



# ABONNEMENTSVILKÅR

**WA00 2021**

GÆLDENDE FOR AFTALER INDGÅET EFTER 24/2 - 2021

*Energifyn*

# ABONNEMENTSVILKÅR FOR PRIVATKUNDER

Disse abonnementsvilkår indgår som en del af den samlede abonnementsaftale, der er indgået mellem dig og dit lokale fibernetselskab. Heri fastsættes de vilkår, der gælder for dit køb af en eller flere af de tjenester, der udbydes af dit lokale fibernetselskab 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 mellem den pågældende forening og fibernetselskabet. 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 og bindingsperiode kan være anderledes for streamingproduktet, se hertil punkt 24. 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.
- Der er en bindingsperiode på abonnementsaftalen på 6 måneder fra abonnementsaftalens ikrafttræden, med mindre andet er oplyst ved aftalens indgåelse.
- Du kan opsige abonnementsaftalen med 1 måneds varsel. Opsigelse kan dog tidligst ske til udgangen af bindingsperioden.
- Det er en forudsætning for abonnementsaftalens ikrafttræden, at du ligeledes har indgået en aftale om tilslutning og adgang til fibernettet med dit fibernetselskab. 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 WaoO 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 19. februar 2021.

# INDHOLD

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

## 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, Netflix, 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 kampagnetilbudet 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 Waoos 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/værge.
- 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 Abonnementen 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).
- 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, fax eller e-mail). Der er vedlagt en standardfortrydelsesformular til brug herfor som bilag 1 til disse abonnementsvilkår, ligesom den kan findes på [www.waoo.dk](http://www.waoo.dk). 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 opsigelse 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, vejrmæssige 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 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 Abonnenten 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. Abonnenten skal oplyse fibernetselskabet, hvis denne har viden om eventuelt misbrug af den udleverede adgangskode. Abonnenten 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. Abonnenten 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 Abonnenten er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på fibernetselskabets udstyr og installationer på installationsadressen, ligesom abonnenten bærer risikoen for tyveri, bortkomst, hændelige skader og lynnedslag. Abonnenten 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 abonnenten.

- 6.4 Alle kabler, udstyr og andre installationer internt i abonnentens ejendom, som abonnenten tilslutter til fiberboksen, og som ikke er udleveret af fibernetselskabet, er abonnentens eget ansvar og risiko og fibernetselskabet uvedkommende. Abonnenten skal sikre sig, at sådant udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes fibernet, og at dette anvendes i overensstemmelse med sit formål.
- 6.5 Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes fibernet, giver anledning til forstyrrelser af fibernet eller de tjenester, der leveres på fibernet, er abonnenten 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 abonnenten 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 abonnenten.
- 6.7 Abonnenten 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 abonnenten.

## 7. PRISER OG GEBYRER

- 7.1 Prisen, som skal betales for de tjenester, som fibernetselskabet leverer til abonnenten, 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, genåbning af tjenester, nummerportering 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 betalingservice. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Fibernetselskabet er berettiget til på samme faktura at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor fibernetselskabet varetager opkrævningen på dennes vegne.
- 8.5 Fibernetselskabet er berettiget til at lade Wao A/S eller en tredjepart varetage opkrævning på fibernetselskabets vegne.
- 8.6 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 tidli-

gere 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 fibernettet 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 18 til 23;
- 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 fibernettet, 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 fibernettet;
- 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; eller
- Der opstår fejl i de leverede tjenester, der medfører afbrydelse af abonnentens forbindelse til TV-tjenesterne eller internet tjenesterne 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 fejl i abonnentens eget udstyr, brug af uautoriseret



udstyr, fejl som beror på abonnentens forhold, eller fejl i abonnentens eller tredjemand 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 fibernet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt fibernetselskabets egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra fibernetselskabets leverandører.

