

The logo for Born Fiber, featuring the text "BORN FIBER" in white, bold, sans-serif capital letters. The text is centered within a teal-colored trapezoidal shape that tapers from the top to the bottom. A vertical teal bar is positioned on the left side of the page.

**BORN  
FIBER**

# **Vilkår for tilslutning af BornFibers fibernet**

Marts 2025

CVR 36 53 42 73

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

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Aftalen</b> .....	<b>3</b>
1.A. <i>Typer af FTTH installationer og vilkår</i> .....	3
1.A.1 <i>Vilkår og aftale om abonnement</i> .....	5
1.B. <i>Forudsætninger for tilslutningsaftalen</i> .....	6
1.B.1 <i>Særligt for tilslutning via bredbåndspuljen</i> .....	6
1.C. <i>Fortrydelsesret og annullering for forbrugere</i> .....	7
<b>2. Aftalens parter</b> .....	<b>7</b>
2.A. <i>Kundedata og adresseoplysninger</i> .....	8
<b>3. Kvalitets- og serviceniveau</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg</b> .....	<b>8</b>
<b>5. BornFibers fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)</b> .....	<b>8</b>
5.A. <i>Stikledning og kabelindføring</i> .....	8
5.B. <i>Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)</i> .....	9
5.C. <i>Ejendomsret og kundens ansvar for BornFibers installationer</i> .....	10
5.D. <i>Prisliste</i> .....	10
<b>6. Betaling</b> .....	<b>10</b>
<b>7. BornFibers misligholdelse</b> .....	<b>10</b>
7.A. <i>Fejlafhjælpning</i> .....	10
7.B. <i>BornFibers erstatningsansvar</i> .....	11
7.C. <i>Force majeure</i> .....	11
<b>8. Ændringer af BornFibers fibernet</b> .....	<b>11</b>
<b>9. Tvister og klager</b> .....	<b>11</b>
<b>10. Nyttige numre – kundeservice</b> .....	<b>11</b>

Du har indgået en aftale med BornFiber om direkte fibertilslutning til din bolig. Nedenfor finder du vilkårene for aftalen.

### De vigtigste vilkår

Du vil modtage en ordrebekræftelse fra os. Ordrebekræftelsen og disse vilkår udgør den samlede aftale mellem dig og BornFiber om din fiberinstallation.

Nogle af vilkårene er særlig vigtige at forstå. Vi vil gerne fremhæve dem for dig herunder:

- Bor du til leje, skal ejeren eller administratoren af ejendommen give BornFiber skriftlig tilladelse til tilslutningen til BornFibers fibernet. Læs mere i pkt. 2.
- Din aftale om tilslutning til BornFibers fibernet omfatter ikke levering af teletjenester (bredbånd, tv, telefoni). Du kan købe abonnement hos en af BornFibers udvalgte tjenesteudbydere. Læs mere i pkt. 1.

I punkt 1.A vil typen af din fiberinstallationsaftale fremgå og hvilke vilkår du er underlagt.

Etablering af fiberinstallation på Kampagne på SDU, hvor prisen på BornFibers fibernet til 0 kr, er gældende såfremt:

1. Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
2. Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder derefter.
3. Du i 36 måneder, regnet fra da du accepterede vores kampagnetilbud, ikke tillader at et andet fibernet eller tilsvarende kommunikations-infrastruktur etableres ind til boligen.

Hvis du ikke opfylder alle tre betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

Din aftale om tilslutning til BornFibers fibernet omfatter:

- Nedgravning af fiber-stikledning fra vejskel og frem til nærmeste husmur – dog max 30 meter
- Gennem boring af husmur med yderboks og kabelindføring
- Opsætning af fiberstik, som afslutter fiber-stikledningen indvendig i huset

Læs mere om de nærmere vilkår for standardtilslutning til BornFibers fibernet i pkt. 5.

