

LEVERINGSBETINGELSER OG ABONNEMENTSVILKÅR
FOR FIBERNET TIL PRIVATE

VELKOMMEN TIL FIBERNET FRA DONG ENERGY

I denne folder kan du læse leveringsbetingelser og abonnementsvilkår for Fibernet fra DONG Energy.

Folderen er delt i to hovedafsnit:

Leveringsbetingelser for tilslutning af Fibernet til private

Her kan du læse alt om aftalen mellem dig og DONG Energy om udførelsen af den fysiske Fibernet tilslutning.

Abonnementsvilkår for Fibernet fra DONG Energy

Her kan du læse alt om brug af fiberforbindelsen og hvilke forhold, det er særligt vigtigt at være opmærksom på.

Afsnittene er to selvstændige enheder. En del vilkår går derfor igen. Vi anbefaler, at du læser begge afsnit grundigt igennem.

Udover de to hovedafsnit kan du bagerst læse om Fibernet Lån fra DONG Energy:

Finansieringsordning

Her kan du læse alt om betingelserne for Fibernet Lån, hvis du har valgt at få finansieret din bestilling.

INDHOLD

Leveringsbetingelser for tilslutning af Fibernet fra DONG Energy

1. Definitioner	6
2. Leveringsaftalen	7
3. Fortrydelsesret	7
4. Aftalens parter	8
4.1 Parternes rettigheder og pligter	8
4.2 Registrering og ændring af adresseoplysninger	8
4.3 Generelle personlige oplysninger	8
4.4 Indhentning af kreditoplysninger	8
4.5 Registrering af Lejer	9
4.6 Tilladelse til placering af Fiberforbindelse og Udstyr	9
5. Tilslutning af Kunder til Fibernet	9
5.1 DONG Energy's ydelser	9
5.2 Generelt om Etablering af Fiberforbindelsen	9
5.3 Kundeinstallation	10
5.4 Kundeinstallation med gravetillæg	10
5.5 Selve Tilslutningen	11
6. DONG Energy's ejendomsret til udstyret	11
7. Kundens forpligtelser	11
7.1 Forbud mod indgreb i Fiberforbindelsen og Fiberboksen	11
8. Priser	11
9. Betaling	12
10. Kundens misligholdelse (DONG Energy's lukkeret)	12
11. DONG Energy's misligholdelse	13
11.2 Erstatningsansvar	13
11.3 Force majeure	13
12. Ændring af leveringsbetingelser og priser	14
13. Overdragelse	14
14. Tvister og klager	14
15. Ikrafttrædelse	14

Abonnementsvilkår for Fibernet til private

1. Definitioner	16
2. Abonnementsaftalen	17
3. Fortrydelsesret for forbrugere	17
4. Abonnementsaftalens parter	18
4.1 Parternes rettigheder og pligter	18
4.2 Registrering og ændring af adresseoplysninger	18
4.3 Generelle personlige oplysninger	18
4.4 Indhentning af kreditoplysninger	18
4.5 Registrering af Lejer	19
5. DONG Energy's ydelser	19
6. Kvalitets- og serviceniveau	19
7. DONG Energy's ejendomsret til udstyret	20
8. Kundens forpligtelser	20
8.1 Brug af Fibernetadgangen	20
8.2 Forbud mod indgreb i Fiberforbindelsen og Fiberboksen	21
8.3 Kundens tilslutning af eget udstyr	21
9. Priser	22
10. Betaling	22
11. Kundens misligholdelse (DONG Energy's lukkeret)	22
12. DONG Energy's misligholdelse	23
12.1 Afslag i Abonnementsafgiften	23
12.2 Erstatningsansvar	24
12.3 Force majeure	24
13. Opsigelse	24
14. Ændring af abonnementsvilkår og priser	25
15. Overdragelse	25
16. Tvister og klager	25
17. Ikrafttrædelse	25

Tillæg til Leveringsbetingelser for tilslutning af Fibernet fra DONG Energy for Kunder, som har valgt finansiering med Fibernet Lån	26
---	----

LEVERINGSBETINGELSER

1. Definitioner

Med **Abonnementsafgift** mener vi den afgift, som en Kunde løbende skal betale for at være tilsluttet Fibernet og få adgang til de Tjenester, som Serviceudbyderne leverer.

