gentagen betaling via MobilePay eller Betalingsservice er abonnenten selv ansvarlig for at sikre gyldige og valide betalingsinformationer.
- 8.5. Abonnementsbetalingen faktureres forud med virkning fra den dag, hvor fibernetselskabet påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste. Forbrugsbetaling og eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet, ligeledes startende fra den dag, hvor fibernetselskabet påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste.
- 8.6. Ved forsinket betaling er fibernetselskabet berettiget til opkrævning af rykkergebyr, ligesom fibernetselskabet er berettiget til at forrente det skyldige beløb i overensstemmelse med rentelovens regler herom.
- 8.7. Fibernetselskabet er berettiget til på samme faktura at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor fibernetselskabet varetager opkrævningen på dennes vegne.
- 8.8. Fibernetselskabet er berettiget til at lade Waoo A/S eller en tredjepart varetage opkrævning på fibernetselskabets vegne.
- 8.9. Hvis fibernetselskabet i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller på et hvilket som helst tidspunkt derefter finder begrundet anledning til at antage, at abonnenten ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er fibernetselskabet berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af eksempelvis et kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank. Dette gælder eksempelvis, hvis abonnenten er registreret ved et

kreditvurderingsbureau eller har misligholdt den igangværende eller en tidligere abonnementsaftale med fibernetselskabet.

9. FEJLRETNING

- 9.1. Fibernetselskabet er som en del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som fibernetselskabet leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til fibernetselskabet.
- 9.2. Såfremt det efter fibernetselskabets afhjælpning af fejl eller mangler viser sig, at fejlen ikke skyldes fibernetselskabets forhold, men derimod abonnentens egne forhold eller abonnentens eget udstyr, kan fibernetselskabet opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at abonnenten dækker fibernetselskabets udgifter til fejlsøgning. Uanset om fejl eller mangler ved de leverede tjenester kan tilskrives fibernetselskabet eller abonnenten er fibernetselskabet berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt fibernetselskabet ikke kan opnå adgang til abonnentens ejendom på det aftalte tidspunkt. Abonnenten er forpligtet til at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i abonnentens anlæg og installationer.

10. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE

- 10.1. Såfremt abonnenten væsentligt misligholder sine forpligtelser efter abonnementsaftalen, er fibernetselskabet berettiget til at hæve abonnementsaftalen og/eller afbryde abonnentens adgang til de leverede tjenester helt eller delvist. Afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne grundet abonnentens misligholdelse fritager ikke abonnenten for betaling til fibernetselskabet. Misligholdelse af tilslutningsaftalen medfører automatisk en misligholdelse af abonnementsaftalen.
- 10.2. I tilfælde af, at fibernetselskabet ophæver abonnementsaftalen og/eller afbryder adgangen til de leverede tjenester, underrettes abonnenten om årsagen hertil. Ophævelse af abonnementsaftalen og/eller afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne berettiger ikke abonnenten til erstatning eller afslag i abonnementsbetalingen. Dette gælder ligeledes, hvis fibernetselskabet helt eller delvist afbryder abonnentens adgang til fibernet i medfør af tilslutningsaftalens bestemmelser.
- 10.3. Abonnentens væsentlige misligholdelse kan bl.a. omfatte, men er ikke begrænset til:
 - Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods fibernetselskabets fremsendelse af minimum én rykkerskrivelse.
 - Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse m.m. ved oprettelse samt ved flytning.
 - Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af fibernetselskabet til abonnenten, jf. punkt 19 til 25.
 - Abonnenten tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser.
 - Tilslutning af udstyr til fibernet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet, eller undladelse af at afbryde tilslutning af udstyr eller interne netværk efter påkrav fra fibernetselskabet, såfremt dette giver anledning til forstyrrelser af tjenester og/eller fibernet.
 - Hvis fibernetselskabet afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer.

- Såfremt abonnenten distribuerer adgangskoder til andre end husstandens medlemmer, eller undlader at oplyse fibernetselskabet om misbrug af de af fibernetselskabet udleverede koder.
- Tilslutningen til fibernettet anvendes uden forudgående aftale med fibernetselskabet til kommerciel virksomhed eller formidling af trafik for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører abonnentens husstand.
- Såfremt abonnenten sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller headend-information.
- Såfremt abonnenten udøver chikane mod en eller flere af fibernetselskabets medarbejdere.
- Såfremt abonnenten anvender de bestilte tjenester i erhvervsmæssigt øjemed.
- Såfremt abonnenten forsøger at ændre konfigurationen på fibernetselskabets tilslutningsudstyr.

11. FIBERNETSELSKABETS MISLIGHOLDELSE

11.1. Fibernetselskabet giver efter henvendelse fra abonnenten på førstkommande opkrævning af abonnementsbetalingen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode, hvis:

- Fibernetselskabet undlader at foretage påkrævet fejlretning af fejl og mangler ved de leverede tjenester.
- Fibernetselskabet er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider.
- Der opstår fejl i de leverede tjenester, der medfører afbrydelse af abonnentens forbindelse til TV-tjenesterne eller internettjenesterne i en sammenhængende periode på mere end 3 døgn fra fejlmeldingstidspunktet eller såfremt VOD-materiale, som abonnenten måtte have købt adgang til, ikke kan afspilles eller ikke kan afspilles i en tilfredsstillende kvalitet.

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

- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring forårsaget af fibernetselskabet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre fibernetselskabet eller nogen, som fibernetselskabet har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed.
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for abonnentens tabte arbejdsfortjeneste eller udgifter til 3. part, herunder tekniker hyret af abonnenten og erstatningsudstyr indkøbt af abonnenten.
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for fejl i abonnentens eget udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på abonnentens forhold, eller fejl i abonnentens eller tredjemands netværk.
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens data og/eller systemer eller som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for fibernetselskabets kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på fibernettet, strejke,

lockout (også strejke og lockout blandt fibernetselskabets egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra fibernetselskabets leverandører.

11.3. Abonnementen kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende ud over de i punkt 11.1 og 11.2 angivne.

12. FLYTNING

12.1. Abonnementsaftalen er knyttet til levering på den installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnementen skal meddele fibernetselskabet, såfremt abonnenten påtænker at fraflytte en installationsadresse.

12.2. Hvis abonnentens nye adresse er tilsluttet fibernetselskabets fibernet eller umiddelbart kan tilsluttes, og fibernetselskabet indvilliger i at tilslutte adressen, og det er teknisk muligt at levere samtlige abonnentens tjenester på den nye adresse, kan abonnementsaftalen ændres, således at fibernetselskabet leverer tjenester til abonnentens nye adresse. I et sådant tilfælde forudsættes en ny tilslutningsaftale indgået mellem abonnenten og fibernetselskabet.

12.3. Hvis abonnentens nye adresse ikke er tilsluttet fibernet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, hvis fibernetselskabet ikke ønsker at tilslutte abonnentens nye adresse til fibernet eller hvis samtlige tjenester ikke kan leveres til abonnentens nye adresse, skal abonnenten opsige abonnementsaftalen i overensstemmelse med abonnementsaftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. punkt 14.1.

12.4. Fibernetselskabet er forpligtet til inden for rimelig tid, på abonnentens anmodning, at oplyse om, hvorvidt fibernetselskabet kan levere samtlige tjenester til abonnentens nye adresse, eller hvorvidt abonnenten skal opsige abonnementsaftalen.

12.5. Ved flytning af abonnentens tjenester til en anden adresse, kan fibernetselskabet vælge at udarbejde en ny abonnementsaftale, gældende for den nye installationsadresse.

12.6. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for abonnentens flytning af sit abonnement til en ny adresse.

13. OVERDRAGELSE AF AFTALEN

13.1. Abonnementen er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til en tredjemand.

13.2. Fibernetselskabet er til enhver tid berettiget til at overdrage fibernetselskabets rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende abonnementsaftale til tredjemand uden samtykke fra abonnenten.

14. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE

14.1. Abonnementen kan til enhver tid opsige abonnementsaftalen med en måneds varsel fra abonnementsaftalens ikrafttræden (det tidspunkt, hvor levering af tjenester under abonnementsaftalen starter).

14.2. Fibernetselskabet henstiller til, at abonnentens opsigelse i videst muligt omfang sker skriftligt. Fibernetselskabet bekræfter abonnentens opsigelse.