Fibertilslutningen består bl.a. af såkaldt Nettermineringsudstyr (ONT – optisk netterminering). Udstyret kræver tilslutning til strøm inden for en radius af 1,5 meter. Udgifterne til elforsyning og forbrug påhviler dig.

I få tilfælde vil tekniske eller fysiske årsager betyde, at vi alligevel ikke kan etablere fiberforbindelsen. I så fald er vi nødt til at annullere din ordre. Læs mere i pkt. 1.B.

Levering sker normalt ca. måneder 2 efter din bestilling – og senest efter 12 måneder. Du vil blive kontaktet af BornFiber eller af vores entreprenør, så vi kan aftale hvor på din husmur, vi skal føre fiberkablet ind samt opsætte yderboks (besigtelsesbesøg). Vi skal også have adgang til dit hus for at opsætte et fiberstik indenfor (Opsætningen kan ske på enten besigtelsesbesøget eller ved selve installationen). Vi kontakter dig direkte på din bopæl, ringer eller skriver til dig på e-mail for at aftale tidspunkter for de 2 besøg. Læs mere i pkt. 4 og 5. Har du sagt ja til et kampagnetilbud, sørger BornFiber for reetablering af belægning (ikke beplantning). Læs mere i pkt. 5.A.

BornFiber sender ordrebekræftelse, samt relevante informationer vedr. din fiberinstallation, herunder også eventuelle regninger til dig pr. e-mail. Det er den e-mailadresse, som du oplyste, da du bestilte din fiberinstallation. Læs mere i pkt. 1 og 2.A. Du kan fortryde din bestilling af tilslutning til BornFibers fibernet i 14 dage regnet fra modtagelsen af ordrebekræftelsen. Læs mere i pkt. 1.C.

Ovenstående liste er kun et resumé af visse vigtige vilkår. Du skal være opmærksom på, at alle "Vilkår for tilslutning til BornFibers fibernet" gælder for aftalen mellem BornFiber og dig som kunde.

## 1. Aftalen

Disse vilkår gælder for aftaler om tilslutning til BornFibers fibernet, der ejes af BornFiber.

En aftale om tilslutning til BornFibers fibernet (tilslutningsaftalen) omfatter følgende:

- Anlæg af fiber-stikledning fra skel mod offentlig vej og frem til husmuren.
- Gennem boring af husmur samt eventuel yderboks og kabelindføring.
- Etablering af kabelafslutningspunkt i form af et fiberstik, som afslutter fiber-stikledningen indvendig i huset.
- Indgåelse af internetabonnement med internetudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.

De nærmere vilkår for anlæg og standardtilslutning til BornFibers fibernet findes i pkt. 5.

Ved "BornFibers fibernet" forstås BornFibers offentlige elektroniske datakommunikationsnetværk, som er baseret på fiberteknologi.

Aftalen om tilslutning til BornFibers fibernet omfatter ikke levering af kommunikationstjenester (internet, tv, telefoni). Aftalen mellem kunden og BornFiber er opfyldt fra BornFibers side, når tilslutning til BornFibers fibernet er etableret og aktiv i henseende at slutkunden kan benytte det til kommunikationstjenester. Det fremgår af BornFibers ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. e-mail, jf. pkt. 2.A. Ordrebekræftelsen er sammen med disse vilkår grundlaget for aftalen mellem kunden og BornFiber.

### 1.A. Typer af FTTH installationer og vilkår

Nedenstående er definitioner på Typer af installationer, men ikke begrænset og ved tvivl vil BornFiber altid have ret til at bestemme og eller ændre Typen. Der tages forbehold for eventuelle fejl og ændringer.

FTTH – Fiber To The Home (Fiber til hjemmet/private)

SDU – Single Dwelling Unit (Bestående af, men ikke begrænset til, enkeltbolig enhed såsom villaer og rækkehuse)

MDU – Multi Dwelling Unit (Bestående af, men ikke begrænset til, ejendomme bestående af såsom lejligheder og ældreboliger)

#### 1. Kampagne SDU

FTTH SDU-kampagne indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – 30 meter fra skel til afslutningspunkt og/eller til nærmeste husmur hos slutbrugeren

Installationspris på 0 kr. er gældende for adresser indenfor kampagneområdet, som er defineret af BornFiber for det pågældende fiberudrulningsprojekt.

