



Generelle vilkår for levering og drift af BornFibers tjenester

August 2023

CVR 36 53 42 73

BORNFIBER SERVICE PROVIDER A/S ERIK HUSFELDTS VEJ 7, 2630 TAASTRUP

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	AFTALEN	2
1.1	Fortrydelsesret	2
1.2	Fravigelse af slutbrugerbekendtgørelsen for erhvervskunder	2
2	AFTALENS PARTER	3
2.1	Registrering af kunden og adresseoplysninger	3
3	KVALITETS- OG SERVICENIVEAU	4
4	LEVERINGSTIDSPUNKT	4
5	BORNFIBERS Udstyr og Faste Installationer (Stik mv.)	4
5.1	Installationsadresse, teknologi og stikledning	4
5.2	Fast installation og kabelafslutningspunkt	5
5.3	Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr	6
5.4	Ejendomsret og ansvar for BornFibers udstyr og installationer	7
6	KUNDENS Udstyr og Interne Net, Kundens Brug af Tjenesten mv.	7
7	FLYTNING	7
8	BEHANDLING AF KUNDEOPLYSNINGER OG FORBRUGSDATA	8
9	ELEKTRONISK SELVBETJENING (BORNFIBER LOGIN)	8
10	ELEKTRONISK KOMMUNIKATION OG BREVPOSTGEBYR	8
10.1	Fremsendelse af elektronisk post	9
11	PRISER	9
12	BETALING OG BETALINGSGEBYR	9
12.1	Elektronisk regning	10
13	SIKKERHEDSSTILLELSE OG KREDITVURDERING	11
14	KUNDENS MISLIGHOLDELSE (BORNFIBERS LUKKERET)	12
15	BORNFIBERS MISLIGHOLDELSE	13
15.1	Fejlafhjælpning	13
15.2	Afslag i abonnementsafgiften	14
15.3	Erstatningsansvar	14
15.4	Force majeure	14
16	OVERDRAGELSE AF AFTALEN	15
17	OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE	15
18	ÆNDRINGER AF BORNFIBERS NET OG TJENESTER	16
19	ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER	16
20	TVISTER OG KLAGER	17
21	IKRAFTTRÆDELSE	17
22	NYTTIGE NUMRE – KUNDESERVICE OG FEJLMELDING	17
23	SÆRLIGE VILKÅR FOR (WAOO) TV-TJENESTEN	17

1 Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af BornFibers tjenester, der udbydes af BornFiber Service Provider ApS (herefter BornFiber). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

En aftale om levering og drift af tjenesten (et abonnement) omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

BornFibers tjenester udbydes via eget netværk. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af BornFibers net med den relevante teknologi.

BornFibers tjenester med fast installation leveres via følgende net:

- BornFibers Fibernet – levering via fibertilslutning.
- BornFibers Wireless – levering via lukket trådløst netværk

Det fremgår af BornFibers ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og BornFiber, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden elektronisk, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og BornFiber. Senere bestilling af tjenester og/eller ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til BornFiber, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden. Hvis der er registreret en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.1, sendes ordrebekræftelsen også hertil.

1.1 Fortrydelsesret

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), og der er tale om en eksisterende installation, kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), og der er tale om en ny installation, kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter underskrift af installationsaftalen.

Kunden frasiger sig fortrydelsesretten hvis levering ønskes indenfor fortrydelsesperioden og det er teknisk muligt for BornFiber at igangsætte arbejdet i denne periode.

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

1.2 Fravigelse af slutbrugerbekendtgørelsen for erhvervskunder

For erhvervskunder fraviges §§ 16 og 17 i bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, jf. § 1, stk. 5.

Det er desuden muligt for BornFiber og erhvervs-kunder gennem særskilt aftale at fravige øvrige bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen. Sådanne fravigelser vil fremgå af kundens ordrebekræftelse.

2 Aftalens parter

Parterne i denne aftale – om levering og drift af tjenesten, er kunden og BornFiber. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. For tjenester med fast installation må kunden desuden ikke videredistribuere tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen. Kunden er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, også benævnt WLAN).

