



**BORN
FIBER**

Abonnementsvilkår for BornFibers tjenester

Marts 2025

CVR 36 53 42 73

BORNFIBER SERVICE PROVIDER A/S, SPOTORNO ALLÉ 8, 2630 TAASTRUP

Indholdsfortegnelse

Opsummering	2
1 Aftalen	3
2 Aftalens Parter	3
3 Kvalitets- og Serviceniveau	4
4 Abonnementer og Tjenester	5
5 Udstyr og Tilslutningsudstyr	6
6 Elektronisk Kommunikation og Selvbetjening	6
7 Betaling og Gebyrer	7
8 Sikkerhedsstillelse og Kreditvurdering	8
9 Kundens Misligholdelse	9
10 BornFibers Misligholdelse	10
11 Opsigelse af Abonnement	11
12 Ændringer i Vilkår og Priser	12
13 Persondata og Privatliv	12
14 Tvister og Klager	12
15 Ikrafttrædelse	13
16 Standard fortrydelsesformular	14

Opsummering

Denne opsummering giver et kort overblik over de vigtigste betingelser i BornFibers service provider-vilkår.

- **Aftalens indgåelse og opsigelse:** Kunden kan opsiges sit abonnement efter bindingsperioden med et opsigelsesvarsel på 1 måned for privatkunder og 3 måneder for erhvervs-kunder. BornFiber kan opsiges aftalen med 3 måneders varsel eller uden varsel ved misligholdelse. Ved opsigelse af abonnementet skal eventuelt lejet udstyr returneres, jf. pkt. 7.3.
- **Betaling og gebyrer:** Abonnementsafgifter faktureres månedsvis forud. Forsinket betaling kan medføre morarenter og inkassovarsel. Der kan opkræves gebyrer ved betaling via andre metoder end Automatisk Kortbetaling.
- **WiFi Plus:** En tilvalgsordning, der sikrer optimal WiFi-dækning i hjemmet via Nokia Beacon-enheder. Mulighed for tilkøb af ekstra enheder eller fravalg af inkluderet udstyr med rabat.
- **Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering:** BornFiber kan kræve depositum eller garanti ved økonomisk risiko. Kreditvurdering kan foretages ved aftaleindgåelse og løbende ved mistanke om betalingsrisiko.
- **Misligholdelse:** Manglende betaling eller uretmæssig brug kan medføre afbrydelse af tjenesten. Hvis en kunde tidligere har misligholdt en aftale, kan BornFiber afvise en ny abonnementsaftale.
- **Ændringer i vilkår og priser:** Prisstigninger og vilkårsændringer varsles med mindst 1 måned. Ved væsentlige ændringer kan kunden opsiges aftalen uden ekstra omkostninger.
- **Kundens data og privatliv:** BornFiber behandler kundens oplysninger i overensstemmelse med gældende lovgivning. Kunden kan få indsigt i og anmode om sletning af sine data via BornFibers privatlivspolitik.
- **Elektronisk kommunikation:** Kunden modtager alle vigtige meddelelser elektronisk. Hvis kunden ikke opdaterer sin e-mailadresse, kan kundeforholdet ophøre automatisk.
- **Service- og fejlretning:** Fejl afhjælpes inden for gældende servicetider. Kunden kan få compensation ved længerevarende afbrydelser.
- **Standard fortrydelsesformular:** Kunden kan finde den fulde fortrydelsesformular bagerst i vilkårene under afsnittet "16. Standard fortrydelsesformular".

1 Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for abonnementsaftaler om levering af teletjenester og datatjenester (herefter "tjenester"), der udbydes af BornFiber Service Provider ApS (herefter "BornFiber"). Abonnementsaftalen giver kunden mulighed for at anvende BornFibers tjenester, herunder adgang til eventuelle tillægstjenester og funktioner.

Netværksforbindelse og installation:

For at abonnementsaftalen kan træde i kraft, skal der være en velfungerende forbindelse til BornFibers netværk. Alle forhold omkring netværksinfrastruktur og installation varetages af netejer og er reguleret af de dertilhørende vilkår, som kan tilgås på netejers hjemmeside eller fås ved henvendelse til kundeservice.

Ordrebekræftelse og aftaleindgåelse

Aftalen mellem kunden og BornFiber dokumenteres gennem en ordrebekræftelse, der sendes elektronisk til kunden. Ordrebekræftelsen, gældende vilkår, priser og produktinformation danner grundlaget for abonnementsaftalen.

Yderligere bestillinger af tjenester eller ydelser i tilknytning til den eksisterende aftale kan ske via BornFiber, som herefter sender en opdateret ordrebekræftelse.