- 11.3 Abonnenten 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. Abonnenten 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 her til, hvis fibernetselskabet ikke ønsker at tilslutte abonnentens nye adresse til fibernet eller hvis samtlige tjenester ikke kan leveres til abonnentens nye adresse, skal abonnenten opsiges abonnementsaftalen i overensstemmelse med abonnementsaf-

talens 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 opsiges 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 Abonnenten 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 Abonnementsaftalen er for abonnentens vedkommende uopsigelig i de første 6 måneder fra abonnementsaftalens ikrafttræden (tidspunktet, hvor leverance af tjenester under abonnementsaftalen starter), med mindre andet er aftalt ved aftalens indgåelse.
- 14.2 Abonnenten kan til enhver tid opsiges abonnementsaftalen med en måneds varsel, dog tidligst med virkning fra ophøret af bindingsperioden, jf. punkt 14.1.
- 14.3 Fibernetselskabet henstiller til, at abonnentens opsigelse i videst muligt omfang sker skriftligt. Fibernetselskabet bekræfter abonnentens opsigelse.
- 14.4 Ved fibernetselskabets varsling af ændringer af priser og abonnementsaftalens vilkår over for abon-

umenten 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 begunstigende karakter for abonnenten, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

- 14.5 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.
- 14.6 Fibernetselskabet kan til enhver tid skriftligt opsig abonnementsaftalen helt eller delvist med et varsel på en måned.
- 14.7 Fibernetselskabet kan opsig abonnementsaftalen uden varsel, hvis abonnenten forbliver til de leverede tjenester er afbrudt som følge af abonnentens misligholdelse.
- 14.8 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 telefoniboksen. Returneringen skal ske til fibernetselskabets adresse, emballeret og i ubeskadiget stand, med mindre andet fremgår af fibernetselskabets hjemmeside. Returneringen skal ske senest 5 arbejdsdage 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. Fibernetselskabet kan dog vælge, hvorvidt fiberboksen og fibertilslutning forbliver eller nedtages efter abonnementsaftalens ophør.

## **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 markedsmæssig 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 årsstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med 3 procent.

- 15.2 Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller 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 begunstigende 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 til fiber-

netselskabet, herunder kontaktoplysninger på deres eventuelle databeskyttelsesrådgiver kan findes via Waoo's hjemmeside (<https://www.waoo.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 Waoo's 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 af 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. Unkladelse 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 unkladelse 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, Waoo eller en af fibernetselskabets eller Waoo's samarbejdspartnere må anvende de af abonnenten oplyste kontaktoplysninger 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.

Abnonten 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 <https://www.waoo.dk/kontakt>. 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 admi-

nistrere 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 fibernetselskab via de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden <https://www.waoo.dk/kontakt>

Abonnementens 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. TVISTER OG KLAGER

- 17.1 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 telefoni tjenesten og internet tjenesten kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal Th.  
DK-1609 København V  
[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

og for så vidt angår TV-tjenesten:

Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus  
Toldboden 2  
8800 Viborg  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

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

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5  
1300 København K  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

- 17.2 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

## 18. SÆRLIGE VILKÅR FOR INTERNETTJENESTEN

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 Med internettjenesten følger én eller flere dynamiske IP-adresser, der tildeles af fibernetselskabet. Abonnenten kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser ud over, hvad der tildeles ved abonnementets opstart. Abonnenten 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.
- 18.4 Med internettjenesten modtager abonnenten i visse tilfælde en eller flere wifi-bokse. Leje for sådanne wifi-bokse er enten inklusiv i abonnementsbetalingen eller afregnes som et særskilt, afhængig af hvilket abonnement på internettjenesten, som abonnenten har. Ved leje af ekstra wifi-bokse skal abonnenten betale et månedligt abonnementsstillæg for leje af sådanne wifi-bokse.
- 18.5 Abonnenten 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 ved udløb af perioden, der er omfattet af den senest fremsendte faktura, dog tidligst efter udløb af en bindingsperiode, eller 30 dage efter anmodningen afhængig af hvad fibernetselskabet tilbyder. 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.
- 18.6 Fibernetselskabet er ikke ansvarlig for:
- Tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten 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 abonnenten 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 abonnementet;
  - Abonnentens og tredjemands indbyrdes mellemværende eksempelvis i forbindelse med handel på internettet;
  - Tab som følge af abonnentens tab af data eller installeret software.
- 18.7 Hvis fibernetselskabet i oplysningsmateriale og lignende har anført en maksimal lagerkapacitet eller grænser for overført trafikmængde via internettjenesten, må abonnenten ikke overskride disse grænser.
- 18.8 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.

18.9 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;
- Abonnenten medvirker til spredning af virus eller e-mails, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebrev eller lignende;
- Abonnenten groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet;
- Abonnenten 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 abonnenten portscanner andre computere på internettet.

18.10 I tilfælde af tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste påhviler det abonnenten at dokumentere, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende. Ved mistanke om misbrug skal abonnenten straks underrette fibernetselskabet. Abonnenten hæfter overfor fibernetselskabet for tredjemands misbrug af abonnentens internettje-

neste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende.