- 14.3. Ved fibernetselskabets varsling af ændringer af priser og abonnementsaftalens vilkår over for abonnenten kan abonnenten i varslingsperioden opsig abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på 14 dage, uanset en bindingsperiode og uanset normalt opsigelsesvarsel. Ændringer, der er af rent gunstig karakter for abonnenten, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.
- 14.4. I tilfælde af, at tilslutningsaftalen mellem abonnenten og fibernetselskabet ophører, anses denne abonnementsaftale for opsagt af abonnenten, dog tidligst til udgangen af bindingsperioden, jf. punkt 14.1.
- 14.5. Fibernetselskabet kan til enhver tid skriftligt opsig abonnementsaftalen helt eller delvist med et varsel på en måned.
- 14.6. Fibernetselskabet kan opsig abonnementsaftalen uden varsel, hvis abonnentens forbindelse til de leverede tjenester er afbrudt som følge af abonnentens misligholdelse.
- 14.7. Såfremt abonnenten opsig sit abonnement, skal abonnenten, for egen regning, returnere det udstyr som fibernetselskabet har stillet til rådighed for abonnenten som led i denne abonnementsaftale, eksempelvis TV-bokse(n) og WiFi-bokse(n). Returneringen skal ske til fibernetselskabets adresse, emballeret og i ubeskadiget stand, medmindre andet fremgår af fibernetselskabets hjemmeside. Returneringen skal ske senest 14 dage efter abonnementsophør. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve erstatning samt et gebyr af abonnenten, såfremt udstyret, blandt andet TV-bokse(n), ikke modtages eller er beskadiget ved modtagelsen.

15. ÆNDRING AF ABONNEMENTSVILKÅR, PRISER OG GEBYRER

- 15.1. Fibernetselskabet er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og sammensætning og/eller antallet af tredjepartstjenester med et varsel på mindst 1 måned. Fibernetselskabet er berettiget til at ændre priser og gebyrer i abonnementsaftalen under henvisning til blandt andet almindelig inflation, forøgede omkostninger, prisstigninger fra leverandører eller for tredjepartstjenester, indførelse af adfærdsregulerende gebyrer, almindelig markedsfølgende udvikling i priserne eller ønsket om at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester. Fibernetselskabet kan derudover uden varsel en gang årligt regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen med årstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med 3 procent.
- 15.2. Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail, en besked i abonnentens e-Boks eller en besked på fibernetselskabets hjemmeside, en info-kanal eller TV-boksen. En sådan meddelelse om ændringer i abonnementsaftalen kan ligeledes fremsendes eksempelvis sammen med fibernetselskabets løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.
- 15.3. Ved væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, herunder eksempelvis priserne for abonnentens tjenester, gebyrer, ændring i teknisk format for TV-kanaler, der medfører at TV-kanaler ikke er tilgængelige for abonnenten og/eller væsentlige ændringer af abonnementsaftalens vilkår, der ikke er af rent gunstig karakter for abonnenten, herunder ændringer i sammensætningen af kanalpakker, bliver abonnenten underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, en besked i abonnentens e-Boks, brev, via sms til abonnentens mobiltelefonnummer eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

15.4. Ændringer af rent begunstigende karakter, eksempelvis tilføjelse af nye tredjepartstjenester til abonnementet, kan til enhver tid gennemføres uden forudgående varsel og uden meddelelse herom. Ligeledes kan ændringer af abonnementsvilkår, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller praksis fra Forbrugerombudsmanden ske uden varsel.

16. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

16.1. Fibernetselskabet er dataansvarlig for behandling af personoplysninger, som foretages i forbindelse med abonnementsaftalen. Kontaktoplysninger kan findes på www.energifyn.dk/kontakt

16.2. Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger om abonnenten samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. Fibernetselskabet behandler oplysninger om abonnenten (navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse) samt IP-adresse, forbrugs- og regningsdata, data om antallet af tilsluttede klienter, signalstyrke, tidsforbrug, abonnentens mediebrug på TV-boksen og på web-TV tjenesten (TV, VOD-materiale og lignende). Fibernetselskabet behandler endvidere abonnentens tilkendegivelser og delte data på fibernetselskabets eller Waoos offentligt tilgængelige sociale platforme. Opbevaring og behandling af sådanne data sker endvidere i henhold til platformleverandørens privatlivspolitik. Herudover indsamler fibernetselskabet personoplysninger, som til enhver tid er nødvendige for opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen eller anden tilsvarende lovgivning.

16.3. Fibernetselskabet indsamler og behandler således personoplysninger med det formål, at kunne levere de aftalte produkter, foretage korrekt fakturering af abonnentens tjenester, yde support og vejledning til abonnenten, identifikation af mulige produktforbedringer, tilpasning af produkter samt anbefalinger af indhold på baggrund abonnentens medieforbrug, at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til program- og indholdsleverandører og opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen og markedsføringsformål.

16.4. Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger; for at kunne opfylde abonnementsaftalen, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; for at kunne overholde en retlig forpligtelse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra c), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; i fibernetselskabets legitime interesse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra f), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1 med det formål, at kunne informere om relevante produkter og tjenester samt udvikle og forbedre produkter og tjenester ud fra medieforbruget samt for kunne yde support og vejledning i forhold til produkter og tjenester. Unladelse af behandling af personoplysninger kan forhindre opfyldelse af en retlig forpligtelse som fibernetselskabet er underlagt, opfyldelse en kontrakt eller udføre tjenester, som kræves i forbindelse med abonnementsaftalen. En unladelse af behandling af personoplysninger kan således betyde, at fibernetselskabet ikke kan levere produkter og tjenester til abonnenten.

16.5. Abonnenten kan give samtykke til, at fibernetselskabet, eller en af fibernetselskabets samarbejdspartnere må anvende de af abonnenten oplyste kontaklinformationer til trykt, elektronisk eller telefonisk markedsføring af fibernetselskabets og fibernetselskabets samarbejdspartneres tjenester og produkter. I tilfælde heraf indsamler og behandler fibernetselskabet abonnentens personoplysninger i medfør af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra a), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

Abonnenten har til enhver tid ret til at trække sit samtykke tilbage. Dette kan gøres ved at kontakte fibernetselskabet på de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden www.energifyn.dk.

Tilbagetrækning af et samtykke påvirker ikke lovligheden af behandling af personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

16.6. Personoplysninger vil kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og myndigheder, såfremt videregivelse er påkrævet i lovgivningen, såfremt der er indhentet retskendelse om udlevering om de pågældende oplysninger, såfremt der er tale om nummeroplysningsdata, eller såfremt abonnenten har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen, jf. dog punkt 16.7.

16.7. Som led i opfyldelse af abonnementsaftalen videregiver eller overlader fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til Waoo med henblik på kundeoprettelse, fakturering, analyseformål, levering af produkter og tjenester og teknisk support på vegne af fibernetselskabet, samt til andre relevante samarbejdspartnere i form af indholdsleverandører, systemleverandører, salgspartnere, analysefirmaer, tekniske underleverandører og myndigheder. Med henblik på at kunne oprette brugere, og administrere eventuelle tredjepartstjenester, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem fibernetselskabet, videregiver fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til den tredjepart, som driver de enkelte tredjepartstjenester.

16.8. For personoplysninger omfattet af bogføringsloven opbevarer fibernetselskabet disse i en periode på 5 år fra udgangen af det regnskabsår, personoplysningerne vedrører.

For personoplysninger som ikke er omfattet af bogføringsloven opbevarer fibernetselskabet disse i en periode på maksimalt 3 år fra abonnementsaftalens ophør i overensstemmelse med almindelige forældelsesfrister, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1.

16.9. I medfør af databeskyttelseslovgivningen har abonnenten en række rettigheder i forhold til fibernetselskabets behandling af oplysninger.

Såfremt abonnenten ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal abonnenten rette henvendelse til fibernetselskabet via de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden www.energifyn.dk

Abonnentens rettigheder omfatter retten til:

- At få indsigt i de personoplysninger, som behandles om abonnenten, samt en række yderligere oplysninger.
- At få slettet personoplysninger, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.
- I visse tilfælde ret at få behandling af dine personoplysninger begrænset. Fibernetselskabet må efterfølgende kun behandle personoplysninger – bortset fra opbevaring – med abonnentens samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.
- I visse tilfælde at gøre indsigelse mod fibernetselskabets lovlige behandling af dine personoplysninger.
- I visse tilfælde at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

17. NETNEUTRALITET

17.1. På www.energifyn.dk/netneutralitet er der yderligere oplysninger om trafikstyringsforanstaltninger, mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre, up- og downloadhastigheder samt afhjælpende foranstaltninger, abonnenten har til rådighed i tilfælde af for lav hastighed.

18. TVISTER OG KLAGER

18.1. I tilfælde af tvist mellem abonnenten og fibernetselskabet om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan abonnenten klage til fibernetselskabet, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Fibernetselskabets afgørelse for så vidt angår telefonitjenesten og internettjenesten kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. sal Th.
DK-1609 København V
www.teleanke.dk

og for så vidt angår TV-tjenesten:

Center for Klageløsning, Nævnenes Hus
Toldboden 2
8800 Viborg
www.forbrug.dk

Drejer abonnentens klage sig om behandling af dennes personoplysninger kan klagen indbringes for:

Datatilsynet
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
www.datatilsynet.dk

18.2. Tvister skal i videst muligt omfang forsøges løst i mindelighed. Hvis dette ikke er muligt, kan hver af parterne indbringe tvisten for de danske domstole. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold, der udspringer af denne abonnementsaftale.

