



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

Fibernet til private Tilslutningsvilkår

— Gældende pr. 1. januar 2021

Energifyn

Energi Fyn Bredbånd A/S

CVR. nr. 21536849

Sanderumvej 16

5250 Odense SV

Tlf. 70 13 19 00

www.energifyn.dk

Tilslutningsvilkår

Tilslutningsvilkår for fiberforbindelser til private husstande

Gældende pr. 1. januar 2021.

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

1. Aftalen

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

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

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

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

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

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

Det er en forudsætning for indgåelse af en aftale,

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

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

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

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

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

2. Fortrydelsesret for forbrugeren

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

gyldelse af arbejdet for tilslutning af kunden til fibernet.

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

3. Aftalens parter

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg

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

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

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

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

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

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

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

5. Tilslutning til fibernet

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

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

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

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

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

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

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

Alle ændringer af fiberboksens placering og ledningsføring, som kunden måtte ønske, skal forestås af Energi Fyn Bredbånd A/S. Ændringerne sker for kundens regning. Eventuelle bygningsreparationer, som f.eks. maling, oppudsning og lignende, som følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer, er ikke inkluderet i prisen, og betales af kunden selv.

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

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

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

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

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

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

6. Energi Fyn Bredbånd A/S' ydelser

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

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

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

valgte Indholdsudbyder.

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

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

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

7. Kvalitets- og serviceniveau

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Kundens forpligtelser

9.1 Brugen af fibernetadgangen

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

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

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

9.2 Forbud mod indgreb i fiberforbindelsen og fiberboksen

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

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

risikoen for et eventuelt tab af eller skade på udstyret.

Lyslederkabler, og dermed fiberforbindelsen, er følsomme over for mekanisk overlast. Et lyslederkabel må derfor ikke 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 lejeren skal være omfattet af kundens og/eller lejeren indboforsikring.

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

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

9.3 Kundens tilslutning af eget udstyr

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

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

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

10. Priser og betaling

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

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

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

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

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

11. Kundens misligholdelse

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

Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a. følgende forhold:

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

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

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

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

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

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

12. Energi Fyn Bredbånd A/S' misligholdelse

12.1 Fejlafhjælpning

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

Fejlretning kan ske i samarbejde med kundens eventuelle Indholdsudbyder.

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

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

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

12.2 Erstatningsansvar

Energi Fyn Bredbånd A/S er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Energi Fyn Bredbånd A/S eller nogen, som Energi Fyn Bredbånd A/S har 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.

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