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævnings-adresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.1, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

2.1 Registrering af kunden og adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give BornFiber oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse), mobiltelefonnummer samt e-mailadresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. Kun myndige personer kan indgå aftale med BornFiber.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give BornFiber oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), mobiltelefonnummer, selskabsform og CVR-nummer samt eventuelt e-mailadresse.

Ved 'mindre erhvervs-kunder' forstås i disse vilkår erhvervs-kunder, som er enkeltmandsvirksomheder eller juridiske personer med højst 1 ansat. Medmindre andet er anført, gælder særlige vilkår for erhvervs-kunder også for mindre erhvervs-kunder.

For tjenester med fast installation skal kunden desuden oplyse eventuelle særskilte installationsadresser (fx kundens fritidsbolig eller en registreret brugers adresse).

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, der er forskellig fra kunden:

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.
- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (værge, forpagter eller lignende).

Kunden skal efter BornFibers anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. BornFiber kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist, hvis det skønnes nødvendigt.

Oplysningerne og BornFibers registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse, mobiltelefonnummer og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at give BornFiber meddelelse herom.

BornFibers breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden elektronisk, jf. pkt. 10. Hvis BornFiber modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger), er BornFiber berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

3 Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til BornFiber.

4 Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger BornFiber på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i BornFibers ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved levering, der kræver ny kabling og installation, er det en forudsætning 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, 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. 15.4 (force majeure).

Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

5 BornFibers udstyr og faste installationer (stik mv.)

For tjenester med fast installation gælder pkt. 5.1-5.2.

5.1 Installationsadresse, teknologi og stikledning

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens – eller den registrerede brugers - bolig, fritidsbolig, erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af BornFibers net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1.

Hvis leveringen kræver anlæg – fx fordi der ikke i forvejen eksisterer en brugbar installation og/eller stikledning på adressen – er BornFiber berettiget til at opkræve betaling for de

engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

Hvis installationsadressen er en usædvanlig adresse (som udgangspunkt telte, campingvogne, skurvogne, kajpladser (kajstik), markedspladser eller lignende) eller en teknisk installation (vindmøller, parkeringsautomater, brøndanlæg, pumper, overvågnings- og registreringsanlæg, antennemaster eller lignende), sker levering og drift efter tilbud eller efter særskilt omkostningsbestemt betaling.

5.2 Fast installation og kabelafslutningspunkt

På installationsadressen etablerer BornFiber et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for BornFibers net og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.3. Kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet kan være sammenfaldende.

Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed:

- Hvis levering sker via BornFibers trådløse netværk (Wireless), opsættes en antenne på kundens hus eller bygning, hvor det er mest hensigtsmæssigt for forbindelsen, og herfra føres kabel til kabelafslutningspunktet inde i huset.
- Hvis levering sker via BornFibers fibernet, består kabelafslutningspunktet af den medieboks, som afslutter fiber-stikledningen.

BornFiber bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. BornFiber placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/erhvervsvirksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan BornFiber vælge at anvende dette.

Hvis kunden ønsker en anden placering af BornFibers faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.3) end den, som BornFiber har valgt, etablerer BornFiber – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af BornFibers faste installationer eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring eller placering af kabelafslutningspunktet i vådrum), etablerer BornFiber – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden senere ønsker placering og ledningsføring af BornFibers faste installationer ændret, etablerer BornFiber – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for BornFiber til at installere BornFibers faste installationer 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.

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 installationer, skal kunden sørge for.

BornFiber har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 15.1, for det net til og med kabelafslutningspunktet samt for nettermineringspunktet og BornFibers eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.3. Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.2.1.

5.2.1 Interne net

Hvis kunden ønsker etablering eller tilslutning af interne net, påhviler det kunden at dette gøres korrekt. BornFiber udfører ikke dette arbejde, ej heller mod særskilt betaling.