Installationspris på 0 kr. er gældende indenfor tidsperioden, som er defineret for kampagnen af BornFiber for det pågældende fiberudrulningsprojekt.

Etablering af BornFibers fibernet er i nogle tilfælde 0 kr. såfremt:

- Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
- Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder herefter.
- Du i 36 måneder, regnet fra da du accepterede vores kampagnetilbud, ikke tillader at et andet fibernet eller tilsvarende kommunikations-infrastruktur etableres ind til boligen.
- Andre forhold der afgør, hvilke områder BornFiber kan tilbyde kampagnepriser til 0 kr

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

## 2. Eftertilslutning SDU

SDU efterinstallation indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – 30 meter fra skel til Afslutningspunkt hos slutbrugeren

Installationspris kan variere og fremgår af [www.BornFiber.dk/privat](http://www.BornFiber.dk/privat) ved søgning af adresse.

Eftertilslutning SDU-adresser er defineret som områder der har afsluttet kampagneperiode både per definition af BornFiber samt at tidsperioden er udløbet.

Etablering af BornFibers fibernet er til angivet installationspris såfremt:

- Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
- Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder derefter
- Du i 36 måneder, regnet fra da du accepterede vores kampagnetilbud, ikke tillader at et andet fibernet eller tilsvarende kommunikations-infrastruktur etableres ind til boligen.

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

## 3. Specialområde med tilbud SDU

Specialområde med tilbud indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – 30 meter fra skel til Afslutningspunkt hos slutbrugeren

Specialområde med tilbud på egenbetaling indbefatter områder, hvor BornFiber på baggrund af en samlet forespørgsel har udregnet et tilbud med en bestemt pris pr. adresse for at kunne tilbyde en fiberinstallation til netop dette område

Etablering af BornFibers fibernet er til angivet installationspris såfremt:

- Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
- Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder derefter
- Du i 36 måneder, regnet fra da du accepterede vores kampagnetilbud, ikke tillader at et andet fibernet eller tilsvarende kommunikations-infrastruktur etableres ind til boligen

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

## 4. Kampagne MDU

FTTH MDU-kampagne indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – fra kvejl til afslutningspunkt hos slutbrugeren

Kampagne MDU-adresser er defineret som projekter, hvor en boligforening enten har:

- Indgået en kollektiv aftale om installation og en kollektiv benyttelse af kommunikationstjenester på tværs af alle enheder i foreningen i en angivet tidsperiode, beskrevet i kontrakten.
- Eller en boligforening der har opnået den tilmeldingsprocent angivet af BornFiber, som ønsker en installation og benyttelse af kommunikationstjenester, i henhold til krav, se nedenstående.

Etablering af BornFibers fibernet er til 0 kr. såfremt:

- Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
- Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder derefter

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

## 5. Eftertilslutning MDU

MDU efterinstallation indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – fra kvejl til afslutningspunkt hos slutbrugeren

Installationspris kan variere og fremgår af [www.BornFiber.dk](http://www.BornFiber.dk) ved søgning af adresse.

Eftertilslutning MDU-adresser er defineret som områder der har afsluttet kampagneperiode både per definition af BornFiber samt at tidsperioden er udløbet.

Etablering af BornFibers fibernet er til angivet installationspris såfremt:

- Du senest 60 dage efter aktiveringen af fibertilslutningen tegner og aktiverer Internet abonnement som en kommunikationstjeneste med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet.
- Tjenesteabonnementet minimum er aktivt i seks (6) måneder derefter.

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

## 6. Bredbåndspulje

Bredbåndspulje indbefatter en installation med følgende:

- Stik ledning – 30 meter fra skel til Afslutningspunkt hos slutbrugeren

Installationspris kan variere og fremgår af [www.BornFiber.dk/privat](http://www.BornFiber.dk/privat) ved søgning af adresse.