1.1 Fortrydelsesret

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), har kunden en fortrydelsesret på 14 dage fra modtagelse af ordrebekræftelsen.

Frafald af fortrydelsesret ved aktivering:

Hvis kunden ved bestilling udtrykkeligt anmoder om aktivering af tjenesten inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden samtidig modtager oplysning om gældende priser og vilkår, frafalder kunden sin fortrydelsesret for de allerede leverede ydelser. Kunden er dermed forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift.

Bemærk: Fortrydelsesretten i forbindelse med installation og netværkstilslutning er reguleret særskilt i netejers vilkår.

1.2 Vilkår om løbende tjenesteydelser og opsigelse for forbrugere

Abonnementsaftalen løber som et løbende abonnement og kan opsiges af kunden i henhold til gældende opsigelsesvarsel. Kunden kan opsiges aftalen med en måneds varsel til udgangen af en abonnementsperiode, medmindre andet er aftalt.

For erhvervs kunder er opsigelse 90 dage, dog kan opsigelsesvilkårene tilpasses gennem særskilt aftale, som vil fremgå af kundens ordrebekræftelse.

1.3 Ændringer af servicevilkår og varsling

BornFiber forbeholder sig retten til at ændre vilkårene for abonnementsaftalen. Ved væsentlige ændringer, som påvirker kundens rettigheder eller abonnementsvilkårets indhold, vil BornFiber varsle kunden mindst en måned før ændringen træder i kraft.

2 Aftalens Parter

Parterne i denne aftale – om levering af tjenester – er kunden og BornFiber. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene, herunder for betalingen af de leverede tjenester, også i tilfælde hvor abonnementet bruges af andre.

Tjenesterne må udelukkende anvendes af kunden, kundens husstand eller virksomhed, eller en eventuel bruger, og må ikke stilles til rådighed for tredjepart eller anvendes til trafikformidling for andre end kunden. Kunden må heller ikke videredistribuere tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end

den registrerede installationsadresse. Kunden er dog ikke afskåret fra at give gæster adgang til sit eget radiobaserede lokalnetværk (trådløst netværk/WLAN).

Bemærk: Alle vilkår omkring installation og fysisk netværkstilslutning er reguleret i de særskilte netejers vilkår.

2.1 Kunderegistrering og adresseoplysninger

Registrering af kundens oplysninger

Ved aftaleindgåelsen skal kunden give BornFiber følgende oplysninger:

- **Privatkunder:** Navn, folkeregisteradresse, mobiltelefonnummer og e-mailadresse. Kun myndige personer kan indgå aftale med BornFiber.
- **Erhvervskunder:** Virksomhedens navn, hjemstedsadresse, mobiltelefonnummer, selskabsform, CVR-nummer og e-mailadresse. Særlige vilkår for erhvervskunder gælder også for enkeltmandsvirksomheder eller mindre virksomheder med højst én ansat, medmindre andet er anført.

Hvis der er en registreret bruger, som er forskellig fra kunden, gælder følgende betingelser:

Kunden og brugeren skal have et vedvarende ansættelsesforhold, være nærtstående, eller indgå i samme koncern som kunden.

I særlige tilfælde kan en registreret bruger være en værge, forpagter eller lignende efter særskilt aftale med BornFiber.

Kunden skal straks oplyse BornFiber om ændringer i navn, adresse, mobiltelefonnummer eller e-mailadresse. Alle breve og elektroniske meddelelser vedrørende abonnementsaftalen sendes til kunden elektronisk, jf. pkt. 6.

Dokumentation af oplysninger

BornFiber kan kræve dokumentation for de afgivne oplysninger og kan anmode om bopælsattest eller billedlegitimation.

2.2 Forpligtelser og rettigheder for kunden

Kunden hæfter for betaling af ydelser leveret i henhold til aftalen, også i tilfælde hvor en anden betaler, eller der er registreret en særskilt bruger/installationsadresse. Kunden har ansvar for, at tjenesten kun anvendes i overensstemmelse med vilkårene.

Hvis kunden er lejer og bestiller tilslutning til BornFibers tjenester uden ejers tilladelse, henvises til netejers vilkår for ansvar og eventuelle omkostninger i forbindelse med installation.

3 Kvalitets- og Serviceniveau

BornFiber tilstræber at levere tjenester med en høj kvalitet og tilgængelighed. Information om BornFibers gældende kvalitetsstandarder, herunder leveringstider, svartider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til BornFiber eller via BornFibers hjemmeside.

3.1 Oplysning om kvalitetsstandarder

Kvalitetsstandarderne omfatter tjenestens tilgængelighed, hastighed og pålidelighed samt eventuelle garantier om driftstid. For yderligere information om specifikke kvalitetsmål for tjenesterne, kan kunden kontakte BornFiber eller finde information online.