SÆRLIGE VILKÅR

19. SÆRLIGE VILKÅR FOR INTERNETTJENESTEN

19.1. Internettjenester er beskrevet på fibernetselskabets hjemmeside. Hvilke internettjenester abonnenten har ret til at betjene sig af, fremgår af ordrebekræftelsen. I tillæg til adgang til internettet kan til internettjenesten medfølge en eller flere tjenester, tredjepartstjenester eller funktionalitet, såsom eksempelvis sikkerhedspakke, online lagringsplads, wifi-løsning til hjemmet m.v.

19.2. Det er målsætningen, at abonnenten til enhver tid tilbydes den minimumsinternethastighed i fiberboksen, som det måtte fremgå af ordrebekræftelsen. Ved brug af trådløst udstyr kan den pågældende internethastighed ikke garanteres ved abonnentens udstyr.

19.3. Med internettjenesten følger én eller flere dynamiske IP-adresser, der tildeles af fibernetselskabet.

Abonnementen kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser ud over, hvad der tildeles ved abonnementsopstart. Abonnementen kan særskilt oprette en fast IP-adresse mod et gebyr og betaling herfor. Faste IP-adresser er fibernetselskabets ejendom og kan ændres, såfremt det måtte være påkrævet. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af abonnentens tilsluttede udstyr i forbindelse med abonnentens skifte fra dynamisk til fast IP-adresse er fibernetselskabet uvedkommende.

19.4. Med internettjenesten modtager abonnentens i visse tilfælde en eller flere wifi-bokse. Leje for sådanne wifi-bokse er enten inklusiv i abonnementsbetalingen eller afregnes som et særskilt abonnement, afhængig af hvilket abonnement på internettjenesten, som abonnentens har. Ved leje af ekstra wifi-bokse skal abonnentens betale et månedligt abonnementsstillæg for leje af sådanne wifi-bokse.

19.5. Abonnementen har mulighed for at op- eller nedgradere produktkategorien af internettjenesten. En anmodning om opgradering vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering vil blive effektueret 30 dage efter anmodningen, dog tidligst efter udløb af en bindingsperiode. En nedgradering opfattes som skift til en anden, billigere tjeneste, og fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Nedgraderes fra en produktkategori af internettjenesten, hvor der medfølger wifi-bokse, til en produktkategori, hvor sådan en wifi-løsning ikke er omfattet, returneres wifi-boksene til fibernetselskabet for abonnentens egen regning

19.6. Fibernetselskabet er ikke ansvarlig for:

- Tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnentens eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- Indholdet af eventuelle udleverede installations- eller opsætningsvejledninger udarbejdet af tredjemand.
- Om der, med eller uden abonnentens kendskab, bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til uønskede og/eller højt takserede telefonnumre.
- Om abonnentens ved brug af internetforbindelsen inficerer sit udstyr eller programmer med vira, spyware og lignende. Dette gælder uagtet om den valgte internettjeneste indeholder en sikkerhedstjeneste eller anden form for antivirusprogram som en del af abonnementsbetalingen.
- Abonnentens og tredjemands indbyrdes mellemværende eksempelvis i forbindelse med handel på internettet.
- Tab som følge af abonnentens tab af data eller installeret software.

19.7. Hvis fibernetselskabet i oplysningsmateriale og lignende har anført en maksimal lagerkapacitet eller grænser for overført trafikmængde via internettjenesten, må abonnentens ikke overskride disse grænser.

19.8. Fibernetselskabet forbeholder sig ret til at foretage tests på abonnentens udstyr af relevante grænseflader til fibernetselskabets internetserver, herunder teste for åbne porte og e-mailservere. Fibernetselskabet forbeholder sig endvidere ret til at blokere for abonnentens eventuelle afsendelse af virusinficeret kommunikation eller afsendelse af spam og andet uanmodet kommerciel kommunikation, herunder aktivere spamfiltre og lignende.

19.9. I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold, eller en begrundet mistanke herom, som væsentlig misligholdelse af internettjenesten:

- Ulovlig kommunikation via e-mail, chat- og sociale tjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, terroristvirksomhed, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre, krænkelse af persondataloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring og spam i strid med markedsføringsloven.
- Opbevaring af ulovligt materiale på eventuel online lagringsplads, som er stillet til rådighed af fibernetselskabet, herunder materiale der ved udsendelse medfører en overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, materiale anvendt i forbindelse med terroristvirksomhed, børnepornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre.
- Abonnementen medvirker til spredning af virus eller e-mails, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebrev eller lignende.
- Abonnementen groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet.
- Abonnementen anvender internettjenesten til at krænke tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende.
- Forsøg på ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk.
- Såfremt abonnementen portscanner andre computere på internettet.

19.10. I tilfælde af tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste påhviler det abonnentens at dokumentere, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende. Ved mistanke om misbrug skal abonnentens straks underrette fibernetselskabet. Abonnementen hæfter overfor fibernetselskabet for tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende.

19.11. I tilfælde af angreb (eksempelvis i form af virus, hacking eller DDoS-angreb) af internettjenesten, er fibernetselskabet berettiget til uden varsel straks at afbryde tjenesten. Et angreb kan, men er ikke begrænset til at være, når nogen uberettiget forsøger eller har skaffet sig adgang til abonnentens eller fibernetselskabets it-systemer, sociale profiler herunder mailkonti og programmer eller hvor et it-system bliver udsat for et systematisk og massivt antal forespørgsler eller forsøg på indlogging på f.eks. en hjemmeside. Fibernetselskabet vil i så tilfælde hurtigst muligt og uden ugrundet ophold åbne for adgangen til internettjenesten igen, når det vurderes forsvarligt. Abonnementen er i tilfælde af en sådan lukning af internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor abonnentens ikke har adgang til dennes tjenester.

19.12. Overførsel af internettjeneste til Wao (SBBU)

Abonnementen kan ved selvstændig fuldmagt give fibernetselskabet fuldmagt til at opsiges abonnentens

internetabonnement hos sin nuværende udbyder og skifte til Waoo – såkaldt Skift af BredBåndsUdbyder (SBBU).

Fibernetselskabet vil så vidt muligt koordinere datoen for skifte af internetudbyder med den udbyder, abonnenten skifter væk fra og på den måde minimere perioden med risiko for at stå uden internet eller betale for to abonnementer på samme tid. Dette kan dog ikke garanteres, og nuværende udbyder og fibernetselskabet er ligeledes under alle omstændigheder begge berettiget til at opkræve betaling for skiftedatoen, da abonnement hos nuværende udbyder ophører samme dag som aktiveringsdatoen hos fibernetselskabet.

Abonnenten skal i forbindelse med afgivelse af fuldmagt og bestilling af internetabonnement hos fibernetselskabet vælge en ønsket aktiveringsdato. Fibernetselskabet vil tilstræbe at imødekomme denne ønskede dato, men kan ikke garantere dette. Det vil således altid være den bekræftede dato i ordrebekræftelsen fra fibernetselskabet, som er gældende.

Vælges en ønskedato, der ligger før udløbet af binding- eller opsigelsesperiode hos den nuværende udbyder, har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af binding- eller opsigelsesperioden.

Har abonnenten tillægsydelse eller tillægsabonnementer, som hører sammen med det nuværende internetabonnement, vil disse også ophøre, når internetabonnement hos nuværende udbyder opsiges.

Kan internettjenesten ikke overføres fra abonnentens nuværende udbyder, vil der oprettes internetabonnement hos fibernetselskabet uden SBBU.

Hvis abonnenten i forbindelse med skift af bredbåndsudbyder har mere end 1 hverdag uden internet, har abonnenten ret til kompensation. Dette gælder dog ikke hvis årsagen kan tillægges abonnenten selv eller forhold som ligger udenfor fibernetselskabets og/eller den nuværende udbyders kontrol. Abonnenten har ligeledes ret til kompensation i tilfælde af misbrug af udbyderskift foretaget af fibernetselskabet eller på dennes vegne, jf. § 7 i bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Kompensationen kan enten være økonomisk, jf. punkt 11, eller i form af tilbud om internet via en alternativ internetteknologi. Abonnenten skal selv rejse krav om kompensation overfor fibernetselskabet.

19.13. Særlige vilkår for tilkøb af Waoo WiFi FullService.

Ved tilkøb af Waoo WiFi FullService indgår én eller flere Waoo Smart WiFi-enheder, som fibernetselskabet vurderer er nødvendige for at etablere trådløs dækning i abonnentens hjem.

For tilkøb af Waoo WiFi FullService for nye kunder samtidig med køb af internetforbindelse gælder følgende:

Såfremt abonnenten ikke finder den trådløse dækning tilfredsstillende, kan abonnenten, inden for 30 dage fra den dag, hvor abonnentens internetforbindelse bliver aktiveret, opgive sit internetabonnement

uden varsel. Opsigelse omfatter også andre abonnemeter, som forudsætter internetabonnement hos Wao, herunder TV. Hvis abonnenten udøver denne adgang til at opsig internetabonnementet, refunderes betalinger vedrørende internetforbindelsen samt andre abonnemeter, som forudsætter internetabonnement hos Wao. Tilbagebetalingen omfatter ikke betalinger for installation og gravearbejde.