Bredbåndspuljeadresser er målrettet adresser i land- og sommerhuszoner (boliger, virksomheder og sommerhuse) med dårlig bredbåndsdækning – og hvor der ikke foreligger en konkret plan for bedre dækning indenfor en periode på tre år. OBS: Se vilkår for Bredbåndspulje i pkt. 1.B.1 Særligt for tilslutning via bredbåndspuljen

### Særligt for kunder med eksisterende fiberinstallation uanset type

Kunder kan kun modtage én fiberinstallation fra BornFiber pr. enhed. Ved ødelæggelse, hærværk, skade eller på anden vis påvirkning af eksisterende fiber, vil kunden faktureres for udbedring af den eksisterende fiberinstallation jævnfør aktuel prisliste.

Ydermere vil kunden ved nedtagelse af BornFiber udstyr eller fiber for ombygning, tilbygning, nybyg eller anden form for ændring på eksisterende installation, blive opkrævet jævnfør prisliste for reetablering og udbedring af eksisterende fiber.

### 1.A.1 Vilkår og aftale om abonnement

I aftaler indgået mellem Kunden og BornFiber om tilslutning gennem type 1-5, FORPLIGTER du dig til at indgå aftale om abonnement med tjenesteudbyder, der udbyder kommunikationstjenester via BornFibers fibernet.

Abonnementsaftalen skal være indgået og aktiveret senest 60 dage efter aktivering af fibertilslutningen. Abonnementet skal opretholdes i mindst seks (6) måneder. Dette fremgår ligeledes af tilbuddet og af ordrebekræftelsen fra BornFiber.

I aftaler indgået mellem Kunden og BornFiber om tilslutning gennem type 1-3, FORPLIGTER du dig til at du i 36 måneder, regnet fra da du accepterede vores kampagnetilbud, ikke tillader at et andet fibernet eller tilsvarende kommunikationsinfrastruktur etableres ind til boligen.

Hvis du ikke opfylder alle betingelser, har BornFiber ret til at opkræve 8000 kr. for etablering af BornFibers fibernet.

Aftalen er omfattet af de til enhver tid gældende regler i slutbrugerbekendtgørelsen og Forbrugeraftalelovens regler om løbende tjenesteydelser.

Kunden (en forbruger) kan opsige en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, jf. § 28, jf. dog stk. 2 og 4.

Ved fravigelse af dette opkræves efter gældende prisliste jf. pkt. 5.D.

BornFiber tager forbehold for ændringer i udvalget af tjenesteudbydere, der udbyder tjenester via BornFibers fibernet. BornFiber informerer kunder, som er aktive på BornFibers fibernet, såfremt der sker ændringer i udvalget af tjenesteudbydere.

Installation kræver accept fra ejeren af boligen, hvis du er lejer.

## 1.B. Forudsætninger for tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for aftalen om tilslutning til BornFibers fibernet, at det er teknisk muligt at levere tilslutning til BornFibers fibernet på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger indenfor det geografiske område, som er dækket af BornFibers fibernet, og at BornFiber efter en konkret økonomisk og teknisk vurdering ønsker at tilslutte kunden til fibernet.