18.11 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. Abonnenten er i tilfælde af en sådan lukning af internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor abonnenten ikke har adgang til dennes tjenester.

## 19. SÆRLIGE VILKÅR FOR TELEFONITJENESTEN

19.1 Det er en forudsætning for at abonnere på telefoni-tjenesten, at abonnenten ligeledes abonnerer på internettjenesten. Ved ophør af abonnement på internettjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om telefoni-tjenesten på samme tidspunkt. Ophører telefoni-tjenesten på denne baggrund, mens abonnenten er omfattet af en bindingsperiode, skal abonnenten betale et gebyr svarende til abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.

19.2 Fibernetselskabet kan udbyde telefoni-tjenesten 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 telefoni-tjenesten kan findes på Wao's hjemmeside.

19.3 Abonnenten kan ved en selvstændig samtykkeerklæring give samtykke til, at fibernetselskabet kan overføre abonnentens telefonnummer fra abonnentens hidtidige teleudbyder til fibernetselskabet (nummerportering). Hvis abonnenten ønsker dette,

skal både opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske gennem fibernetselskabet. Eventuelle særtjenester ved abonnentens hidtidige teleudbyder opsiges af abonnenten selv.

- 19.4 Såfremt abonnentens hidtidige nummer ikke nummerporteres, tildeler fibernetselskabet abonnenten et fastnet-telefonnummer ved oprettelse af telefonitjenesten.
- 19.5 Fibernetselskabet oplyser datoen for gennemførelsen af nummerporteringen i en bekræftelse til abonnenten. Abonnenten kan anmode om en bestemt dato for gennemførelse af nummerporteringen, som fibernetselskabet vil efterkomme, såfremt det er muligt.
- 19.6 Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den dato, der fremgår af bekræftelsen, er abonnenten berettiget til at modtage kompensation forudsat abonnenten snarest efter, at nummerporteringen skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav herom til fibernetselskabet. Retten til kompensation gælder dog ikke, såfremt den manglende rettidighed skyldes abonnentens forhold. Abonnenten er ligeledes berettiget til kompensation, hvis abonnentens forbindelse er afbrudt i mere end 1 døgn som følge af nummerporteringen.
- 19.7 Fibernetselskabet leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos abonnenten, dog ikke selve fastnettelefonen og dertilhørende kabler, som abonnenten selv skal anskaffe.
- 19.8 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.
- 19.9 Abonnenten hæfter for ethvert telefoniforbrug foretaget af tredjemand via telefonitjenesten.
- 19.10 Abonnenten kan tilvælge en række funktioner og faciliteter, herunder nummervisning og videorestilling, 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.

- 19.11 Abonnenten bærer selv ansvaret for, at optagelsen af de nævnte data i nummeroplysningsdatabaseen ikke krænker tredjemands rettigheder. Abonnenten kan vælge at lade sit telefonnummer være hemmeligt eller vælge, at ingen af abonnentens nummeroplysningsdata indgår i nummeroplysningsdatabaser.
- 19.12 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.
- 19.13 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.

## 20. SÆRLIGE VILKÅR FOR TV-TJENESTEN

- 20.1 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 Wao, 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 kan fås på Wao's eller fibernetselskabets hjemmeside eller ved henvendelse til fibernetselskabet.



- 20.2 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 fra starten af den efterfølgende regningsperiode. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for en nedgradering til en mindre TV-pakke.
- 20.3 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.
- 20.4 Der kan løbende ske ændringer i kanalsammensætningen i TV-pakkerne. Ændringer fremgår af Waoos 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 Waoos hjemmeside.
- 20.5 TV-tjenesten, herunder lejet VOD-materiale, må ikke anvendes til offentlig visning, videredistribution til tredjemand eller erhvervsmæssig udnyttelse.
- 20.6 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. Abonnenten må alene tilslutte den af Waoo Eller 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 abonnementstillæg for leje af TV-boksen. Hvis abonnenten ønsker det, kan de ekstra TV-bokse købes frem for lejes. Købelovens regler finder i så tilfælde anvendelse. Vilkår og betingelser herfor fremgår af fibernetselskabets hjemmeside.
- 20.7 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.
- 20.8 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.
- 20.9 Fibernetselskabet er berettiget til at ændre udvalget af VOD-materiale tilgængeligt på TV-boksen uden varsel.
- 20.10 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 kundefrådgivning til tjenester, som abonnenten ikke køber gennem fibernetselskabet.
- 20.11 Fibernetselskabet kan give samarbejdspartnere, såsom eksempelvis Viasat, Netflix eller lignende adgang til at sælge sine produkter gennem fibernet. Vælger abonnenten at købe sådanne tillægstjenester, kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere samarbejdspartnerens egne aftalevilkår herfor.
- 20.12 Fibernetselskabet og Waoo kan være nødsaget til at blokere udsendelsen af et program på fibernet på grund af eksempelvis TV-programleverandørens manglende rettigheder. En sådan blokering giver ikke abonnenten ret til kompensation eller erstatning af nogen art.
- 20.13 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 Waoos samarbejdspartnere, herunder TV-programleverandører ikke opfylder sine forpligtelser over for Waoo eller fibernetselskabet.