Ved interne net forstås fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningstræk mellem kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.3, samt installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.3.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for udstyr, der indgår i kundens interne net, og eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net.

5.3 Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til BornFibers tjenester. BornFiber etablerer et nettermineringspunkt på installationsadressen, og BornFiber har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr, computer, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til nettermineringspunktet, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan fx bestå af et stik, og kan være sammenfaldende med kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.2. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangsticket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switcher eller digitalmodtager til tv, opsætter BornFiber mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

Nettermineringspunktet og/eller eventuelt tilslutningsudstyr placeres som udgangspunkt i umiddelbar tilknytning til kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.2. Hvis kunden ønsker en anden placering, udfører BornFiber – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis BornFiber leverer flere forbindelser til kunden på samme installationsadresse, og kunden benytter forbindelserne i erhvervsøjemed, installerer BornFiber kun ét samlet nettermineringspunkt for alle forbindelserne.

BornFiber har ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan BornFiber kræve, at kunden returnerer udstyret til BornFiber. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er BornFiber berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for tilslutningsudstyret og driften af dette. Eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, jf. pkt. 5.2.1 og 6, er BornFiber uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne net. Dette gælder også i de tilfælde hvor kundens interne net er indskudt mellem kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.2, og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret.

5.4 Ejendomsret og ansvar for BornFibers udstyr og installationer

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) BornFibers udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb på disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i BornFibers udendørs installationer og i kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.1 og 5.2.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på BornFibers udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder. For BornFibers udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre BornFibers tab i de nævnte tilfælde.

6 Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til BornFibers net benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til BornFibers net, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes BornFibers net, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes BornFibers net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr eller interne net (fordelingsnet til eget brug, jf. pkt. 5.2.1), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med BornFibers net, giver anledning til forstyrrelser i BornFibers net på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

7 Flytning

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod betaling af en flytteafgift.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (BornFibers installationer) tilsvarende anvendelse. Flytning kan i visse tilfælde medføre ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer.

Hvis en flytning nødvendiggør ny konfiguration af en eventuel router, jf. pkt. 5.3, er BornFibers berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

Såfremt det ikke er teknisk muligt at levere forbindelse til BornFibers net på den nye installationsadresse, jf. pkt. 1, ophører abonnementsaftalen.

8 Behandling af kundeoplysninger og forbrugsdata

BornFiber registrerer kundeoplysninger og forbrugsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens ip-adresse,

For BornFibers behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på BornFiber.dk/privatlivspolitik.

9 Elektronisk selvbetjening (BornFiber Login)

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på BornFibers hjemmeside ved at oprette adgang hertil ved brug af BornFiber login.

Kundens BornFiber Login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2.1. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger. Kunden skal straks rette henvendelse til BornFiber ved mistanke om andres uberettigede brug af kundens BornFiber Login og adgangskode.

Kundens udveksling af data med BornFiber via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden har via elektronisk selvbetjening adgang til at benytte en eller flere af følgende tillægsydelser:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med BornFiber
- Kundens regninger og regningsarkiv
- Tilmelding til Automatisk Kortbetaling eller betalingservice

10 Elektronisk kommunikation og brevpostgebyr

Kunden skal indgå aftale med BornFiber om elektronisk kommunikation, således at meddelelser fra BornFiber til kunden vedrørende kundens aftaler med BornFiber, sendes elektronisk til kunden, som beskrevet i pkt. 10.1.

Meddelelser fra BornFiber omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med BornFiber, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og

vilkår, jf. pkt. 19. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. BornFiber kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Både privatkunder og erhvervs-kunder, er forpligtet til at indgå aftale med BornFiber om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, kan BornFiber vælge ikke at indgå et aftaleforhold med kunden.

10.1 Fremsendelse af elektronisk post

Når kunden har indgået aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10, sendes meddelelser fra BornFiber til kunden via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.1.

BornFiber sender kunden en ordrebekræftelse, på den aftalte e-mailadresse.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra BornFiber frem til den aftalte e-mailadresse.