For senere tilkøb af Wao WiFi FullService gælder følgende:

Såfremt abonnenten ikke finder den trådløse dækning tilfredsstillende, kan abonnenten, inden for 30 dage fra modtagelse af ordrebekræftelse på tilkøb af Wao WiFi FullService, opsig dette uden varsel. Tilbagebetalingen omfatter ikke betalinger for installation og gravearbejde.

Pkt. 14.6 finder tilsvarende anvendelse ved opsigelse efter denne bestemmelse

20. SÆRLIGE VILKÅR FOR TELEFONITJENESTEN

- 20.1. Det er en forudsætning for at abonnere på telefonitjenesten, at abonnenten ligeledes abonnerer på internettjenesten. Ved ophør af abonnement på internettjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om telefonitjenesten på samme tidspunkt. Ophører telefonitjenesten på denne baggrund, mens abonnenten er omfattet af en bindingsperiode, skal abonnenten betale et gebyr svarende til abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.
- 20.2. Fibernetselskabet kan udbyde telefonitjenesten enten til fast pris (flat-rate telefoni) eller afregnet efter abonnentens forbrug. Ved flat-rate abonnementet kan abonnenten ringe ubegrænset til danske mobil- og fastnetnumre. Opkald til udenlandske telefonnumre, 70-numre, servicenumre og indholdstakserede tjenester som eksempelvis 90-numre samt internet- og datanumre er ikke omfattet, og takseres altid efter gældende priser. De til enhver tid gældende priser for telefonitjenesten kan findes på Waoos hjemmeside.
- 20.3. Abonnenten kan ved en selvstændig samtykkeerklæring give samtykke til, at fibernetselskabet kan overføre abonnentens telefonnummer fra abonnentens hidtidige teleudbyder til fibernetselskabet (nummerflytning). Hvis abonnenten ønsker dette, skal både opsigelsen af kundens telefoniaftale med den nuværende udbyder og anmodning om nummerflytning ske gennem fibernetselskabet. Eventuelle særtjenester ved abonnentens hidtidige teleudbyder opsiges af abonnenten selv.
- 20.4. Såfremt abonnentens nummerflytning afvises af den nuværende udbyder, kan abonnenten kontakte Wao for at bestille et nyt fastnetnummer.
- 20.5. Fibernetselskabet oplyser datoen for gennemførelsen af nummerflytningen i en bekræftelse til abonnenten. Abonnenten kan anmode om en bestemt dato for gennemførelse af nummer-flytningen, som fibernetselskabet i samarbejde med nuværende udbyder vil efterkomme, såfremt det er muligt.
- 20.6. Hvis nummerflytningen ikke gennemføres på den dato, der fremgår af bekræftelsen, er abonnenten berettiget til at modtage kompensation forudsat abonnenten snarest efter, at nummerflytningen skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav herom til fibernetselskabet. Retten til kompensation gælder dog ikke, såfremt den manglende rettidighed skyldes abonnentens eller den nuværende udbyders forhold. Abonnenten er ligeledes berettiget til kompensation, hvis abonnentens forbindelse er afbrudt i mere end 1 døgn som følge af nummerflytningen.

- 20.7. Fibernetselskabet leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos abonnenten, dog ikke selve fastnettelefonen og dertilhørende kabler, som abonnenten selv skal anskaffe.
- 20.8. Telefonitjenesten understøtter såvel taletelefoni som standard telefax, såfremt denne er kompatibel med fibernettet. Det er dog ikke muligt at benytte præfikstelefoni sammen med fibernetselskabets telefonitjeneste.
- 20.9. Abonnenten hæfter for ethvert telefoni-forbrug foretaget af tredjemand via telefonitjenesten.
- 20.10. Abonnenten kan tilvælge en række funktioner og faciliteter, herunder nummervisning og viderestilling, saldooplysning og saldokontrol, spærring, opkaldsbaseret takstoplysningsfacilitet og specificeret regning med videre. Abonnenten har ret til at få oplysning om navn, adresse og telefonnummer optaget i fibernetselskabets offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase eller en for fibernetselskabet af tredjemand varetaget nummeroplysningsdatabase.
- 20.11. Abonnenten bærer selv ansvaret for, at optagelsen af de nævnte data i nummeroplysningsdatabaseen ikke krænker tredjemands rettigheder. Abonnenten kan, ved henvendelse til fibernetselskabet vælge at lade sit telefonnummer være hemmeligt eller vælge, at ingen af abonnentens nummeroplysningsdata indgår i nummeroplysningsdatabaser.
- 20.12. Fibernetselskabet er forpligtet til at videregive de registrerede nummeroplysningsdata til alle, der fremsætter ønske herom. Dette gælder dog ikke registrerede data, som af abonnenten er krævet hemmeligholdt, medmindre der er tale om videregivelse til alarmtjenesten 112, politiet eller andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i signaleringsøjemed.
- 20.13. I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af telefonitjenesten:
- Brug af telefonitjenesten til kommercielle formål, eksempelvis callcenter eller tilsvarende.
 - Abonnenten etablerer en forbindelse til en anden mobil- eller fastnetforbindelse, der aldrig er afbrudt eller kun afbrydes i kortere tid. Fibernetselskabet forbeholder sig i øvrigt ret til at afbryde et telefonopkald, såfremt varigheden af dette overstiger 120 minutter.

21. SÆRLIGE VILKÅR FOR TV-TJENESTEN

- 21.1. Et abonnement på en TV-tjeneste giver ret til at modtage et nærmere bestemt antal TV-kanaler, afhængig af abonnentens valg af TV-pakke, som leveres af fibernetselskabet i samarbejde med Waoo, der er indehaver af alle rettigheder til distribution af TV-kanalerne og video on demand materiale (VOD-materiale) samt eventuelle øvrige tjenester udbudt på TV-boksen. Antallet af kanaler afhænger af den valgte TV-pakke, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere sit abonnement til henholdsvis en større eller mindre TV-pakke. Nærmere oplysninger herom fås ved henvendelse til fibernetselskabet.
- 21.2. En anmodning om opgradering til en større TV-pakke vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering til en mindre TV-pakke vil blive effektueret med 30 dages varsel, dog tidligst ved udløb af bindingsperioden. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for en nedgradering til en mindre TV-pakke.

- 21.3. Oplysning om de til enhver tid gældende priser på de forskellige TV-pakker samt ændringsgebyrets størrelse, kan fås ved henvendelse fibernetselskabet eller ses på fibernetselskabets hjemmeside.
- 21.4. Der kan løbende ske ændringer i kanalsammensætningen i TV-pakkerne. Ændringer fremgår af fibernetselskabets hjemmeside og meddeles abonnenten via brev eller e-mail, såfremt der er tale om en ændring til ugunst for abonnenten. Den aktuelle TV-pakkesammensætning kan til enhver tid ses på fibernetselskabets hjemmeside.
- 21.5. TV-tjenesten, herunder lejet VOD-materiale, må ikke anvendes til offentlig visning, videredistribution til tredjemand eller erhvervsmæssig udnyttelse.
- 21.6. Med aftale om leverance af en IP-baseret TV-tjeneste modtager abonnenten en TV-boks, hvis tilslutning er en forudsætning for at kunne modtage et IP-baseret TV-signal fra fibernetselskabet. I forbindelse med tilslutningen kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere producenten eller softwareleverandørens egne aftale-vilkår herfor. Abonnenten må alene tilslutte den af fibernetselskabet udleverede TV-boks til den opsatte fiberboks. Visse TV-bokse kan tilsluttes trådløst. Ved brug af trådløs tilkobling kan der forekomme udfald i TV-signalet. Ved leje af ekstra TV-bokse skal abonnenten betale et månedligt abonnementsstillæg for leje af TV-boksen.
- 21.7. På TV-boksen er der mulighed for at leje et udvalg af VOD-materiale. Fibernetselskabet kan afregne betaling for det lejede VOD-materiale i forbindelse med betalingen af abonnementsbetalingen eller foretage selvstændig afregning heraf.
- 21.8. Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med en 4 cifret PIN kode, der er udleveret af fibernetselskabet. Disse kan ændres efterfølgende. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes.
- 21.9. Fibernetselskabet er berettiget til at ændre udvalget af VOD-materiale tilgængeligt på TV-boksen uden varsel.
- 21.10. Fibernetselskabet er alene forpligtet til at vejlede om tilslutning og brug af en eventuelt udleveret TV-boks og er således ikke ansvarlig for abonnentens tilslutning og opsætning af TV, video-/DVD-afspiller og/ eller andet teknisk udstyr brugt i forbindelse med TV-tjenesten, ligesom fibernetselskabet ikke yder kunderådgivning til tjenester, som abonnenten ikke køber gennem fibernetselskabet.
- 21.11. Fibernetselskabet kan give samarbejdspartnere, såsom eksempelvis Viasat, Netflix eller lignende adgang til at sælge sine produkter gennem fibernettet. Vælger abonnenten at købe sådanne tillægstjenester, kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere samarbejdspartnerens egne aftale-vilkår herfor.
- 21.12. Fibernetselskabet og Wao kan være nødsaget til at blokere udsendelsen af et program på fibernettet på grund af eksempelvis TV-programleverandørens manglende rettigheder. En sådan blokering giver ikke abonnenten ret til kompensation eller erstatning af nogen art.