Med **Abonnementsaftale** mener vi en aftale mellem DONG Energy og Kunden om Kundens adgang til Fibernet.

Med **Abonnementsvilkår** mener vi de vilkår, der gælder for en aktiv Fiberforbindelse.

Med **Adresseændring** mener vi, hvis regningen skal sendes til en anden adresse end Installationsadressen.

Med **Arbejdsdag** eller **Hverdag** mener vi mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, den 1. maj og grundlovsdag.

Med **Dag** mener vi kalenderdag.

Med **Fiberboks** mener vi den eller de bokse, som DONG Energy installerer hos Kunden og/eller Lejeren, og som udgør grænsefladen mod Fibernet og tilhører DONG Energy.

Med **Fiberforbindelse** mener vi den fiberoptiske forbindelse, der både udgør det yderste led i DONG Energy's Fibernet og koblingspunktet med den indvendige Fiberboks hos Kunden eller Lejeren. DONG Energy ejer Fiberforbindelsen.

Med **Fibernet** mener vi DONG Energy's fiberoptiske netværk.

Med **Fibernetadgang** mener vi selve adgangen til Fibernet, hvormed Kunden kan bestille Tjenester.

Med **Fibernet Installation** mener vi installationen af Fiberforbindelsen, der omfatter opsætning af en indvendig og en udvendig Fiberboks samt tilslutning til og aktivering af Fiberforbindelsen.

Med **Installationsadresse** mener vi den adresse, hvor Kunden ønsker, at Tilslutningen til Fibernet skal etableres.

Med **Kunde** mener vi den person eller juridiske enhed, som har indgået aftale om Tilslutning med DONG Energy om levering af og adgang til DONG Energy's Fibernet.

Med **Kunderegistret** mener vi vores kundesystem, hvor informationer om hver enkelt Kunde er registreret.

Med **Lejer** mener vi en fysisk person, der i henhold til Leveringsaftalen har Fibernetadgang på grundlag af en separat Fiberforbindelse til en separat Fiberboks på Lejerens særskilte Installationsadresse, jf. pkt. 4.5.

Med **Leveringsaftale** mener vi denne aftale med tilhørende betingelser, bilag, tillæg og ændringer.

Med **Oprettelsesafgift** mener vi den afgift, som en Kunde skal betale for at indgå en Abonnementsaftale, hvis Fibernetadgangen og Fiberboksen allerede er installeret og derfor blot skal aktiveres på den pågældende Installationsadresse.

Med **Ordrebekræftelse** mener vi DONG Energy's skriftlige accept af Kundens bestilling vedrørende tilslutning til Fibernet, herunder priser og forventet leveringstid.

Med **Serviceudbyder** mener vi en udbyder af Tjenester, der har indgået aftale med DONG Energy om adgang til levering af Tjenester til Kunden.

Med **Termineringspunkt** mener vi Fiberforbindelsens afslutning på Kundens eller Lejerens Installationsadresse i den indvendige Fiberboks.

Med **Tilslutning** mener vi den samlede Fibernet Installation, som DONG Energy leverer.

Med **Tilslutningsafgift** mener vi den afgift, som en Kunde skal betale for tilslutning til Fibernet, i forbindelse med at selve Fiberadgangen skal etableres og installeres.

Med **Tjenester** mener vi de tjenester, som Serviceudbyderen leverer til Kunderne via DONG Energy's Fibernet i henhold til denne Aftale.

Med **Udstyr** mener vi det udstyr, f.eks. Fiberbokse, der tilhører DONG Energy, og som DONG Energy stiller til rådighed for Kunden og/eller Lejeren i henhold til Leveringsaftalen.

2. Leveringsaftalen

Når Kunden har bestilt en Tilslutning til Fibernet hos DONG Energy og modtaget en Ordrebekræftelse, foreligger der en bindende Leveringsaftale om Kundens Fiberadgang.