## 21. SÆRLIGE VILKÅR FOR WEB TV-TJENESTEN

- 21.1 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 Waoos 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.

- 21.2 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 Waoo's hjemmeside. Abonnenten kan maksimalt benytte web TV-tjenesten på to af de registrerede enheder samtidigt.
- 21.3 Der kan løbende ske ændringer i sammensætningen af TV-kanaler udbudt i web TV-tjenesten. Ændringer fremgår af Waoo's 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.
- 21.4 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.
- 21.5 Adgangen til web TV-tjenesten inkluderer ikke adgang til VOD-materiale, der afregnes efter forbrug. Udvalget af VOD-materiale, der kan købes i web TV-tjenesten er ikke nødvendigvis identisk med det udbudte VOD-materiale på TV-boksen.
- 21.6 Fibernetselskabet og Waoo er berettiget til at ændre udvalget af TV-kanaler og VOD-materiale tilgængeligt i web TV-tjenesten uden varsel.
- 21.7 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.
- 21.8 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 erhvervmæssig udnyttelse af indhold på web TV-tjenesten og/eller VOD-materiale, med mindre der foreligger aftale herom med den relevante indholdsudbyder;
  - Forsøg på omgåelse af kryptering eller anden form for indholdsbeskyttelse.
- 21.9 Adgangen til web TV-tjenesten knytter sig til abonnement på andre tjenester fra fibernetselskabet, og ophører samtidig med disse aftaler.

## 22. SÆRLIGE VILKÅR FOR FORENINGSKUNDER

- 22.1 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.
- 22.2 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 fibernetet.
- 22.3 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.
- 22.4 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 Waoos hjemmeside.

- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 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.

## 23. SÆRLIGE VILKÅR FOR STREAMINGPRODUKTET

- 23.1 Det er en forudsætning for bestilling af streamingproduktet, at abonnenten allerede har eller samtidig bestiller internettjenesten. Ved et eventuelt senere ophør af abonnement på internettjenesten fortsætter abonnementsaftalen for streamingproduktet dog på uændrede vilkår, medmindre denne opsiges særskilt.
- 23.2 Streamingproduktet giver abonnenten mulighed for at oprette sig som kunde direkte hos streamingtjenesterne i henhold til deres vilkår (vilkårene oplyses i forbindelse med oprettelsen og kan også

ses på [www.waoo.dk](http://www.waoo.dk)) og at betale for adgangen til streamingtjenesterne gennem en samlet abonnementsaftale med fibernetselskabet. Abonnementsaftalen for streamingproduktet indebærer, at fibernetselskabet faciliterer en adgang for abonnenten til de streamingtjenester, der fremgår af ordrebekræftelsen for streamingproduktet. For at udnytte adgangen til streamingtjenesterne skal abonnenten selv registrere sig og oprette en konto hos den enkelte streamingtjeneste ved brug af den e-mailadresse, der blev oplyst til fibernetselskabet ved købet af streamingproduktet. Abonnenten modtager efter bestillingen en aktiveringsmail med oplysninger om, hvordan abonnenten opretter sig hos de enkelte streamingtjenester.