21.13. Hverken fibernetselskabet eller Waoo kan drages til ansvar for indholdet af de udbudte TV-kanaler samt udbudt VOD-materiale, ligesom fibernetselskabet eller Waoo ikke ifalder ansvar for kvalitetstab i TV-tjenesten, hvis fibernetselskabet og Waos samarbejdspartnere, herunder TV-programleverandører ikke opfylder sine forpligtelser over for Waoo eller fibernetselskabet.

22. SÆRLIGE VILKÅR FOR WEB TV-TJENESTEN

- 22.1. For at abonnenten kan udnytte web TV-tjenesten er det påkrævet, at abonnenten modtager internet fra fibernetselskabet, ligesom abonnentens udstyr (herunder også installeret software) skal opfylde visse minimumskrav. Disse minimumskrav fremgår af fibernetselskabets eller Waos hjemmeside. Det kan være påkrævet, at abonnenten får leveret specifikke hastigheder på internettjenesten for at få adgang til web TV-tjenesten. Hvilke kanaler og funktioner, der er tilgængelige for abonnenten i web TV-tjenesten, afhænger af hvilke tjenester der abonneres på.
- 22.2. For at benytte web TV-tjenesten skal abonnenten ved første anvendelse af tjenesten oprette et brugernavn og kodeord. Disse logininformationer er personlige og må ikke deles med andre. Abonnenten bærer ansvaret for, at brugernavn og kodeord ikke kommer tredjemand til kendskab. I tilfælde af mistanke om utilsigtet adgang i form af f.eks. elektronisk tyveri (keylogging, virus, spyware eller lignende), skal abonnenten omgående melde dette til fibernetselskabet. Abonnenten kan maksimalt have fem forskellige enheder registreret til benyttelse af web TV-tjenesten. En enhed kan afregistreres, hvis den ikke har været anvendt til web TV-tjenesten i 30 dage. Vejledning til afregistrering findes på Waos hjemmeside. Abonnenten kan maksimalt benytte web TV-tjenesten på to af de registrerede enheder samtidigt, og visse kanaler og events (herunder pay-pr-view) kan kun streames på én registreret enhed.
- 22.3. Der kan løbende ske ændringer i sammensætningen af TV-kanaler udbudt i web TV-tjenesten. Ændringer fremgår af fibernetselskabets hjemmeside. Ved væsentlige ændringer gives en skriftlig besked til abonnenten via eksempelvis en e-mail, besked på en info-kanal eller TV-boksen, ligesom en meddelelse kan fremsendes sammen med fibernetselskabets løbende fakturering af abonnenten eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.
- 22.4. De udbudte TV-kanaler, der er tilgængelige for abonnenten i Web TV-tjenesten, er ikke nødvendigvis identiske med TV-kanaler i den TV-pakke, som der abonneres på.
- 22.5. Fibernetselskabet og Waoo er berettiget til at ændre udvalget af TV-kanaler og VOD-materiale tilgængeligt i web TV-tjenesten uden varsel.
- 22.6. Vilkår for leje af VOD-materiale er enslydende for web TV-tjenesten og ved leje af VOD-materiale på TV-boksen. Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med den 4 cifrede PIN kode, der også benyttes til at leje VOD-materiale på TV-boksen. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes. Såfremt der lejes VOD-materiale i Web TV-tjenesten kan det pågældende materiale ligeledes være tilgængeligt på TV-boksen i lejeperioden, såfremt abonnenten ligeledes modtager en TV tjeneste fra fibernetselskabet.
- 22.7. I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af web TV-tjenesten:
- Kopiering eller ændring af det indhold, der udbydes på web TV-tjenesten, herunder VOD-materiale.

- Videredistribution af indholdet på web TV-tjenesten eller VOD-materiale, eller overdragelse af brugernavn og password til tredjemand.
- Offentlig visning, eller erhvervsmæssig udnyttelse af indhold på web TV-tjenesten og/eller VOD-materiale, medmindre der foreligger aftale herom med den relevante indholdsudbyder.
- Forsøg på omgåelse af kryptering eller anden form for indholdsbeskyttelse.

22.8. Fra den 20. marts 2018 er det tilladt at streame indhold ved midlertidigt ophold indenfor EU eller Norge i forbindelse med f.eks. fritidsaktiviteter, rejser, forretningsrejser eller studieophold. Bemærk, at det er begrænset til perioder af 30 dage og kræver fast dansk adresse.

22.9. Adgangen til web TV-tjenesten knytter sig til abonnement på andre tjenester fra fibernetselskabet, og ophører samtidig med disse aftaler.

23. SÆRLIGE VILKÅR FOR FORENINGSKUNDER

23.1. Abonnenter, hvis husstand er medlem af en forening, (eksempelvis boligforeninger, antenneforeninger eller grundejerforeninger) og som modtager tjenesterne på baggrund af en aftale mellem den pågældende forening og fibernetselskabet kaldes foreningsabonnenter.

23.2. Foreningskunder skal i visse tilfælde ikke indgå en individuel tilslutningsaftale. Foreningen vil i sådanne tilfælde på vegne af den pågældende forenings foreningsabonnenter indgå aftale om tilslutning af foreningsabonnentens husstand til fibernettet.

23.3. Vilkår aftalt mellem fibernetselskabet og den pågældende forening med virkning for den enkelte foreningsabonnent vedrørende tjenester vil i tilfælde af modstrid have forrang i forhold til vilkår, der fremgår af abonnementsaftalen.

23.4. De tjenester, der leveres til foreningsabonnenter, er ikke nødvendigvis identisk med de tjenester, der leveres til andre abonnenter. Den til enhver tid gældende sammensætning af TV-pakker, der gælder for foreningsabonnenter kan ses på fibernetselskabets hjemmeside.

23.5. Priser for tjenesterne for alle foreningsabonnenter i en given forening, er aftalt specielt mellem foreningen og fibernetselskabet. Priserne kan oplyses til foreningsabonnenten ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til fibernetselskabet. Priser vil ikke fremgå af fibernetselskabets hjemmeside. Regulering af de aftalte priser sker på baggrund af aftale mellem foreningen og fibernetselskabet, og varsles til foreningsabonnenter med mindst 30 dages forudgående varsel.

23.6. Foreningen kan på vegne af foreningsabonnenten indgå aftale med fibernetselskabet om, at en del af abonnementsbetalingen skal betales direkte af foreningen til fibernetselskabet. Foreningen vil typisk opkræve beløbet ved foreningsabonnenten som en del af huslejen, men det er fibernetselskabet uvedkommende, hvordan en sådan betaling afregnes mellem foreningsabonnenten og foreningen. Hvor en sådan aftale er indgået, vil kun differencen mellem den samlede pris for de leverede tjenester og det af foreningen opkrævede blive opkrævet af fibernetselskabet.

23.7. Der kan være aftalt særlige gebyrer for foreningsabonnenter mellem foreningen og fibernetselskabet. Gebyrer gældende for den enkelte foreningsabonnent kan oplyses ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til fibernetselskabet. Disse vil ikke fremgå af fibernetselskabets hjemmeside.

24. SÆRLIGE VILKÅR FOR HVILENDE ABONNEMENT

24.1. Hvilende abonnement tilbydes på adresser, som er registreret som sommerhus/fritidsbolig i BBR registeret. En aftale om hvilende abonnement indebærer, at kunden mod betaling (månedlig og/eller engangsbetaling) kan bestille sit abonnement på Wao Fiber og Wao TV nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (hvilende abonnement). Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for hvilende abonnement består og eksempelvis også for telefoni m.m.

24.2. Hvileperioden kan bestilles ved kontakt til fibernetselskabets Kundeservice. Ved indgåelsen af aftalen om hvilende abonnement, aftaler kunden og fibernetselskabet hvileperiodens startdato. I hvileperioden opkræves en særlig abonnementsafgift for hvilende abonnement. Hvileperioden kan maksimalt være 6 måneder over en løbende 12 måneders periode. Fibernetselskabet har ret til at opkræve kunden for den inaktive periode, der overstiger 6 måneder over en løbende 12 måneders periode.

24.3. Hvilende abonnement skal bestilles med minimum 30 dages varsel.

24.4. Hvileperioden løber herefter, indtil kunden selv aktiverer abonnementet og anmoder om genåbning af forbindelsen. Når forbindelsen genåbnes efter endt hvileperiode, opkræves der igen normal abonnementsafgift. Det kan ikke garanteres, at de samme produkter og priser er tilgængelige efter hvileperiodens udløb.

24.5. Oplysning om, hvilke former for abonnement på internet- og tv-produkter, og hvilke adresser hvilende abonnement er mulig på, kan fås ved henvendelse til fibernetselskabet. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for hvilende abonnement kan fås ved henvendelse til fibernetselskabet.