Bemærk: Netværkets overordnede drift og vedligeholdelse håndteres af netejer, og eventuelle opdateringer til netværksinfrastrukturen reguleres i netejers vilkår.

3.2 Fejlretning og svartider

BornFiber tilstræber at rette fejl hurtigst muligt og overholde de fastsatte svartider for supporthenvendelser. Fejl, der vedrører det fysiske netværk, håndteres af netejer i

overensstemmelse med netejers vilkår. Ved fejl i tjenesterne kan kunden kontakte BornFibers kundeservice, som vil oplyse om forventet svartid og give status på fejlretning.

4 Abonnementer og Tjenester

BornFiber tilbyder forskellige abonnementsstyper og tjenester, som kunden kan vælge imellem afhængigt af behov. De specifikke vilkår for abonnementsstyper og eventuelle bindingsperioder er angivet i kundens ordrebekræftelse.

4.1 Abonnementsstyper og bindingsperioder

Bindingsperiode for privatkunder

For privatkunder kan der gælde en bindingsperiode på 6 måneder, fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 1. Ved udløbet af bindingsperioden kan kunden opsige aftalen med en måneds varsel til udgangen af en abonnementsperiode, medmindre andet er aftalt. Privatkunder kan også vælge at opsige abonnementet med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften frem til bindingsperiodens udløb.

Bindingsperiode for erhvervskunder

Erhvervskunder har en standard bindingsperiode på 12, 24 eller 36 måneder fra aftalens ikrafttrædelse. Efter bindingsperiodens udløb kan erhvervskunden opsige aftalen med 3 måneders varsel. Opsigelse med omgående virkning kan ske mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften og evt. minimumsforbrug i bindingsperioden.

Returnering af lejet udstyr ved ophør

Ved aftalens ophør skal kunden returnere alt lejet udstyr, som ikke er købt, til BornFiber, jf. pkt. 5.3. BornFiber vil bekræfte opsigelsen skriftligt.

BornFibers opsigelsesret

BornFiber kan opsige aftalen med kunden med et varsel på 3 måneder, herunder i tilfælde af ændringer i tjenestetilbuddet eller ophør af en bestemt tjeneste. Hvis en abonnementsform eller tillægsydelse ophører, kan BornFiber opsige denne del af aftalen med mindst en måneds varsel eller konvertere abonnementet til en tilsvarende tjeneste.

4.2 Tjenesteydelser og produktpakker

BornFiber tilbyder forskellige tjenesteydelser og produktpakker, som primært inkluderer internetadgang. Kunden kan vælge mellem BornFiber- eller Wao- brandet internet, dog kan BornFiber migrere Wao Internet til BornFiber Internet, hvis kunden ikke har Wao TV.

BornFiber tilbyder følgende internetprodukter: 100/100, 500/500, 1000/1000 og 2500/2500 Mbit.

For at sikre optimal trådløs dækning kan kunder tilkøbe WiFi Plus, som indebærer en anbefaling af udstyr baseret på boligens størrelse og etagemeter. Med WiFi Plus kan kunden få en Nokia Beacon G6-router og op til tre Nokia Beacon 2-enheder som mesh-netværk.

WiFi Plus kan tilkøbes til alle hastigheder og koster 39 kr./md. for 100/100 og 500/500, samt 29 kr./md. for 1000/1000 og 2500/2500. Kunden kan desuden vælge at tilkøbe ekstra WiFi-enheder eller fravælge det inkluderede udstyr og opnå en rabat på 10 kr./md.

Kunden har også mulighed for at tilkøbe tillægstjenester og funktioner (såkaldte tillægsydelser), som BornFiber tilbyder i tilknytning til de valgte produktpakker.

4.3 Ændringer af abonnement og tjenester

BornFiber forbeholder sig retten til at ændre i abonnementet og tjenesterne i overensstemmelse med gældende vilkår. Ved væsentlige ændringer, som kan påvirke kundens anvendelse af tjenesten negativt, varsles kunden mindst en måned før ændringerne træder i

kraft. BornFiber vil så vidt muligt tilbyde tilsvarende alternativer, hvis en tjeneste eller tillægsydelse ophører.

Kunden kan til enhver tid skriftligt anmode om ændringer i sit abonnement, herunder opgradering eller nedgradering af tjenesten eller ændring af produktpakker, med respekt for eventuelle bindingsperioder.