- 23.3 Abonnenten samtykker ved købet af streamingproduktet udtrykkeligt til, at udførelsen af leveringen straks påbegyndes, og anerkender, at fortrydelsesretten for streamingproduktet bortfalder, når abonnenten udnytter adgangen ved at registrere sig og oprette en konto hos én af streamingtjenesterne. Punkt 3.8 i de generelle vilkår finder ikke anvendelse for streamingproduktet.
- 23.4 Såfremt abonnenten i forvejen har abonnement hos en eller flere af streamingtjenesterne, er det abonnentens eget ansvar at opsiges eksisterende abonnements. En eventuel dobbeltbetaling for abonnenten som følge af manglende eller for sen opsigelse af eksisterende abonnements er fibernetselskabet uvedkommende.
- 23.5 Streamingtjenesterne leveres direkte af de pågældende tredjeparter i henhold til deres vilkår for brug af streamingtjenesten og gennem deres platforme for visning af streamingtjenesterne. Fibernetselskabet påtager sig intet ansvar for indholdet, kvaliteten, tilgængeligheden eller leverancen af streamingtjenesten, og det er abonnentens eget ansvar at have den/det fornødne udstyr, system og forbindelse for at kunne benytte sig af den enkelte streamingtjeneste. Abonnenten kan ikke rette krav mod fibernetselskabet i tilfælde af, at en tredjepart lukker for abonnentens adgang til en streamingtjeneste, eksempelvis som følge af abonnentens manglende overholdelse af streamingtjenestens vilkår.
- 23.6 Fibernetselskabet yder alene forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen, hvis fibernetselskabet er skyld i, at streamingtjenesterne ikke er

tilgængelige for abonnenten, eller i det omfang fibernetselskabet friholdes af streamingtjenesten. Punkt 11.1 i de generelle vilkår gælder således ikke for streamingproduktet. Et eventuelt forholdsmæssigt afslag gives efter henvendelse fra abonnenten i den førstkomende faktura fra fibernetselskabet.

23.7 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af abonnementsaftalen for streamingproduktet:

- Væsentlig misligholdelse af vilkårene for en af streamingtjenesterne.

23.8 Abonnenten skal rette henvendelse til fibernetselskabet for kundeservice vedrørende streamingproduktet. Såfremt henvendelsen drejer sig om indholdet, anvendelsen af, vilkårene for eller øvrige forhold, der konkret vedrører den enkelte streamingtjeneste, skal abonnenten i stedet rette henvendelse direkte til streamingtjenesten.

23.9 Abonnementsaftalen for streamingproduktet kan for abonnentens vedkommende til enhver tid opsiges med en måneds varsel, medmindre abonnenten har bestilt streamingproduktet i forbindelse med en kampagne, der involverer en bindingsperiode. Abonnenten kan kun opsiges abonnementsaftalen for streamingproduktet ved at rette henvendelse til fibernetselskabet. En opsigelse eller afmelding af de enkelte streamingtjenester udgør ikke en opsigelse af abonnementsaftalen for streamingproduktet og fritager ikke abonnenten for betaling til fibernetselskabet for streamingproduktet. Ved ophør af abonnementsaftalen for streamingproduktet ophører abonnentens adgang til streamingtjenesterne automatisk.

## 24. SÆRLIGE VILKÅR FOR WAOO HOME PROTECT PRODUKTET

### Generelle vilkår og forudsætninger for aftalens indgåelse.

24.1 Aftalen om levering af Waoo Home Protect gælder på den aftalte adresse fra det tidspunkt, hvor alarmsystemet installeres hos abonnenten. Et abonnement på Waoo Home Protect giver abonnenten ret til at anvende en tilknyttet app til opsætning og administration af kompatible enheder, som abon-

nenten har købt igennem et af fibernetselskaberne bag Waoo, herunder røgalarmer, PIR, kamera, dør og vindue tilslutning.

Et Waoo Home Protect abonnement forudsætter:

- at abonnenten særskilt har tegnet et internetabonnement hos sit lokale fibernetselskab på den adresse, hvor Waoo Home Protect installeres
- at abonnenten hos sit lokale fibernetselskab har købt enheder, der er kompatible med Waoo Home Protect, og
- at alarmstationen i forbindelse med installationen bekræfter, at alarmsignalet bliver modtaget.

Disse betingelser gælder (i tillæg til brugerbetingsbetingelser for app og fibernetselskabets handelsbetingelser, der regulerer købet af kompatible enheder) for abonnementsaftalen mellem fibernetselskabet og abonnenten om Waoo Home Protect.

### 24.2 Installation mv.

Alarmsystemet må alene installeres af fibernetselskabet eller en af fibernetselskabet godkendt samarbejdspartner.

Installation og service foretages inden for fibernetselskabets normale åbningstid, som fremgår af <https://www.waoo.dk/kundeservice/vejledninger-og-vilkar/>.