24.6. Telefonitjenesten, hvis en sådan findes i forvejen, er aktiv og forbrug på linjen er forbrugsafregnet. Læs mere om særlige vilkår for telefonitjenesten under punkt 20 i Wao abonnementsvilkår.

24.7. I hvileperioden er internethastigheden reduceret til 0/0 Mbit/s eller 2/2 Mbit/s



STANDARDFORTRYDELSESFORMULAR

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. Blanketten udfyldes og sendes til dit lokale fibernetselskab, som du modtager dine Waoo-produkter igennem.

Til:
(anfør dit lokale energiselskab)

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer og/eller levering af følgende tjenesteydelser:

Varerne/tjenesterne er bestilt den:

Dit navn (blokbogstaver):

Din adresse (blokbogstaver):

Dato og underskrift



Sammen om Energi Fyn
100%
ejet af
fynboer
Fællesskabet til forskel

Fibernet til private Tilslutningsvilkår

— Gældende pr. 1. januar 2021

Energifyn

Energi Fyn Bredbånd A/S

CVR. nr. 21536849

Sanderumvej 16

5250 Odense SV

Tlf. 70 13 19 00

www.energifyn.dk

Tilslutningsvilkår

Tilslutningsvilkår for fiberforbindelser til private husstande

Gældende pr. 1. januar 2021.

1. Aftalen	4
2. Fortrydelsesret for forbrugeren	5
3. Aftalens parter	5
4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg	6
5. Tilslutning til fibernettet	7
6. Energi Fyn Bredbånd A/S' ydelser	8
7. Kvalitets- og serviceniveau	9
8. Energi Fyn Bredbånd A/S' ejendomsret til udstyret	9
9. Kundens forpligtelser	10
10. Priser og betaling	12
11. Kundens misligholdelse	12
12. Energi Fyn Bredbånd A/S' misligholdelse	13
13. Tvister og klager	14
14. Ikrafttrædelse	14

1. Aftalen

Grundlaget for Aftalen mellem dig og Energi Fyn Bredbånd A/S er:

- Ordrebekræftelse på bestilling af fibernet etablering
- Vilkår for tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet

En aftale om tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet (tilslutningsaftalen) omfatter anlæg af fiberstikledning fra skel mod offentlig vej og frem til husmuren, gennemboring af husmur og kabelindføring samt etablering af kabelafslutningspunkt

i form af et fiberstik/fiberboks, som afslutter fiberstikledningen indvendigt i huset.

Aftalen om tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet omfatter ikke levering af Indholdsjenester (bredbånd, tv, telefoni), og den aftalte tilslutning er som udgangspunkt inaktiv (passiv). Aftale om abonnement på bredbånd, tv eller telefoni via Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, kan indgås med Indholdsudbydere, der udbyder tjenester via Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet.

Aftalen mellem kunden og Energi Fyn Bredbånd A/S er opfyldt, når ovenstående tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet er etableret.

Det er en forudsætning for indgåelse af en aftale,

- at kundens og/eller lejerens installationsadresse er beliggende inden for det område, der er dækket af Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet,
- at kunden er myndig,

- såfremt kunden er lejer, at denne har opnået ejendommejerens accept af etablering og installation, og
- at det er teknisk muligt at levere fiberforbindelsen og fibernetadgangen på adressen.

Etablering og installation af fibernetadgangen er betinget af, at det ikke viser sig at være uforholdsmæssigt omkostningskrævende for Energi Fyn Bredbånd A/S, herunder om der kan opnås en tilfredsstillende tilslutningsprocent, og undersøgelse heraf kan først endeligt ske, umiddelbart før evt. etablering og installation fysisk skal foretages. Levering forudsætter, at de nødvendige tilladelser, herunder gravetilladelser mv. foreligger, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret.

Energi Fyn Bredbånd A/S giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

Aftalen må ikke anvendes til levering af indholdstjenester til andre end kunden og dennes husstand og/eller til eventuel lejer og dennes husstand.

2. Fortrydelsesret for forbrugeren

Kunden kan skriftligt fortryde indgåelsen af aftalen i indtil 14 dage efter modtaget ordrebekræftelse fra enten Energi Fyn Bredbånd A/S eller valgt indholdsudbyder. Hvis kunden ved indgåelsen af aftalen har accepteret, at Energi Fyn Bredbånd A/S påbegynder tilslutningen af kundens fibernetadgang inden fortrydelsesfristens udløb, ophører kundens fortrydelsesret dog allerede ved Energi Fyn Bredbånd A/S påbe-

gyldelse af arbejdet for tilslutning af kunden til fibernet.

Hvis aftalen annulleres af kunden efter 14 dage, forbeholder Energi Fyn Bredbånd A/S retten til at opkræve et annulleringsgebyr på kr. 995,00 inkl. moms.

3. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet er kunden og Energi Fyn Bredbånd A/S. Kunden defineres som den, der har bestilt etablering af fiberforbindelsen. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene. Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehus/klyngehus/dobbelthus, som ikke er tilknyttet et boligselskab eller en boligforening, og kunden er lejer men ikke ejer ejendommen på installationsadressen, er det kundens ansvar at sikre, at ejeren af ejendommen er indforstået med, at ejendommen tilsluttes til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet.

Hvis kunden er lejer og uretmæssigt bestiller ejendommen tilsluttet til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, skal kunden dække Energi Fyn Bredbånd A/S' tab ved eventuelle krav fra ejendommens ejer om reetablering.

Hvis installationsadressen er en etagebolig/lejlighed eller et rækkehus/klyngehus, som er tilknyttet et boligselskab eller en boligforening, er det en forudsætning for aftalen om tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, at ejeren/administratoren af ejendommen forud har givet

Energi Fyn Bredbånd A/S skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet.

Kunden kan kun bestille tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet til kundens folkeregisteradresse [CPR-adresse/CVR-adresse] eller til ejendomme, som kunden ejer eller administrerer. Energi Fyn Bredbånd A/S kan ved bestillingen kræve, at kunden identificerer sig ved brug af CPR og NemID.

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed [erhvervskunde], skal kunden ved aftaleindgåelsen give Energi Fyn Bredbånd A/S oplysning om kundens navn og adresse [CPR-adresse] samt e-mail-adresse og mobiltelefonnummer til brug for kontakt mellem Energi Fyn Bredbånd A/S og kunden i forbindelse med bestillingen.

Hvis kunden ikke bor på installationsadressen, skal kunden endvidere oplyse adressen, hvor tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet skal ske [fx kundens fritidsbolig eller kundens udlejningsejendom].

Energi Fyn Bredbånd A/S er ansvarlig for håndtering af de personlige oplysninger, som kunden afgiver til Energi Fyn Bredbånd A/S i forbindelse med bestilling af en fiberetablering. Oplysningerne om kunden registreres udelukkende som grundlag for drift af Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, fakturering af kunden, evt. restanceinddrivelse, overholdelse af forpligtelser i gældende lovgivning, tilslutning, oplysning til Indholdsudbydere vedr. tilgængelighed til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, administration, kunde-profiling og markedsanalyse i forbindelse med forretnings- og produktmæssig udvikling.

I det øjeblik, kunden har indgået en aftale med en Indholdsudbyder om ydelser fra denne, overgår kundeforholdet til Indholdsudbyderen, og Energi Fyn Bredbånd A/S opbevarer kun de kundedata, der kræves opbevaret rent lovgivningsmæssigt, og som er relevante for driften af fibernet.

4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg

Energi Fyn Bredbånd A/S fastlægger efter en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. en tidsplan for arbejdets udførelse. Arbejdet tilrettelægges og varetages af Energi Fyn Bredbånd A/S eller en eller flere af Energi Fyn Bredbånd A/S udpegede underleverandører (entreprenører).

Energi Fyn Bredbånd A/S eller Energi Fyn Bredbånd A/S' underleverandør kontakter kunden – enten telefonisk eller pr. e-mail eller direkte på installationsadressen – med henblik på at aftale den nærmere placering af fiberindføringspunktet på husmuren (besigtigelsesbesøg).

Adgang til kundens grund med henblik på yderligere besigtigelse ud over besigtigelsesbesøget – fx for at finde den bedste føringsvej for fiberstikledningen – skal i øvrigt kunne ske uden forudgående aftale med kunden.

På leveringsdagen skal Energi Fyn Bredbånd A/S eller Energi Fyn Bredbånd A/S' underleverandør have adgang til kundens bopæl med henblik på at opsætte den indvendige del af installationen (installationsbesøg). Energi Fyn Bredbånd A/S er berettiget til at opkræve kunden for forgæves teknikerbesøg, hvis teknikeren ikke træffer kun-

den på adressen på det meddelte leveringstidspunkt. Hvis det meddelte leveringstidspunkt ikke passer kunden, skal kunden kontakte Energi Fyn Bredbånd A/S hurtigst muligt og senest dagen før det meddelte leveringstidspunkt.

Det er en forudsætning for tilslutningsaftalen og for Energi Fyn Bredbånd A/S' overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de nødvendige tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for Energi Fyn Bredbånd A/S' kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold og dårligt vejr, der besværliggør Energi Fyn Bredbånd A/S' levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af force majeure.