Ved ændring af kundens e-mailadresse skal kunden straks give BornFiber meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er BornFiber berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. Såfremt kunden ikke oplyser BornFiber en gyldig e-mailadresse, anser BornFiber kundeforholdet for ophørt.

11 Priser

BornFiber fastsætter priser for tjenester og/eller ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

BornFiber kan opkræve oprettelsesafgift og abonnementsafgifter. Derudover kan BornFiber opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på BornFibers hjemmeside eller ved henvendelse til BornFiber.

12 Betaling og betalingsgebyr

Optrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist.

Kunden modtager altid regningen elektronisk jf. pkt. 12.1.

Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling eller Betalingservice.

Hvis kunden er privatkunde, og kunden betaler på andre måder end via Automatisk Kortbetaling er BornFiber berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning.

Hvis kunden er mindre erhvervs-kunde, jf. pkt. 2.1, og kunden ikke betaler via Automatisk kortbetaling er BornFiber berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.1 – er BornFiber ligeledes berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. udsendt regning. Hvis betalingen sker via Betalingsservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS), samt på kundens modtagne elektroniske regning, jf. pkt. 12.1.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt månedsvis forud.

BornFiber kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Betaling sker i danske kroner.

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 desuden berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

BornFiber er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre tjenester, der udbydes af BornFiber, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor BornFiber varetager opkrævningen på dennes vegne.

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

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives ældste udestående først.

12.1 Elektronisk regning

Kunden skal indgå aftale med BornFiber om elektronisk regning, jf. nedenfor.

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.1, accepterer kunden elektronisk regning:

- Regning via e-mail: BornFiber fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.1. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder – accepterer kunden elektronisk regning:

- Regning via e-mail: BornFiber fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.1.

Kunden modtager herefter ikke regninger som almindelig post. BornFiber kan dog til enhver tid frit vælge at fremsende regninger til kunden som almindelig post.

Regninger, som kunden modtager elektronisk, har samme retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er fremsendt elektronisk regning fra BornFiber efter den aftalte løsning.

Når kunden modtager regninger via e-mail, skal kunden ved ændring af kundens e-mailadresse give BornFiber meddelelse herom. Hvis fremsendelse af regningen ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er BornFiber berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af regningen med almindelig post. Såfremt BornFiber ikke oplyses om en gyldig emailadresse fra kunden, vil kundeforholdet ophøre automatisk.

13 Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

BornFiber kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis BornFiber ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er BornFiber berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank eller kautionsforsikringselskab, der er godkendt af BornFiber.

BornFiber kan blandt andet stille krav om sikkerhedsstillelse i følgende situationer:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til BornFiber i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark.
- C. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- D. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.
- E. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.
- F. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. A fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til det dobbelte af det beløb, som kunden er i restance med, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. B, C, D, E, eller F fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad BornFiber forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr. I henhold til pkt. F, dækker sikkerhedsstillelsen kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssanerings sag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

Kundens forpligtelse til at stille sikkerhed ophører som udgangspunkt, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Når kundens forpligtelse til at stille sikkerhed er ophørt, frigives sikkerhedsstillelsen af BornFiber efter begæring fra kunden.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når kunden har betalt sin gæld, og der i en periode på 1 år efter gældens indfrielse ikke har været anledning for BornFiber til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. E, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når der i en periode på 1 år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for BornFiber til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. F, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt, og der i en periode på 1 år herefter ikke har været anledning for BornFiber til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for kunden.

14 Kundens misligholdelse (BornFibers lukkeret)

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er BornFiber berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse, men ikke begrænset til:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde BornFibers krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter BornFibers fremsendelse af et rykkerbrev.
- D. Kunden undlader efter krav fra BornFiber herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i BornFibers net, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod BornFiber eller BornFibers medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i BornFibers net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til BornFibers net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra BornFiber herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra BornFiber herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i BornFibers net, jf. pkt. 6.
- H. BornFiber afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.1.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mailadresse, eller kundens forhold gør, at BornFiber ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.1.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra BornFiber.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan kun ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager BornFiber efter anmodning fra kunden genåbning af forbindelsen. BornFiber er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan BornFiber opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 17.