5 Udstyr og Tilslutningsudstyr

Kunder, der abonnerer på BornFibers tjenester, kan benytte eget udstyr eller leje udstyr (fx routere eller modemmer) direkte fra BornFiber. Alle forhold omkring netværksinfrastruktur og faste installationer, herunder kabelindføring og installationsadresse, er reguleret af de særskilte netejers vilkår.

5.1 Routere og andet lejet udstyr

Kunden kan vælge at leje en router eller andet nødvendigt tilslutningsudstyr fra BornFiber for at få adgang til de bestilte tjenester. Dette udstyr forbliver BornFibers ejendom og udlejes til kunden for en månedlig afgift. Det lejede udstyr er konfigureret til at optimere BornFibers tjenesteleverance.

Lejeaftalen omfatter routere, mesh enheder, modemmer, switche eller andet nødvendigt udstyr, som sikrer en stabil forbindelse til BornFibers tjenester. Kunden kan finde en liste over lejet udstyr og eventuelle tekniske specifikationer i den modtagne ordrebekræftelse eller ved henvendelse til kundeservice.

5.2 Ansvar og vedligeholdelse af udstyr

Vedligeholdelse og brug:

Kunden er forpligtet til at bruge BornFibers udstyr i overensstemmelse med de medfølgende brugsanvisninger og må ikke foretage ændringer, i konfigurationen, medmindre dette er skriftligt aftalt med BornFiber. BornFiber forbeholder sig retten til at kræve udstyr returneret eller udskiftet, hvis det vurderes at være defekt eller ude af stand til at opretholde den ønskede ydeevne.

Reparation og ansvar ved skader:

Hvis det lejede udstyr beskadiges, bortkommer, eller bliver ubrugeligt som følge af kundens eller tredjeparts uagtsomhed eller misbrug, kan BornFiber opkræve et gebyr for reparation eller erstatning. Kunden er forpligtet til at informere BornFiber omgående, hvis udstyret ikke fungerer korrekt, eller hvis der opstår tekniske problemer, der påvirker tjenesten.

5.3 Returnering af lejet udstyr

Ved ophør af abonnementet eller efter aftale om ophør af lejeaftalen, skal kunden returnere det lejede udstyr til BornFiber inden for 14 dage. Udstyret skal returneres i god og funktionel stand. Hvis kunden undlader at returnere udstyret inden for fristen, er BornFiber berettiget til at opkræve betaling for udstyrets værdi.

Returnering af lejet udstyr skal ske til BornFibers returneringsadresse, som oplyses af kundeservice. Eventuelle omkostninger forbundet med returneringen påhviler kunden, medmindre andet er aftalt.

6 Elektronisk Kommunikation og Selvbetjening

Kunden modtager alle meddelelser vedrørende sit abonnement hos BornFiber elektronisk og har adgang til selvbetjeningsmuligheder via BornFibers selvbetjeningsportal.

6.1 Elektronisk post og selvbetjeningsportal

Elektronisk post

Kunden er forpligtet til at indgå aftale om elektronisk kommunikation med BornFiber. Dette betyder, at alle meddelelser fra BornFiber vedrørende kundens aftaler, ordrebekræftelser og varslinger om ændringer af vilkår og priser sendes elektronisk til kundens registrerede e-mailadresse, jf. pkt. 2.1.

Det er kundens ansvar at sikre, at BornFiber altid har en gyldig e-mailadresse, og at kontrollere indgående beskeder fra BornFiber. Meddelelser sendt pr. e-mail har samme juridiske retsvirkning som almindelig post. Hvis kunden undlader at give BornFiber en gyldig e-mailadresse, kan BornFiber betragte aftaleforholdet som ophørt. Genfremsendelse af beskeder pr. brevpost kan pålægges gebyr, hvis e-mails ikke kan leveres på grund af kundens forhold.

Selvbetjeningsportal

Kunden kan tilgå BornFibers selvbetjeningsportal via BornFibers hjemmeside ved brug af BornFiber Login. Login-oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjepart, med undtagelse af en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2.1.

I selvbetjeningsportalen kan kunden benytte en række funktioner:

- Få overblik over aktive aftaler med BornFiber
- Se og hente regninger og bruge regningsarkiv
- Tilmelde sig automatisk betaling via kortbetaling eller betalingservice

Dataudveksling med BornFiber via selvbetjeningsportalen sker i krypteret form over en sikker forbindelse for at beskytte kundens oplysninger.

6.2 Dataoplysninger og forbrugsdata

BornFiber registrerer kundeoplysninger og forbrugsdata for at kunne fakturere korrekt, jf. pkt. 7, og for at overholde reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Registrering af kunde- og forbrugsdata

De oplysninger, der registreres, omfatter blandt andet kundens navn, adresse, e-mailadresse og IP-adresse. Oplysninger om brug af tjenesten, som fx forbrugsmønstre og tilknyttede IP-adresser, bruges til fakturering og kan anvendes til at sikre overholdelse af BornFibers kvalitetsstandarder og driftsmål.