Det er abonnentens ansvar og risiko, at alarmsystemet kan og må installeres på den aftalte adresse. Abonnenten skal derfor for egen regning sørge for at etablere ekstra sikringsgrupper mv., hvis det er påkrævet.

Installationen forudsætter, at centralen kan tilsluttes internet (kablet) og fast strøm, samt god Wi-fi dækning i en sådan kvalitet at der ikke sker forringelse af alarmstationens muligheder for at overvåge de tilsluttede komponenter.

I de tilfælde hvor centralen er tilkoblet GSM over længere tid, forbeholder Waoo Home Protect sig retten til at fakturere for påløbet ekstraordinære GSM omkostninger (se også pkt. 24.13 Mislighold)

### 24.3 Skiltning

Fibernetselskabet leverer ved installation af alarmsystemet de nødvendige skilte til abonnenten. Hvis abonnenten efterfølgende udskifter mærkede døre/porte/vinduer mv., udskiftes skilte for abonnentens regning.

#### 24.4 Andre ydelser, gebyrer mv.

For ydelser, der ikke er omfattet af abonnentens aftaler, betaler abonnenten særskilt vederlag.

Fibernetsselskabet er berettiget til at opkræve de betalinger og gebyrer, der pålægges fibernetsselskabet direkte eller indirekte som konsekvens af abonnentens misligholdelse af abonnementsaftalen. Et Wao Home Protect abonnement omfatter ikke udgifter til tredjemand (fibernetsselskab, mobiltelefonileverandør, politi, brandvæsen mv.).

#### 24.5 Overvågning, forholdsordre

Alarmsystemet er tilkoblet en alarmstation døgnet rundt.

I forbindelse med installationen af alarmsystemet aftales en alarminstruks (forholdsordre) med abonnenten, der beskriver, hvorledes alarmstationen skal agere og forholde sig ved alarmsignal.

Abonnenten er forpligtet til løbende at holde alarminstruks (forholdsordre) ajour, herunder for så vidt angår kontaktpersoner og kodeord. Ajourføring kan ske i Wao Home Protect appen. Fibernetsselskabet kan kræve godtgørelse for udgifter som følge af, at alarminstruksen (forholdsordren) ikke er ajourført.

Uanset hvad der er aftalt i alarminstruksen (forholdsordren), vil alarmstationen og eller vægteren/vagten aldrig foretage handlinger, der bringer vægterens personlige sikkerhed i fare.

#### 24.6 Afmelding af alarmsignal

Ved modtagelse af alarmsignal fra Wao Home Protect, vil alarmstationen automatisk udsende et push-varsel til abonnentens telefonen, hvor abonnenten gives anledning til at afmelde alarmsignal med en 4-cifret kode. Hvis alarmstationen ikke modtager korrekt afmeldingskode indenfor 60 sekunder vil alarmstationen altid ringe til den registrerede kontaktperson. Hvis alarmstationen ikke opnår kontakt med den registrerede kontaktperson, vil alarmstationen sende en vægter ud til den adresse. Abonnenten vil blive opkrævet gebyr for udrykning, medmindre udrykning er omfattet af abonnentens abonnementsvederlag.

Er alarmen aktiveret ved en fejl, skal abonnenten straks afmelde alarmen ved at ringe til alarmstationen og opgive kodeord eller ved brug af nøglebrik, talkode eller fjernbetjening. Alarmstationen er ikke forpligtet til at foretage udrykning, hvis abonnenten foretager gyldig afmelding, selvom dette sker efter 60 sekunder. Er afmelding af fejlalarm ikke sket i rimelig tid og i overensstemmelse med gældende

vilkår, kan abonnenten blive opkrævet vederlag for udrykning.

Hvis alarmstationen modtager falsk alarm, der skyldes forhold, abonnenten kan afhjælpe, kan alarmstationen skriftligt anmode abonnenten om at afhjælpe forholdet inden 3 dage. Hvis forholdet ikke er afhjulpet inden fristens udløb, kan fibernetsselskabet fakturere abonnenten for efterfølgende udrykninger, der skyldes dette forhold, uanset om omkostninger til udrykning er omfattet af abonnentens abonnementsvederlag.

#### 24.7 Signal-håndtering ved aktivering af røgalarm

Ved modtagelse af alarmsignal om brand, verificeres branden af alarmstationen ved en af de følgende handlinger:

1. Samtidig aktivering af to røgmeldere.
2. Billedverificering hos de abonnenter, hvor sådan verificering er mulig.
3. Hvis der ikke er mulighed for billedverificering, ringer alarmstationen til først prioriterede kontaktperson på "Brugere" listen i Wao Home Protect appen.