BornFiber er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på BornFibers tjenester eller tillægsydelse, før gælden er betalt.

15 BornFibers misligholdelse

15.1 Fejlafhjælpning

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

Grænsen for BornFibers fejlretningsansvar er det af BornFiber etablerede nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.

Fejlretning af BornFibers eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.3, sker som udgangspunkt ved, at BornFiber fremsender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter. Efter aftale med BornFiber, kan udstyr udleveres på udvalgte adresser.

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 net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og 6, er kunden forpligtet til at dække BornFibers udgifter til fejlsøgning.

15.2 Afslag i abonnementsafgiften

Hvis BornFiber ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i BornFibers net eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager BornFiber efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

For tjenester uden fast installation (internetadgang via WIFI/Hotspot) gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

15.3 Erstatningsansvar

BornFiber er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for 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 net og tjenester 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 tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. BornFiber er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. BornFiber er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. BornFiber er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

15.4 Force majeure

BornFiber er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.3, 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.

16 Overdragelse af aftalen

Kunden kan med BornFibers samtykke overdrage (abonnements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2.

BornFiber kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

BornFiber kan endvidere forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld eller stiller sikkerhed, jf. pkt. 13, for betaling af sin gæld vedrørende aftalen, indtil gælden er betalt.

Den nye og den gamle kunde og BornFiber aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres BornFibers mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

BornFiber er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor hos den fremtidige kunde.

17 Opsigelse og bindingsperiode

Følgende vilkår om opsigelse og bindingsperiode gælder for aftaler om abonnement på BornFibers tjenester.

Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af BornFibers ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned skriftligt opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden – opsiges aftalen med omgående virkning.

Hvis kunden er erhvervskunde, er aftalen uopsigelig fra kundens side i mindst 12 måneder fra levering, jf. pkt. 4 (leveringstidspunktet). Erhvervskunden kan herefter skriftligt opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder (opsigelsesperioden). Erhvervskunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og opsigelsesperioden – skriftligt opsiges aftalen med omgående virkning. Det fremgår af BornFibers ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem erhvervskunden og BornFiber, hvor lang bindingsperioden er.

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden i øvrigt skriftligt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

Hvis kunden er erhvervskunde, kan kunden i øvrigt skriftligt opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Kunden kan derudover til enhver tid skriftligt opsiges tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned, hvis kunden er privatkunde, og mindst 3 måneder, hvis kunden er erhvervskunde.

BornFiber bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

BornFiber kan opsigte aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

Aftaler kan fra BornFibers side opsiges med et varsel på 3 måneder, herunder hvis BornFiber ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis BornFiber helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som BornFiber ikke er forpligtet til at udbyde, kan BornFiber med et varsel på mindst 1 måned opsigte aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste.

18 Ændringer af BornFibers net og tjenester

BornFiber er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af BornFibers net og tjenester 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 tjenesten.

19 Ændring af vilkår og priser

BornFiber kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af BornFibers forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved fremsendelse af en skriftlig, elektronisk meddelelse, eventuelt sammen med en regning.

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på BornFibers hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i BornFibers prislister.

Ved BornFibers varsling af ændring af vilkår og priser kan kunden inden for én måned efter varslingen opsigte aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

20 Tvister og klager

Aftaler om levering og drift af tjenester 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, og klagen vedrører abonnement på tjenester, kan BornFibers afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

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

21 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.

Disse vilkår træder i kraft den 22. august 2023.