- BornFiber er berettiget til at bringe aftalen om tilslutning til BornFibers fibernet til ophør i følgende tilfælde:
- Kunden har ikke betalt sin regning for installation.
- BornFiber kan ikke opnå kontakt med kunden, jf. pkt. 4.
- BornFiber kan ikke opnå de nødvendige gravetilladelser, jf. pkt. 4.
- Kundetilslutningen i et fastlagt projektområde udebliver i et omfang, der betyder, at etablering i området ikke er økonomisk forsvarligt, eller at projektet i øvrigt udskydes eller omprioriteres.
- Privat ejendomsret eller myndighedsforhold forhindrer etablering af tilslutningen.
- Særlige jordbundsforhold eller bygnings- eller konstruktionsmæssige forhold på installationsadressen medfører en ikke ubetydelig fare for jordskred eller risiko for personskade eller skader på ejendom eller materiel.
- Tilslutning til fibernet vil påføre BornFiber ekstraordinære omkostninger, herunder men ikke begrænset til følgende situationer:
  - installationsadressen er en afsides beliggende ejendom,
  - installationsadressen er beliggende på øer uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Bornholm eller Sjælland,
  - leveringen kræver krydsning af vandløb.
  - jordbundsforholdene på installationsadressen er svært fremkommelige fra vejskel til nærmeste husfacade.
  - forhold i øvrigt der medfører særlige krav til fibernetts fremføring eller placering.

Hvor tilslutning er forbundet med ekstraordinære omkostninger, kan BornFiber på kundens anmodning give tilbud om levering efter regning, således, at kunden selv afholder de ekstraordinære omkostninger til etableringen i tillæg til de sædvanlige priser for tilslutning til BornFibers fibernet. Kunden kan anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling.

Kunden kan ikke gøre krav gældende overfor BornFiber, hvis BornFiber bringer tilslutningsaftalen til ophør i ovennævnte tilfælde.

### 1.B.1 Særligt for tilslutning via bredbåndspuljen

Det er en forudsætning for kundens indgåelse af aftale med BornFiber om nedgravning af fiberrør/tilslutning til fibernet via bredbåndspuljen, at BornFiber modtager indbetaling af den til bredbåndspuljen knyttede egenbetaling fra samtlige af de af bredbåndspuljen omfattede installationsadresser.

BornFiber er således ikke forpligtet til at levere nedgravning af fiberrør/tilslutning til fibernet, førend der er opnået indbetaling af egenbetalingen fra samtlige af de af bredbåndspuljen omfattede installationsadresser. BornFiber har dog ret til at påbegynde nedgravning af fiberrør inden den samlede indbetaling er foretaget.

I tilfælde af at en eller flere af de af bredbåndspuljen omfattede installationsadresser:

- udnytter sin fortrydelsesret,
- ikke indbetaler sin egenbetaling,
- ikke opnår kreditgodkendelse eller
- af andre grunde udtræder af bredbåndspuljen,

kan BornFiber beslutte at tilbyde de resterende installationsadresser i bredbåndspuljen at indbetale den manglende egenbetaling ved en fornyet fordeling af den samlede egenbetaling blandt de resterende installationsadresser i bredbåndspuljen.

BornFiber forbeholder sig ret til at annullere den med kunden indgåede aftale, såfremt der ikke opnås indbetaling af den til bredbåndspuljen knyttede egenbetaling efter en fornyet fordeling heraf mellem de tilbageværende installationsadresser i bredbåndspuljen, eller såfremt forudsætningerne for indgåelse af aftale om etablering af fibernet i øvrigt ikke opfyldes. BornFiber er ikke erstatningsansvarlig over for kunden i tilfælde af annullation af aftalen.

### 1.C. Fortrydelsesret og annullering for forbrugere

Kunder, der er forbrugere, kan fortryde bestillingen af tilslutning til BornFibers fibernet i 14 dage regnet fra den dag, etableringsaftalen underskrives.

Kunden kan fortryde bestillingen ved at kontakte BornFiber Kundeservice, jf. pkt. 10.

Hvis kunden bruger fortrydelsesretten, annulleres bestillingen, og BornFiber refunderer alle eventuelle betalinger senest 14 dage fra den dato, hvor BornFiber har modtaget kundens besked.

Kunden frafalder sin fortrydelsesret, hvis etableringsaftalen underskrives, og arbejdet påbegyndes inden for fortrydelsesfristens udløb. Som kunde forpligter man sig, når man har underskrevet aftale, med udførende part på besigtigelsen af adressen også selvom der er påbegyndt arbejde indenfor de 14 dages fortrydelsesret.