Levering har fundet sted, når passiv tilslutning til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet er etableret.

5. Tilslutning til fibernet

Energi Fyn Bredbånd A/S installerer fiberforbindelsen på den installationsadresse, som kunden har udpeget. Energi Fyn Bredbånd A/S fastlægger sammen med kunden den nærmere placering af den indvendige fiberboks, som typisk vil indebære en central placering på installationsadressen tæt på fiberforbindelsens indføringssted og i umiddelbar nærhed af strømforsyning.

Energi Fyn Bredbånd A/S opsætter en boks på bygningens ydermur ved indføringsstedet. Boksen indeholder komponenter, der forhindrer luftarters indtrængen, og forbinder denne til fiberforbindelsen.

Energi Fyn Bredbånd A/S fører fiberforbindelsen gennem bygningens ydermur med henblik på placering af fiberstik/fiberboks. Indføringsstedet vælges i nær og hensigtsmæssig forbindelse til det sted, hvor trækningen af fiberforbindelsen naturligt rammer bygningen. Energi Fyn Bredbånd A/S kan, efter nærmere aftale med kunden, flytte fiberforbindelsen.

Energi Fyn Bredbånd A/S har ret til at forsyne andre kunder med fibernetadgang via fiberforbindelsen over kundens ejendom.

Placering af fiberboksen skal ske inden for de rammer, Energi Fyn Bredbånd A/S har fastlagt. Rørforbindelsen til den indvendige fiberboks føres som synlig installation. Kunden skal for egen regning selv sørge for nødvendig elforsyning til brug for fiberboksen samt driften af dette. Kunden skal give Energi Fyn Bredbånd A/S uhindret adgang til installationsadressen. Gives der ikke uhindret adgang på det aftalte leve-

ringstidspunkt, jf. pkt. 7, er Energi Fyn Bredbånd A/S berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Hvis kunden ønsker en anden placering af fiberboksen end den, som Energi Fyn Bredbånd A/S har valgt, udfører Energi Fyn Bredbånd A/S dette efter regning.

Alle ændringer af fiberboksens placering og ledningsføring, som kunden måtte ønske, skal forestås af Energi Fyn Bredbånd A/S. Ændringerne sker for kundens regning. 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 kunden selv.

I det omfang Energi Fyn Bredbånd A/S forestår tilslutning af yderligere udstyr, finder dette sted på de oven for anførte vilkår.

Hvis tekniske forhold kræver det, har Energi Fyn Bredbånd A/S ret til at flytte fiberboksen.

Energi Fyn Bredbånd A/S levering i denne aftale går til og med opsætning af fiberboks indvendigt i huset samt sikring af, at fiberforbindelsen er velfungerende. Evt. ydelser i form af f.eks. installation, klargøring af udstyr og/eller tjenester/ydelser leveret af indholdsudbyder, foretages ikke med mindre Energi Fyn Bredbånd A/S er bestilt til dette af den af kunden valgte Indholdsudbyder.

Levering af tjenester (bredbånd, tv, telefoni) fra kundens Indholdsudbyder kræver, at der – ud over fiberstikket/fiberboksen – også opsættes tilslutningsudstyr i form af router fra kundens Indholdsudbyder. Kunden skal sørge for nødvendig elforsyning til brug af dette.

Fiberstik/fiberboks skal placeres i et beboelsesrum, som er opvarmet og isoleret, og må ikke placeres i et eksempelvis uopvarmet loft, krybekælder eller vådrum.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af Energi Fyn Bredbånd A/S' fiberinstallation eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring), etablerer Energi Fyn Bredbånd A/S – om muligt – dette ekstraarbejde mod særskilt betaling.

6. Energi Fyn Bredbånd A/S' ydelser

Energi Fyn Bredbånd A/S forestår drift, vedligeholdelse samt overvågning af fibernet. I det omfang Energi Fyn Bredbånd A/S har stillet yderligere udstyr til rådighed, forestår Energi Fyn Bredbånd A/S også vedligeholdelsen af dette.

Energi Fyn Bredbånd A/S påtager sig intet ansvar for Indholdsudbyderens udstyr, kundens eget udstyr, eller øvrigt udstyr stillet til rådighed af tredjemand, herunder bl.a. support og konfiguration af dette udstyr.

Ydelser i form af abonnementsbaserede tjenester, f.eks. internet-abonnement, TV-abonnement og lignende, er ikke omfattet af denne Aftale. Her henvises til abonnementsbetingelser for den enkelte tjeneste, leveret af den

valgte Indholdsudbyder.

Energi Fyn Bredbånd A/S forbeholder sig ret til midlertidigt at afbryde fibernetadgangen for at foretage vedligeholdelse, opgraderinger og service. Planlagte afbrydelser vil så vidt muligt blive varslet og meddelt på www.energifyn.dk og som udgangspunkt altid forsøgt udbedret med færrest mulige gener til følge. Sådanne afbrydelser berettiger ikke til et forholdsmæssigt afslag i fiberabonnementet, jf. pkt. 14.1, eller anden kompensation.

Energi Fyn Bredbånd A/S har ret til at foretage forbedringer, gennemføre ændringer, foretage udskiftning og/eller opgradering af fiberforbindelsen og/eller det leverede udstyr. Kunden er indforstået med, at sådanne ændringer kan medføre, at tekniske krav for kundens eget udstyr ændres. Energi Fyn Bredbånd A/S er ikke forpligtet til at ombytte, tilbagekøbe, eller på anden måde kompensere kunden, såfremt sådanne ændringer foretages på fiberforbindelsen og/eller det leverede udstyr, som måtte gøre kundens eget udstyr uanvendelig på fiberforbindelsen. Se eventuelt abonnementsvilkår for de enkelte Tjenester.

Energi Fyn Bredbånd A/S påtager sig intet ansvar overfor tjenester/ydelser bestilt fra andre Indholdsudbydere.

7. Kvalitets- og serviceniveau

Hvis der opstår afbrydelser af fibernetadgangen, skal fejlmelding gå gennem den valgte Indholdsudbyder. Hvis Indholdsudbyderen ikke selv kan løse fejlen, fejlmelder Indholdsudbyderen fejlen til Energi Fyn Bredbånd A/S. Energi Fyn Bredbånd A/S skal herefter afhjælpe afbrydelsen på bedst mulig vis inden for rimelig tid efter det tidspunkt, Indholdsudbyderen har anmeldt fejlen. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid mandag-fredag mellem kl. 8-16, og påbegyndes så vidt muligt inden for 24 timer efter anmeldelsen af fejlen og tilstræbes udbedret indenfor senest 3 arbejdsdage.

Kunden skal sikre, at Energi Fyn Bredbånd A/S med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få uhindret adgang til egne anlæg, udstyr og installationer på installationsadressen.

Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Grænsen for Energi Fyn Bredbånd A/S' fejlretningskompetence er det af Energi Fyn Bredbånd A/S etablerede fibertilslutningspunkt. Energi Fyn Bredbånd A/S yder ikke service og support på Indholdsudbyderens udstyr, kundens eget tilkoblede udstyr, interne netværk, mv.

Såfremt det efter Energi Fyn Bredbånd A/S' forsøg på fejlretning viser sig, at fejlen ikke skyldes Energi Fyn Bredbånd A/S' forhold, men derimod Indholdsudbyderens eller kundens forhold og/eller tredjemands forhold, eller hvis fejlen stammer fra kundens eget udstyr [eksempelvis netkort, pc, router, tv, digitalmodtager, settop

bokse fra udbydere eller andet tilkøbt udstyr], faktureres for det udførte arbejde gennem den valgte Indholdsudbyder.

8. Energi Fyn Bredbånd A/S' ejendomsret til udstyret

Kunden kan ikke disponere over [sælge, udleje, pantsætte mv.] Energi Fyn Bredbånd A/S' udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i Energi Fyn Bredbånd A/S' udendørs installationer og i fiberfiberstikket/fiberboksen.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Energi Fyn Bredbånd A/S' installationer og stikledningen på installationsadressen, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder.

For Energi Fyn Bredbånd A/S' installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lyn skader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Energi Fyn bredbånd A/S' tab i de nævnte tilfælde.

9. Kundens forpligtelser

9.1 Brugen af fibernetadgangen

Kunden skal sikre, at adgangen til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i fibernet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere ankommende og afgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet.

Kunden forestår selv etablering af den fornødne datasikkerhed, og Energi Fyn Bredbånd A/S kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge af brud på datasikkerhed.

Kunden/lejeren må kun anvende fibernetadgangen i privat øjemed, og må ikke lade andre end medlemmer af dennes husstand eller husstandens gæster (i sædvanligt omfang) benytte fibernetadgangen. Kunden/lejeren må ikke videregælde fibernetadgangen til andre.

9.2 Forbud mod indgreb i fiberforbindelsen og fiberboksen

Kunden eller andre må ikke foretage ændringer af eller andre former for indgreb i fiberforbindelsen og udstyret. Energi Fyn Bredbånd A/S forestår enhver form for drift og vedligeholdelse af udstyret.