22 Nyttige numre – kundeservice og fejlmelding

Kundeservice og Support

Telefon: 70 89 00 00

Web: BornFiber.dk

E-mail: kundeservice@BornFiber.dk

BornFiber Service Provider A/S

Erik Husfeldts Vej 7

2630 Taastrup

CVR 36 53 42 73

23 Særlige vilkår for (Wao) TV-tjenesten

Et abonnement på en TV-tjeneste giver ret til at modtage et nærmere bestemt antal TV-kanaler, afhængig af abonnentens valg af TV-pakke, som leveres af fibernetselskabet i samarbejde med Wao, der er indehaver af alle rettigheder til distribution af TV-kanalerne og video on demand materiale (VODmateriale) samt eventuelle øvrige tjenester udbudt på TV-boksen. Antallet af kanaler afhænger af den valgte TV-pakke, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere sit abonnement til henholdsvis en større eller mindre TV-pakke. Nærmere oplysninger herom kan fås på Wao's eller fibernetselskabets hjemmeside eller ved henvendelse til fibernetselskabet.

En anmodning om opgradering til en større TV-pakke vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering til en mindre TV-pakke vil blive effektueret fra starten af den efterfølgende regningsperiode. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for en nedgradering til en mindre TV-pakke.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser på de forskellige TV-pakker samt ændringsgebyrets størrelse, kan fås ved henvendelse fibernetselskabet eller ses på fibernetselskabets hjemmeside.

Der kan løbende ske ændringer i kanalsammensætningen i TV-pakkerne. Ændringer fremgår af Waoos hjemmeside og meddeles abonnenten via brev eller e-mail, såfremt der er tale om en ændring til ugunst for abonnenten. Den aktuelle TV-pakkesammensætning kan til enhver tid ses på Waoos hjemmeside.

TV-tjenesten, herunder lejet VOD-materiale, må ikke anvendes til offentlig visning, videredistribution til tredjemand eller erhvervsmæssig udnyttelse.

Med aftale om leverance af en IP-baseret TV-tjeneste modtager abonnenten en TV-boks, hvis tilslutning er en forudsætning for at kunne modtage et IP-baseret TV-signal fra fibernetselskabet. Abonnenten må alene tilslutte den af Waoo Eller fibernetselskabet udleverede TV-boks til den opsatte fiberboks. Visse TV-bokse kan tilsluttes trådløst. Ved brug af trådløs tilkobling kan der forekomme udfald i TV-signalet. Ved leje af ekstra TV-bokse skal abonnenten betale et månedligt abonnementsstillæg for leje af TV-boksen. Hvis abonnenten ønsker det, kan de ekstra TV-bokse købes frem for lejes. Købelovens regler finder i så tilfælde anvendelse. Vilkår og betingelser herfor fremgår af fibernetselskabets hjemmeside.

På TV-boksen er der mulighed for at leje et udvalg af VOD-materiale. Fibernetselskabet kan afregne betaling for det lejede VOD-materiale i forbindelse med betalingen af abonnementsbetalingen eller foretage selvstændig afregning heraf.

Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med en 4 cifret PIN kode, der er udleveret af fibernetselskabet. Disse kan ændres efterfølgende. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes.

Fibernetselskabet er berettiget til at ændre udvalget af VOD-materiale tilgængeligt på TV-boksen uden varsel.

Fibernetselskabet er alene forpligtet til at vejlede om tilslutning og brug af en eventuelt udleveret TVboks og er således ikke ansvarlig for abonnentens tilslutning og opsætning af TV, video-/DVD-afspiller og/ eller andet teknisk udstyr brugt i forbindelse med TV-tjenesten, ligesom fibernetselskabet ikke yder kundefrådgivning til tjenester, som abonnenten ikke køber gennem fibernetselskabet.

Fibernetselskabet kan give samarbejdspartnere, såsom eksempelvis Viasat, Netflix eller lignende adgang til at sælge sine produkter gennem fibernet. Vælger abonnenten at købe sådanne tillægstjenester, kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere samarbejdspartnerens egne

aftalevilkår herfor.

Fibernetsselskabet og Waoo kan være nødsaget til at blokere udsendelsen af et program på fibernetet på grund af eksempelvis TV-programleverandørens manglende rettigheder. En sådan blokering giver ikke abonnenten ret til kompensation eller erstatning af nogen art.

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