Behandling af persondata

BornFibers behandling af persondata reguleres af en særskilt privatlivspolitik, som kan findes på BornFibers hjemmeside under "Privatlivspolitik." Kunden kan her få indsigt i, hvordan data bruges, og hvilke rettigheder kunden har i forbindelse med databeskyttelse.

Kvalitetsparametre og deres påvirkning

For at sikre stabil og lige adgang til tjenesterne anvender BornFiber trafikstyringsforanstaltninger, som kan påvirke tjenestens hastighed ved højt dataforbrug. Dette kan have en indvirkning på forbruget af streaming og download-tjenester. For en detaljeret oversigt over de relevante kvalitetsparametre og deres påvirkning henvises kunden til BornFibers hjemmeside eller til BornFibers kundeservice.

7 Betaling og Gebyrer

Oprævninger i henhold til abonnementsaftalen sker ved fremsendelse af en elektronisk regning med angivelse af betalingsfrist. Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling eller Betalingservice.

7.1 Betalingsbetingelser og betalingsgebyrer

Betalingsmetoder og gebyrer

Privatkunder og mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.1, kan vælge mellem forskellige betalingsmetoder. Hvis kunden undlader at benytte Automatisk Kortbetaling, kan BornFiber

opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Erhvervs-kunder (dog ikke mindre erhvervs-kunder) kan pålægges et faktureringsgebyr, hvis regningen udsendes på anden måde end Automatisk Kortbetaling.

Oprettelses- og abonnementsafgifter

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med aftalens indgåelse. Abonnementsafgifter opkræves fra ikrafttrædelsen, jf. pkt. 4, og faktureres normalt månedsvis forud. BornFiber kan i henhold til gældende regler efteropkræve eventuelle afgifter og gebyrer, der ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Forsinket betaling og inkasso

Ved forsinket betaling kan BornFiber opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb samt gebyr for rykkerbreve. Manglende betaling kan resultere i, at regningen overgives til inkasso, hvilket kan medføre yderligere omkostninger.

Samlet opkrævning og delvis betaling

BornFiber kan opkræve betaling for andre ydelser på samme regning, herunder ydelser leveret af tredjemand, som BornFiber opkræver betaling for på deres vegne. Hvis kunden kun delvist betaler en regning uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives det ældste udestående først.

7.2 Elektronisk fakturering

Aftale om elektronisk faktura

Alle kunder modtager deres regninger elektronisk, som beskrevet nedenfor:

- **Privatkunder og mindre erhvervs-kunder** modtager regninger via e-mail til den aftalte e-mailadresse i PDF-format.
- **Erhvervs-kunder** (dog ikke mindre erhvervs-kunder) modtager ligeledes regninger via e-mail til den aftalte e-mailadresse.

Elektroniske regninger har samme juridiske retsvirkning som papirregninger med hensyn til betalingsfrister og klagefrister. Kunden er ansvarlig for at kontrollere sin e-mail for fremsendte regninger og for at informere BornFiber om ændringer i e-mailadresse.

Hvis BornFiber ikke kan levere regninger elektronisk pga. manglende gyldig e-mailadresse, er BornFiber berettiget til at opkræve et gebyr for at sende regningen pr. brev. Hvis kunden undlader at give en gyldig e-mailadresse, kan BornFiber betragte kundeforholdet som ophørt.

7.3 Gebyrer for hvile/bero af abonnenter

Hvis BornFibers tjenester tilbyder en hvile/bero-funktion, kan abonnementet sættes i bero i op til 6 måneder om året. For at sætte abonnementet i bero skal kunden kontakte BornFiber, og hvileperioden træder i kraft 30 dage efter anmodning.

Bemærk, at der kan opkræves et gebyr for at sætte abonnementet i bero.

8 Sikkerhedsstillelse og Kreditvurdering

BornFiber forbeholder sig retten til at vurdere kundens kreditværdighed ved aftaleindgåelse og på ethvert senere tidspunkt i aftaleforholdet. Hvis BornFiber vurderer, at der er risiko for, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, kan BornFiber kræve sikkerhedsstillelse.

8.1 Krav om sikkerhedsstillelse

BornFiber kan stille krav om sikkerhedsstillelse i form af et kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti fra en bank eller et kaufionsforsikrings-selskab, som er godkendt af BornFiber. Kravet om sikkerhedsstillelse kan gælde både ved aftalens opstart og senere i aftaleforholdet, afhængigt af kundens betalingshistorik og risikovurdering.