Kunden skal følge Energi Fyn Bredbånd A/S' råd og instruktion om behandling og anvendelse af udstyret. Fra tidspunktet for udstyrets levering til kunden, og indtil dette er tilbageleveret i Energi Fyn Bredbånd A/S' varetægt, bærer kunden

risikoen for et eventuelt tab af eller skade på udstyret.

Lyslederkabler, og dermed fiberforbindelsen, er følsomme over for mekanisk overlast. Et lyslederkabel må derfor ikke bukes skarpt, køres eller graves over, trækkes eller hives kraftigt i eller i øvrigt belastes unødigt.

Fiberboksen og fiberkablet bør behandles med omhu. Der gøres opmærksom på, at der på grund af usynligt laserlys er risiko for alvorlige øjenskader, hvis der opstår brud på et fiberkabel med lys i, eller hvis fiberboksen og andet udstyr åbnes og skilles ad.

Udstyr opsat hos kunden og/eller lejeren skal være omfattet af kundens og/eller lejerenes indboforsikring.

Foretager kunden eller lejer bygningsændringer, og indebærer dette en flytning af fiberboksen, skal flytningen foretages af Energi Fyn Bredbånd A/S eller af en af denne godkendt installatør for kundens regning, jf. pkt. 9.1.

Hvis kunden forårsager beskadigelse af fiberforbindelsen, genetablerer Energi Fyn Bredbånd A/S fiberforbindelsen for kundens regning.

9.3 Kundens tilslutning af eget udstyr

Kunden skal sikre, at kundens udstyr, der tilsluttes Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, er CE-mærket i overensstemmelse med gældende regler, og i øvrigt opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning. Samtidig skal kunden sikre, at kundens udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, og at kundens udstyr bruges i overensstemmelse med sit formål.

Kunden er ansvarlig for eget udstyr. Kunden er indforstået med, at Energi Fyn Bredbånd A/S ikke er forpligtet til at supportere, servicere, ombytte, eller på anden måde kompensere kunden, såfremt kundens eget udstyr [eksempelvis tv, video, dvd, pc, routere, telefoner, digital modtagere, trådløse netværk, mv.] af system- og/eller hardwaretekniske årsager samt øvrige andre årsager, ikke fungerer på fiberforbindelsen, eller at ændringer foretaget på fiberforbindelse og/eller det leverede udstyr måtte gøre kundens eget udstyr uanvendeligt på fiberforbindelsen.

Hvis kundens udstyr, herunder interne net, der tilsluttes Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, giver anledning til forstyrrelser i fibernettet på grund af fejl eller lignende i udstyret, er kunden forpligtet til straks at koble det forstyrrende udstyr fra og i øvrigt træffe eventuelle andre relevante modforanstaltninger.

10. Priser og betaling

Energi Fyn Bredbånd A/S opkræver betaling for de engangsydelser, som er forbundet med etableringen, jf. Energi Fyn Bredbånd A/S' til enhver tid gældende prisliste (gravning, installation af fiberstik, ekstraarbejder, teknikerbesøg mv.).

Fakturering sker jfr. fremsendt ordrebekræftelse. Regningen fremsendes pr. e-mail, hvis kunden ikke har oplyst en e-mail, fremsendes regning pr. brevpost, hvor betalingsgebyr jf. Energi Fyn Bredbånd A/S' gebyroversigt er pålagt.

Regninger fra Energi Fyn Bredbånd A/S er påført oplysning om sidste rettidige betalingsdato samt hvortil, betaling skal ske. Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Energi Fyn Bredbånd A/S berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Energi Fyn Bredbånd A/S opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige omkostninger til inddrivelse af restancer.

Oplysninger om aktuelle tariffer, gebyrer og andre priser fremgår af Energi Fyn Bredbånd A/S' hjemmeside, www.energifyn.dk, og udleveres i øvrigt efter anmodning ved henvendelse til Energi Fyn Bredbånd A/S.

Energi Fyn Bredbånd A/S har ret til at lukke for fibernetadgangen, indtil fuld betaling er registreret, og har ret til at kræve gebyr for afbrydelse og/eller genåbning. Fakturering af etableringsomkostninger kan foretages til den af kunden valgte Indholdsudbyder.

11. Kundens misligholdelse

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er Energi Fyn Bredbånd A/S berettiget til at hæve aftalen og/eller afbryde kundens fibernetadgang helt eller delvist.

Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a. følgende forhold:

- Etableringsomkostninger betales ikke rettidigt.
- Abonnementbetaling eller betaling for forbrugsafregnede Tjenester betales ikke til den valgte Indholdsudbyder efter Indholdsudbyderens fremsendelse af et rykkerbrev.
- Kunden undlader, efter krav fra Energi Fyn Bredbånd A/S eller fra den valgte indholdsudbyder, at træffe foranstaltninger med henblik på at bringe misbrug af fibernettet til ophør eller afhjælpe andre forstyrrelser mv. af trafikken i fibernettet.
- Kunden foretager væsentlige indgreb i Energi Fyn Bredbånd A/S' udstyr og fiberforbindelse eller undlader, efter krav fra Energi Fyn Bredbånd A/S herom, at ophøre med mindre væsentlige indgreb heri.
- Kunden undlader, efter krav fra Energi Fyn Bredbånd A/S eller fra den valgte indholdsudbyder herom, at afbryde tilslutning af udstyr og lignende, der på grund af fejl eller lignende i udstyret giver anledning til forstyrrelser i Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet.
- Energi Fyn Bredbånd A/S afskæres fra at få adgang til egne anlæg, udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning mv.
- Kunden undlader, efter krav fra Energi

Fyn Bredbånd A/S eller fra den valgte indholdsudbyder herom, at ophøre med videresalg af fibernetadgangen eller at ophøre med uberettiget at give tredjemand adgang til brug af fibernetadgangen.

En kunde, der væsentligt har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld til enten Energi Fyn Bredbånd A/S eller Indholdsudbyder, kan ikke på ny indgå aftale med Energi Fyn Bredbånd A/S eller anden Indholdsudbyder om fibernetadgang, før gælden er betalt.

Energi Fyn Bredbånd A/S er berettiget til at lukke for fiberforbindelsen efter anmodning fra den valgte indholdsudbyder. Genåbning af fiberforbindelsen kan ske, når Indholdsudbyder bekræfter, at gælden er betalt.

Såfremt kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager Energi Fyn Bredbånd A/S snarest genåbning af kundens fibernetadgang.

Energi Fyn Bredbånd A/S er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af kunden eller nogen, som kunden har ansvaret for, herunder for beskadigelse af Energi Fyn Bredbånd A/S' udstyr og fiberforbindelse.

12. Energi Fyn Bredbånd A/S' misligholdelse

12.1 Fejlafhjælpning

Energi Fyn Bredbånd A/S afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid [mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00].

Fejlretning kan ske i samarbejde med kundens eventuelle Indholdsudbyder.

Grænsen for Energi Fyn Bredbånd A/S' fejlretningsansvar er det af Energi Fyn Bredbånd A/S' etablerede fiberafslutningspunkt [fiberstik/fiberboks].

Kunden skal sikre, at Energi Fyn Bredbånd A/S med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Gives der ikke Energi Fyn Bredbånd A/S uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Energi Fyn Bredbånd A/S berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække Energi Fyn Bredbånd A/S' udgifter til fejlsøgning.

12.2 Erstatningsansvar

Energi Fyn Bredbånd A/S er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Energi Fyn Bredbånd A/S eller nogen, som Energi Fyn Bredbånd A/S har ansvar for, med nedenfor anførte begrænsninger:

Energi Fyn Bredbånd A/S er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre Energi Fyn Bredbånd A/S har forsømt at begrænse ulemperne herved.

Energi Fyn Bredbånd A/S er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

12.3 Force majeure

Energi Fyn Bredbånd A/S er ikke forpligtet til at yde erstatning, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for Energi Fyn Bredbånd A/S' kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Energi Fyn Bredbånd A/S' egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

13. Tvister og klager

I tilfælde af tvist mellem kunden og Energi Fyn Bredbånd A/S om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Energi Fyn Bredbånd A/S. Energi Fyn Bredbånd A/S træffer om udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet.

Energi Fyn Bredbånd A/S' afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, tlf. nr. 33 18 69 00 eller www.teleanke.dk.

Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang oversende klagen til den rette myndighed. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende danske regler herom.

14. Ikrafttrædelse

Disse aftalevilkår træder i kraft den 1. januar 2021.



Sammen om Energi Fyn
100%
ejet af
fynboer
Fællesskabet til forskel

Kontakt os på 70 13 19 00

Du kan kontakte Energi Fyns kundecenter på tlf. 70 13 19 00
i følgende åbningstider:

Man. – tors. 8.00 - 16.00

Fredag 8.00 - 15.30

Energifyn

Energi Fyn Bredbånd, Sanderumvej 16, 5250 Odense SV, tlf. 63 17 19 00, www.energifyn.dk