Hvis tilslutningsarbejdet er påbegyndt inden for fortrydelsesfristen, kan kunden annullere aftalen inden udløbet af fortrydelsesfristen mod betaling af et gebyr på 4.000 kr. jf. pkt. 5.D.

### 1.D. Leveringer på Bornholm

En installation på Bornholm kan være omfattet af specielle vilkår:

Grundet det store antal bevaringsværdige huse og undergrunden på Bornholm vil en installation typisk påbegyndes med en inspektion, hvor kunden oplyses om eventuelle ekstraomkostninger.

Der er i installationsomkostningerne inkluderet gravning i 30 meter ubefæstede sandjord, hvis forholdene er anderledes, reduceres afstand fra tracé forholdsvis ud fra gængse graveomkostninger.

Grundet kommunens restriktioner i tildeling af gravetilladelser i sommerperioden kan der forekomme forlænget leveringstid. Ligeledes kan reetablering eller gravearbejde omhandlende asfalt i vinterhalvåret forsinkes grundet sæsonbetonet lukninger af asfaltanlægget.

Der er ved aftalens indgåelse ikke fastlagt en proces for håndtering og afregning af de pågældende adresser, hvorfor adresser omfattet af dette forventes gjort tilgængelige på et tidspunkt efter aftalens idriftsættelse, når proceshåndtering for adresserne er fastlagt.

## 2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om tilslutning til BornFibers fibernet er kunden og BornFiber. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene. Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, som BornFiber leverer i henhold til aftalen, jf. pkt. 5.D samt jf. pkt. 6.

Kunden kan kun bestille tilslutning til BornFibers fibernet til kundens folkeregisteradresse (CPR-adresse) eller til ejendomme, som kunden ejer eller administrerer. BornFiber kan ved bestillingen kræve, at kunden identificerer sig ved brug af CPR og MitID.

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 forud har givet BornFiber skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til BornFibers fibernet. Kunden er forpligtet til at dokumentere ejerens samtykke på skrift. Hvis kunden er lejer og uretmæssigt bestiller ejendommen tilsluttet til BornFibers fibernet, skal kunden dække BornFibers 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 BornFibers fibernet, at ejeren/administratoren af ejendommen forud har givet BornFiber skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til BornFibers fibernet.



## 2.A. Kundedata og adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde skal kunden ved aftaleindgåelsen give BornFiber oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse og mobiltelefonnummer til brug for kontakt mellem BornFiber og kunden i forbindelse med bestillingen.

Hvis kunden ikke bor på installationsadressen, skal kunden endvidere oplyse installationsadressen, hvor tilslutning til BornFibers fibernet skal ske (fx kundens fritidsbolig eller kundens udlejningsejendom).

For BornFibers behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på <https://BornFiber.dk/cookie-og-privatlivspolitik/>

## 3. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til BornFibers samarbejdspartnere, hermed tjenesteudbydere.

## 4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg

BornFiber fastlægger efter en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. en tidsplan for arbejdets udførelse. Arbejdet tilrettelægges og varetages af BornFiber eller en eller flere af vores underleverandører (entreprenører).

BornFiber eller BornFibers underleverandør kontakter kunden – enten telefonisk eller pr. e-mail eller direkte på installationsadressen – med henblik på at aftale den nærmere placering af kabelindføringspunktet på husmuren (besigtigelsesbesøg).

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

Levering af tilslutningen vil normalt ske senest 12 måneder efter kundens bestilling – og ofte tidligere. Det præcise leveringstidspunkt fastsættes af BornFiber og meddeles kunden i en mail.