Sikkerhedsstillelse kan kræves i følgende situationer:

- A. **Misligholdt betalingsforpligtelse:** Kunden har tidligere misligholdt sine betalingsforpligtelser over for BornFiber eller har ubetalte regninger på andre BornFiber-aftaler.
- B. **Ingen dansk hjemstedsadresse:** Kunden har ikke en dansk hjemstedsadresse, uanset om kunden er privat- eller erhvervskunde.
- C. **Registrering i kreditoplysningsbureau:** Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- D. **Overdragelse af aftalen:** Aftalen er overdraget til tredjemand.
- E. **Tidligere misbrug i husstanden:** Kunden tilhører en husstand, hvor en anden kundes tjeneste blev afbrudt grundet misligholdelse, og kunden var en del af husstanden på dette tidspunkt.
- F. **Kundens økonomiske situation:** Kunden har standset betalinger, påbegyndt akkordforhandlinger eller gældssanering, eller er under konkursbehandling.

Størrelse af sikkerhedsstillelse

Størrelsen af sikkerhedsstillelsen fastsættes af BornFiber som følger:

- Ved misligholdt betalingsforpligtelse (pkt. A) kræves et beløb svarende til mindst det dobbelte af det skyldige beløb, dog mindst 2.000 kr.
- For øvrige tilfælde (pkt. B-F) fastsættes sikkerhedsstillelsen som det forventede fakturabeløb for to kvartaler, dog mindst 2.000 kr.

Ophør af forpligtelse til sikkerhedsstillelse

Kundens forpligtelse til sikkerhedsstillelse ophører, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Dette kan indebære, at kunden har indfriet sin gæld og ikke har haft betalingsproblemer i en periode på mindst ét år efter gældens indfrielse.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontante deposita forrentes ikke over for kunden.

8.2 Ret til kreditvurdering

For at vurdere kundens kreditværdighed kan BornFiber ved aftaleindgåelse eller senere indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre. Kreditvurderingen bruges til at vurdere, om kunden skal stille sikkerhed for sine betalingsforpligtelser.

9 Kundens Misligholdelse

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af aftalens vilkår er BornFiber berettiget til at afbryde kundens adgang til tjenesterne eller begrænse kundens mulighed for at benytte tjenesterne.

9.1 Manglende betaling og BornFibers lukkeret

Hvis kunden undlader at betale opkrævede afgifter rettidigt, herunder oprettelsesafgifter, abonnementsafgifter og forbrugsafgifter, kan BornFiber efter at have udsendt et rykkerbrev afbryde kundens adgang til tjenesten. Afbrydelsen gælder primært de forbindelser, som ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne betalingsforsinkelser.

Andre forhold for misligholdelse vedrørende betaling

Manglende sikkerhedsstillelse (jf. pkt. 8) kan også medføre afbrydelse af tjenesten, hvis kunden undlader at imødekomme BornFibers krav om økonomisk sikkerhed. Ved genåbning af forbindelse efter betaling af gæld eller løsning af misligholdelsesforholdet kan BornFiber opkræve et gebyr.

Afbrydelse af forbindelse og opsigelse

Hvis kunden ikke udbedrer det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan BornFiber opsiges aftalen uden varsel. Afbrydelse af forbindelse fritager ikke kunden for abonnementsafgiften i den pågældende periode, hvor tjenesten har været afbrudt.

9.2 Uretmæssig brug og konsekvenser

BornFiber forbeholder sig retten til at begrænse eller afbryde tjenesten ved uretmæssig brug, som anses for væsentlig misligholdelse. Følgende forhold kan blandt andet betragtes som væsentlig misligholdelse:

- Forstyrrelser af netværket: Kunden undlader at afhjælpe forstyrrelser i BornFibers netværk, som skyldes kundens udstyr eller adfærd, trods påtale fra BornFiber.
- Brug af ikke-godkendt udstyr: Kunden tilslutter udstyr, der ikke er CE-mærket eller ikke beregnet til brug i BornFibers netværk, og undlader at afbryde dette udstyr efter påkrav.
- Forkerte kundeoplysninger: Kunden undlader at give korrekte oplysninger om adresse eller e-mail, hvilket forhindrer BornFiber i at kommunikere korrekt med kunden.
- Chikane eller misbrug: Kunden chikanerer BornFibers medarbejdere eller forårsager forstyrrelser i netværket.
- Uretmæssig videredistribution: Kunden anvender tjenesten til trafikformidling for andre end husstanden eller virksomheden, eller til uautoriseret videredistribution af tjenesten til andre adresser.