Ved manglende svar eller på anmodning fra kontaktpersonen sendes alarmpatrulje til installationsadressen med henblik på verificering af branden. Når branden er verificeret, orienteres brandvæsnet. Wao Home Protect kan ikke garantere, at brandvæsnet rykker ud i forbindelse med en alarm. Alarmstationen har som følge af myndighedernes retningslinjer ikke mulighed for at alarmere brandvæsnet, før branden er verificeret.

Vægter kan, for abonnentens regning, skaffe sig selv og/eller redningskorpset adgang til de sikrede lokaliteter i overensstemmelse med den på stedet foretagne vurdering af adgangsbehovet.

#### 24.8 Om vagt og patruljering

Vægter afsendes af alarmstationen på baggrund af signaler fra alarmsystemet. Afhængigt af det valgte abonnement kan udgifter til vægterudrykning være dækket af abonnementsvederlaget. Såfremt udrykning ikke er omfattet af abonnementet, skal abonnenten betale 899,- for udrykning inkl. vægterens tilstedeværelse i en halv time. Herefter skal abonnenten betale 475,- per påbegyndte halv time, som vægteren er til stede på adressen.



I tilfælde af terræn- og bygningsmæssige forhold eller blokering af adgangsvej, som gør udvendig rundering vanskelig, vil vægteren alene rundere i det omfang, det ikke medfører risiko for vagtens sikkerhed.

#### 24.9 **Betingelse for brug af Home Protect app**

For at kunne bruge Waoo Home Protect app skal abonnenten oprette en brugerkonto hvortil enhederne til alarmen og brugere tilknyttes og administreres.

#### 24.10 **Notifikationer**

Gennem Waoo Home Protect appen har abonnenten mulighed for at tilpasse en række indstillinger og dermed regulere, hvilke notifikationer vedrørende tekniske indikationer, tærskler eller registreret aktiviteter som abonnenten og de øvrige registrerede brugere modtager.

Abonnenten kan via app indstille, hvilke af de registrerede brugere der modtager notifikationerne via e-mail, push-beskeder og/eller SMS.

Abonnenten er forpligtet til i Waoo Home Protect appen at sørge for at have opdaterede oplysninger, herunder korrekt navn, e-mail, telefonnummer mv. Elektronisk post anses for at være kommet frem til abonnenten, når fibernetselskabet har anvendt de kontaktoplysninger (e-mailadresse/telefonnummer), der fremgår i Waoo Home Protect appen.

#### 24.11 **Abonnentens / Brugers ansvar**

Abonnenten er ansvarlig for at oprette en brugerkonto i Waoo Home Protect appen under "Brugere", at alarmsystemet er tilknyttet denne brugerkonto, samt at oplysningerne i appen til enhver tid er korrekte og opdaterede.

Fibernetselskabet har således ikke mulighed for at verificere rigtigheden af oplysninger på brugerlisten indtastet i appen.

Det er endvidere abonnentens ansvar, at alle registrerede brugere løbende opdaterer og anvender den nyeste version af Waoo Home Protect appen, herunder når fiberselskabet giver instruks herom. Modtagelse af notifikationer fra Waoo Home Protect appen forudsætter, at abonnenten har tilladt dette via "Brugere" i appen.

Abonnenten er ansvarlig for at følge op på alle notifikationer fra Waoo Home Protect appen og sørge for, at alarmsystemet genoprettes efter tidligere hændelser.

Abonnenten bør jævnligt og minimum halvårligt kontrollere alarmsystemets funktion ved at teste,

om en given hændelse udløser den ønskede notifikation og/eller hændelse. Dette bør især gennemføres efter kraftigt tordenvejr samt når der er blevet udført arbejde med og/eller på abonnements internet eller WiFi-netværk.

Abonnenten bør også løbende teste funktionen af alle alarmsystemets komponenter.

Det er abonnentens ansvar at hindre uautoriseret adgang til Waoo Home Protect appen. Fibernetselskabet anbefaler derfor, at abonnenten implementerer og opretholder sikringsforanstaltninger, herunder f.eks. antivirus software, firewalls og password-beskyttelse på de enheder, hvorfra appen tilgås.

Hvis abonnenten har mistanke om, at uautoriserede personer har fået adgang til appen, skal fibernetselskabet omgående oplyses herom.