Op til leveringsdagen skal BornFiber eller BornFibers underleverandør have adgang til kundens bopæl med henblik på at opsætte den indvendige del af installationen (installationsbesøg). BornFiber er berettiget til at opkræve kunden for forgæves teknikerbesøg jf. pkt. 5.D, hvis teknikeren ikke træffer kunden på adressen på det meddelte tidspunkt. Hvis det meddelte tidspunkt ikke passer kunden, skal kunden kontakte BornFiber hurtigst muligt og senest dagen før det meddelte tidspunkt. Det er en forudsætning for tilslutningsaftalen og for BornFibers overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for BornFibers kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold og dårligt vejr, der besværliggør BornFibers 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 pkt. 7.C (force majeure). Levering har fundet sted, når aktiv tilslutning til BornFibers fibernet er etableret, jf. pkt. 1.

## 5. BornFibers fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)

En aftale om standardtilslutning til BornFibers fibernet omfatter følgende:

Anlæg via gravning eller skydning af fiber-stikledning fra fibertilslutningspunkt i vejen til nærmeste husfacade (dog max 30 meter), jf. pkt. 5.A.

Kabelindføringspunkt sker på husets facade mod vejen eller ca. 1 meter rundt om begge hjørner (dog max 1½ meter over jorden), jf. pkt. 5.A.

Gennemboring af husmur samt yderboks og kabelindføring, jf. pkt. 5.A og 5.B.

Etablering af kabelafslutningspunkt i form af et fiberstik, som afslutter fiber-stikledningen indvendigt i huset, jf. pkt. 5.B.

### 5.A. Stikledning og kabelindføring

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens bolig, fritidsbolig mv. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af BornFibers fibernet.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehus/klyngehus/dobbelthus, sker indføring af stikledningen (fiberkabel) på kundens grund, hvor det efter BornFibers vurdering er teknisk og økonomisk mest hensigtsmæssigt.

Hvis installationsadressen er en etagebolig/lejlighed, sker indføringen af stikledningen (fiberkabel) normalt fra hovedtrappen – og i samråd med ejeren/administratoren af ejendommen, jf. pkt. 2.

Kunden skal sørge for uhindret adgang i forhaven, herunder sørge for at rydde for beplantning mv. 1 meter rundt om kabelindføringspunktet på husmuren. Giver der ikke BornFiber uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, jf. pkt. 4, er BornFiber berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel, jf. pkt. 5.D.

Reetablering af udendørsarealer, herunder belægning og beplantning, skal kunden normalt sørge for. I kampagneperioder, hvor BornFiber udruller fibernet i et nærmere udpeget lokalområde, sørger BornFiber dog for reetablering af belægning (dog ikke beplantning) og oprydning efter gravning på installationsadresser i det lokalområde, som kampagnen vedrører. Hvis kunden ønsker en anden placering af stikledningen og fiberinstallationen end den, som BornFiber har valgt, etablerer BornFiber – om muligt – dette ekstraarbejde mod særskilt betaling, jf. pkt. 5.D.

Hvis afstanden fra fibertilslutningspunkt i vejen til nærmeste husfacade overstiger 30 meter, i områder udenfor kampagne, er BornFiber berettiget til at opkræve kunden et gravetillæg pr. meter ud over 30 meter, jf. pkt. 5.D.

### 5.B. Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)

På installationsadressen fremfører BornFiber et fiberstik ind igennem bygningens ydervæg og afslutter det i en vægmonteret boks kaldet Nettermineringsudstyret (ONT). Nettermineringsudstyret tilhører BornFiber og udgør afslutningspunktet for BornFibers fibernet og fiberstikledningen.

Nettermineringsudstyr (ONT – optisk netterminering) fra BornFiber kræver strøm inden for en radius af 1,5 meter. Udgifter til elforsyning påhviler kunden.

Endvidere kræver levering af kommunikationstjenester fra kundens tjenesteudbyder, at der opsættes tilslutningsudstyr i form af router, som kundens tjenesteudbyder leverer. Kunden skal også sørge for nødvendig elforsyning til brug for router, og det kan derfor være en fordel, at der findes en stikkontakt i nærheden. I nogle tilfælde tillades det at egen købt router bruges i stedet for tjenesteudbyderens.