Økonomiske forhold og konkurs

Ved kundens konkurs, betalingsstandsning, eller væsentligt forringede økonomiske forhold, har BornFiber ret til at begrænse eller afbryde tjenesten samt ophæve aftalen delvist eller helt.

Restriktioner på fremtidige aftaler

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade betaling af forfalden gæld, kan ikke på ny indgå en aftale om abonnement på BornFibers tjenester eller tillægsydelser, før den udestående gæld er betalt.

10 BornFibers Misligholdelse

BornFiber bestræber sig på at levere tjenester af høj kvalitet, men i tilfælde af fejl eller afbrydelser vil BornFiber iværksætte nødvendige tiltag for fejlfhjælpning. For ansvarsområder vedrørende infrastrukturen, herunder installation og netværksanlæg, henvises til netejers vilkår.

10.1 Fejlfhjælpning ved BornFibers ansvar

BornFiber afhjælper fejl i egne tilslutningsenheder i overensstemmelse med gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlfhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

For fejlfhjælpning vedrørende anlæg og installationer, som falder under netejers ansvar, henvises til netejers vilkår.

Kundens ansvar ved fejlsøgning

Kunden skal sikre, at BornFiber har adgang til de nødvendige tilslutningsenheder på installationsadressen for fejlsøgning og -retning. Giver der ikke BornFiber uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, kan BornFiber fakturere kunden for forgæves tid og kørsel. Hvis fejlen ligger i kundens eget udstyr eller net, er kunden forpligtet til at dække omkostninger til fejlsøgning.

10.2 Ansvar for driftstab og begrænsning af ansvar

BornFiber er ansvarlig for tab, der skyldes BornFibers handlinger eller undladelser, i overensstemmelse med dansk rets almindelige erstatningsregler, men med følgende begrænsninger:

- Tekniske og driftsmæssige afbrydelser: BornFiber er ikke ansvarlig for tab som følge af afbrydelser eller forstyrrelser, der skyldes tekniske eller driftsmæssige foranstaltninger, medmindre BornFiber har forsømt at begrænse ulemperne. For yderligere forhold omkring driftsansvar i anlæg henvises til netejers vilkår.
- Indirekte tab: BornFiber er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab forårsaget af, at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af bortfald eller misligholdelse af aftaler med tredjemand og lignende.
- Dataændringer og datatab: BornFiber er ikke ansvarlig for tab som følge af ændringer i data under transmission, uønsket modtagelse af data, eller kundens tab af personlige data og installeret software.
- Sikkerhedsbrud: BornFiber påtager sig intet ansvar for tab som følge af uautoriseret adgang til kundens data og systemer eller aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

Afslag i abonnementsafgift

Hvis en fejl i BornFibers netværk medfører en afbrydelse af tjenesten i mere end to på hinanden følgende døgn, kan kunden anmode om et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften. Beløbet fratrækkes en efterfølgende opkrævning, men kun hvis afbrydelsen overstiger 25 kr. Afslag gives ikke ved afbrydelser forårsaget af fejl i kundens eget udstyr eller net.

10.3 Force majeure

BornFiber er fritaget for erstatningsansvar og andre forpligtelser i henhold til pkt. 10.2, hvis manglende levering eller afbrydelse skyldes forhold uden for BornFibers kontrol. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejker og lockout, herunder også hos BornFibers medarbejdere og leverandører.

11 Opsigelse af Abonnement

11.1 Kundens opsigelsesret og opsigelsesvarsel

Kunden kan opsigelse abonnementsaftalen i overensstemmelse med den aftalte bindingsperiode og opsigelsesvarsel:

Privatkunder: Hvis der er aftalt en bindingsperiode på 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, er aftalen uopsigelig for privatkunden i denne periode. Herefter kan privatkunden opsigelse aftalen med mindst 1 måneds varsel til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan opsigelse aftalen med øjeblikkelig virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften frem til bindingsperiodens udløb.

Erhvervs-kunder: Erhvervsaftaler er uopsigelige i mindst 12 måneder fra leveringstidspunktet. Efter bindingsperiodens udløb kan erhvervs-kunden opsigelse aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. Erhvervs-kunden kan opsigelse med øjeblikkelig virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften og eventuelle minimumsforbrug i bindingsperioden.

Kunden kan opsigelse tillægsaftaler og tillægstjenester med samme opsigelsesvarsel. Ved opsigelse skal kunden returnere alle lejet eller lånt udstyr, jf. pkt. 5.3. BornFiber sender skriftlig bekræftelse på opsigelsen.