#### 24.12 **Force majeure**

Ved force majeure fritages fibernetselskabet for sine forpligtelser i henhold til denne aftale i den periode, hændelserne står på. Force Majeure-hændelser anses i denne sammenhæng som forhold udenfor fibernetselskabets kontrol, og som det er uden rimelig mulighed for at påvirke, herunder krig, terroranslag, naturkatastrofer, lynnedslag, brand på fibernetselskabets faciliteter og lager, strejke, lock-out og andre arbejdskræftreducerende forstyrrelser og hændelser der medfører et pludselig uforudset stort antal i frafald af personel hos fiberselskabets og/eller alarmstations- eller vægterpersonale. Fibernetselskabet forpligter sig til hurtigst muligt at advisere abonnenten herom. Abonnentens fritages ligeledes for sine forpligtelser i henhold til aftalen i perioden. Dog vil et kortvarigt tilfælde af force majeure ikke give abonnenten adgang til at kræve en reduktion i prisen.

#### 24.13 **Misligholdelse**

I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af Waoo Home Protect abonnement.

- Gentagen brug af GSM-kommunikation som primær kommunikationsvej fra centralen.
- Gentagen mangel på opdatering af Waoo Home Protect appen efter instruks.

Ved ophævelse af kontrakten på baggrund af abonnentens væsentlige misligholdelse, er fibernetsel-

skabet berettiget til at afmontere alarmskilte uden yderligere varsel.

Ved misligholdelse der består i at overførelsen i alarmsignalet ikke virker grundet forhold der skyldes fibernetselskabet, har abonnenten ret til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode, hvis fibernetselskabet ikke har rettet fejlen inden rimelig tid efter modtagelse af fejlmeldingen.





## STANDARDFORTRYDELSESFOMULAR

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

*Energifyn*



INTERNET SOM DET BURDE VÆRE



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](http://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, gennem boring 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 Indholdstjenester (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 ejendomssejers 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 påbegyndelse 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/dobbelthuset, 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 folke-registeradresse (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 Indholdsudbyderne vedr. tilgængelighed til Energi Fyn Bredbånd A/S' fibernet, administration, kundeprofilering



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 fibernettet.

#### **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 kunden 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 bewirker 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 indførsessted og i umiddelbar nærhed af strømforsyning.

Energi Fyn Bredbånd A/S opsætter en boks på bygningens ydermur ved indførsesstedet. 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. Indførsesstedet 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 leveringstidspunkt, 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 indholdsudbydere, 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 op-sættes tilslutningsudstyr i form af router fra kundens Indholdsudbyder. Kunden skal sørge for nødvendig elforsyning til brug dette.

Fiberstik/fiberboks skal placeres i et beboel-sesrum, 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 ekstraar-bejde mod særskilt betaling.

## 6. Energi Fyn Bredbånd A/S' ydelser

Energi Fyn Bredbånd A/S forestår drift, vedli-geholdelse samt overvågning af fibernettet. I det omfang Energi Fyn Bredbånd A/S har stillet yderligere udstyr til rådighed, forestår Energi Fyn Bredbånd A/S også vedligeholdel-sen af dette.

Energi Fyn Bredbånd A/S påtager sig intet an-svar for Indholdsudbyderens udstyr, kundens eget udstyr, eller øvrigt udstyr stillet til rådig-hed 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 abonne-

mentsbetingelser 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](http://www.energifyn.dk) og som udgangspunkt altid forsøgt udbedret med færrest mulige gener til følge. Sådanne afbrydelser berettiger ikke til et forholds-mæssigt afslag i fiberabonnementet, jf. pkt. 14.1, eller anden kompensation.

Energi Fyn Bredbånd A/S har ret til at fore-tage 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 kompen-sere kunden, såfremt sådanne ændringer foretages på fiberforbindelsen og/eller det leverede udstyr, som måtte gøre kundens eget udstyr uanvendelig på fiberforbindel-sen. 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 kun-

dens 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' udenørs 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, lynskader 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/lejereren 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/lejereren må ikke videresælge 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 bukkes 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 lejereren skal være omfattet af kundens og/eller lejerens 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](http://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.
- Abonnementsbetaling 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 fibernetet til ophør eller afhjælpe andre forstyrrelser mv. af trafikken i fibernetet.
- 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 ansvar 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 Indholdsudbydere.

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. Giver 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 ansvaret 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](http://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](http://www.energifyn.dk)