BornFiber bestemmer den nærmere placering af fiberstikket (inklusive Nettermineringsudstyret – ONT) under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen, men ellers i muligt omfang efter kundens ønske. BornFiber placerer som udgangspunkt fiberstikket ved kabelindføringen i kundens bolig. Fiberstikket skal placeres i et beboelsesrum, som er opvarmet og isoleret, og må ikke placeres i et eksempelvis uopvarmet loft, krybekælder eller vådrum.

Hvis kunden ønsker en anden placering af BornFibers fiberinstallation (fiberstik mv.) end den, som BornFiber har valgt, etablerer BornFiber – om muligt – dette ekstraarbejde mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af BornFibers fiberinstallation eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring), etablerer BornFiber – om muligt – dette ekstraarbejde mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D.

Hvis kunden senere ønsker ledningsføring og placering af BornFibers fiberinstallation ændret, etablerer BornFiber – om muligt – dette mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for BornFiber til at installere BornFibers fiberinstallationer og ledningsføring. Giver der ikke BornFiber uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er BornFiber berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel jf. pkt. 5.D.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af BornFibers fiberinstallation, skal kunden sørge for.

BornFiber har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 7.A, for BornFibers fibernet til og med fiberstikket og Nettermineringsudstyr (ONT). Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net. Ved interne net forstås husinstallationer efter nettermineringspunktet i form af telenet eller fordelingsnet til kundens eget brug på installationsadressen, fx ekstra telefonstik eller antennestik.

### 5.C. Ejendomsret og kundens ansvar for BornFibers installationer

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) BornFibers udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i BornFibers udendørs installationer og i kabelafslutningspunktet (fiberstikket), jf. pkt. 5.A og 5.B.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på BornFibers installationer og stikledningen på installationsadressen, som kunden eller nogen, som kunden har ansvar for, forvolder. For BornFibers 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 BornFibers tab i de nævnte tilfælde.

### 5.D. Prisliste

<https://BornFiber.dk/priser-og-gebyrer/wholesale/>

## 6. Betaling

For levering af ekstraydelser, er BornFiber altid berettiget til at opkræve betaling, jf. BornFibers prisliste pkt. 5.D. Forbruger har 2 års reklamationsret i henhold til købeloven.

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Regningen fremsendes pr. e-mail. Hvis kunden ikke har en e-mailadresse, fremsendes regningen pr. brevpost.

Ved forsinket betaling er BornFiber berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. BornFiber er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

BornFiber kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i BornFiber-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af BornFiber.

## 7. BornFibers misligholdelse

### 7.A. Fejlafhjælpning

BornFiber afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningsstider, som aftalt med tjenesteudbydere.

Fejlretning skal ske i samarbejde med og via kundens tjenesteudbyder, jf. pkt. 1.

Grænsen for BornFibers fejlretningsansvar er det af BornFiber etablerede kabelafslutningspunkt (fiberstikket) og Nettermineringsudstyr (ONT), jf. pkt. 5.B.

Kunden skal sikre, at BornFiber med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke BornFiber uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er BornFiber 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 BornFibers fibernet, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5.B, er kunden forpligtet til at dække BornFibers udgifter til fejlsøgning.

## 7.B. BornFibers erstatningsansvar

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

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

B. BornFiber er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at BornFibers fibernet ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

## 7.C. Force majeure

BornFiber er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 7.B, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for BornFibers kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt BornFibers egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

## 8. Ændringer af BornFibers fibernet

BornFiber er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af BornFibers fibernet for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. BornFiber tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis BornFiber skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af nettet.

## 9. Tvister og klager

Aftalen om tilslutning til BornFibers fibernet er undergivet dansk ret.

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.

Hvis kunden er privatkunde, kan BornFibers afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

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

## 10. Nyttige numre – kundeservice

Kundeservice og Support

E-mail: [kundeservice@bornfiber.dk](mailto:kundeservice@bornfiber.dk)

Telefonnummer: [70 89 00 00](tel:70890000)