11.2 BornFibers ret til opsigelse

BornFiber kan opsigelse abonnementsaftalen med et varsel på 3 måneder, fx hvis BornFiber ophører med at udbyde tjenesten. Hvis BornFiber ophører med at udbyde en bestemt abonnementsform eller tillægstjeneste, som ikke er lovpligtig, kan BornFiber opsigelse denne del af aftalen eller tilbyde kunden en tilsvarende tjeneste med mindst 1 måneds varsel.

Opsigelse ved misligholdelse

Hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse, jf. pkt. 9, kan BornFiber opsige aftalen uden varsel.

12 Ændringer i Vilkår og Priser

BornFiber forbeholder sig retten til at ændre vilkår, tjenestespecifikke abonnementsvilkår, tillægsvilkår, samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer. Ændringer varsles som beskrevet nedenfor.

12.1 Varsling af prisændringer

Prisstigninger kan ske med mindst 1 måneds varsel og vil blive varslet skriftligt via elektronisk meddelelse, eventuelt sammen med en regning. Prisstigninger kan være baseret på faktorer som almindelig inflation, markedsudvikling, forøgede omkostninger for BornFiber eller ønsket om øget lønsomhed.

Prisændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan offentliggøres uden varsel på BornFibers hjemmeside. Éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter, kan ændres uden forudgående varsel, blot de fremgår i den opdaterede prisliste.

Opsigelsesret ved varslede ændringer

Hvis BornFiber varsler en ændring, der påvirker vilkår eller priser til kundens ugunst, kan kunden opsige aftalen uden gebyr med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Opsigelsesretten gælder ikke for ændringer uden varsel, som kun kan gennemføres, hvis de ikke er til ugunst for kunden.

12.2 Ændringer af vilkår

BornFiber kan ændre vilkårene med mindst 1 måneds varsel. Ændringerne varsles via elektronisk meddelelse og træder i kraft på det oplyste tidspunkt.

Ændringer, der udelukkende er til kundens fordel, kan BornFiber offentliggøre uden varsel eller oplyse om på BornFibers hjemmeside. Ved betydelige ændringer, der påvirker kvaliteten eller leveringen af tjenesten, henvises kunden til BornFibers hjemmeside for en detaljeret forklaring af påvirkningen på tjenesten, herunder hastigheder, tekniske parametre og eventuelle afvigelser fra de annoncerede up- og downloadhastigheder.

13 Persondata og Privatliv

BornFiber indsamler og behandler kundeoplysninger og forbrugsdata for at kunne fakturere korrekt og for at sikre overholdelse af gældende lovgivning om datalagring og privatlivsbeskyttelse. Behandling af persondata sker i overensstemmelse med BornFibers privatlivspolitik.

13.1 BornFibers behandling af persondata

BornFiber registrerer oplysninger om kunden, herunder navn, adresse og IP-adresse, samt forbrugsdata til brug for korrekt fakturering og efterlevelse af logningsbekendtgørelsen. For nærmere information om behandling og beskyttelse af persondata, henvises til BornFibers privatlivspolitik, som er tilgængelig på BornFibers hjemmeside.

13.2 Kundens rettigheder og beskyttelse af data

Kunden har ret til at få indsigt i, berigtige eller slette sine persondata i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning. BornFibers privatlivspolitik beskriver kundens rettigheder, samt hvordan BornFiber beskytter kundens data mod uautoriseret adgang og anvendelse. Kunden kan finde yderligere information om sine rettigheder og databeskyttelse på BornFibers hjemmeside under "Privatlivspolitik."

14 Tvister og Klager

Aftaler om levering og drift af tjenester er undergivet dansk ret.

14.1 Kundens klagerettigheder

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan BornFibers afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

14.2 Tvistbilæggelse og kontaktoplysninger

I tilfælde af tvist mellem kunden og BornFiber om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til BornFiber. BornFiber træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

15 Ikrafttrædelse

Hvis kunden er privatkunde, træder aftalen mellem kunden og BornFiber i kraft ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 1.

Hvis kunden er erhvervskunde, træder aftalen mellem kunden og BornFiber i kraft ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 1.

15.1 Ikrafttrædelsesdato for vilkårene

Disse vilkår træder i kraft i februar 2025.

16 Standard fortrydelsesformular

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til: BornFiber Service Provider ApS
Spotorno Allé 8
DK-2630 Taastrup
Kundeservice@bornfiber.dk

Jeg gør hermed brug af min fortrydelsesret i henhold til BornFibers vilkår.

Skal udfyldes af kunden:

BornFiber kundenummer:	
Bestillingsdato:	
Fornavn:	
Efternavn:	
Adresse:	
Postnummer:	
By:	
E-mail:	
Telefonnummer:	
Dato:	

Underskrift: _____