DONG Energy fastlægger på baggrund af arbejdets omfang m.v. tidspunktet for levering af Fibernetadgangen. DONG Energy meddeler tidspunktet til Kunden i Ordrebekræftelsen.

En gyldig Leveringsaftale med DONG Energy forudsætter, at Kunden er over 18 år. I modsat fald skal forældre/væрге skrive under.

Det er en forudsætning for Leveringsaftalen, at:

- Kundens Installationsadresse ligger inden for det område, DONG Energy's Fibernet dækker
- det er teknisk muligt at levere Fiberforbindelsen og Fibernetadgangen på adressen
- etablering og installation af Fibernetadgangen ikke viser sig at være uforholdsmæssigt omkostningskrævende for DONG Energy.

DONG Energy kan først undersøge disse forudsætninger, når etableringen og installationen fysisk foretages. Levering forudsætter, at de nødvendige tilladelser, herunder gravetilladelser mv., foreligger, og at DONG Energy i øvrigt kan udføre arbejdet uhindret. DONG Energy giver hurtigst muligt besked til Kunden, hvis levering ikke er mulig.

3. Fortrydelsesret

Kunden kan fortryde eller ændre Leveringsaftalen omkostningsfrit indtil 14 dage efter, at Kunden har modtaget Ordrebekræftelsen.

Hvis Kunden har accepteret, at DONG Energy påbegynder tilslutningen af Fibernetadgangen inden fortrydelsesfristens

udløb, ophører Kundens fortrydelsesret, når DONG Energy indleder arbejdet.

4. Aftalens parter

4.1 Parternes rettigheder og pligter

Kunden er i enhver henseende ansvarlig for at overholde Leveringsbetingelserne. Kunden hæfter personligt for alle betalinger i henhold til Leveringsaftalen. Det gælder også i de tilfælde, hvor der er registreret en betaler, som er forskellig fra Kunden, jf. pkt. 4.2, eller én eller flere Lejere, jf. pkt. 4.5.

Fiberforbindelsen må kun bruges til levering af Tjenester til Kunden og Kundens husstand og/eller til en eventuel Lejer og Lejers husstand.

4.2 Registrering og ændring af adresseoplysninger

Når Kunden indgår en Leveringsaftale med DONG Energy, skal Kunden oplyse DONG Energy om navn og adresse.

Hvis DONG Energy skal sende regninger til en anden adresse (betalingsadresse) end Kundens egen Installationsadresse, skal Kunden oplyse denne adresse til DONG Energy.

Hvis Installationsadressen afviger fra Kundens egen adresse (f.eks. adressen på en registreret Lejer), skal Lejers særskilte Installationsadresse oplyses.

Kunden skal efter DONG Energy's anmodning dokumentere, at oplysningerne er rigtige. DONG Energy kan kræve, at Kunden viser bopælsattest og/eller billedlegitimation, hvis DONG Energy vurderer, at det er nødvendigt.

Kunden skal straks meddele Adresseændring og flytning til DONG Energy. DONG Energy betragter altid flytning som en opsigelse af Leveringsaftalen. Uanset om en ny beboer flytter ind og ønsker en ny Leveringsaftale, hæfter Kunden for den gældende Leveringsaftale, indtil Kunden har givet DONG Energy besked om flytning, og Leveringsaftalen er opsagt.

4.3 Generelle personlige oplysninger

DONG Energy er ansvarlig for Kunderegistret og håndtering af de personlige oplysninger, som Kunden afgiver til DONG Energy. DONG Energy registrerer udelukkende oplysningerne om Kunden som grundlag for drift af Fibernet, fakturering af Kunden, overholdelse af forpligtelser i henhold til gældende lovgivning, tilslutning, oplysning til Serviceudbyderne vedr. tilgængelighed til Fibernet, administration, kundeprofilering og markedsanalyse i forbindelse med forretnings- og produktmæssig udvikling samt markedsføringsformål. DONG Energy behandler oplysningerne i overensstemmelse med gældende lovgivning, DONG Energy's persondatapolitik og god databehandlingsskik.

Kunden kan give DONG Energy besked om, at Kunden ikke ønsker at modtage direkte markedsføringsmateriale. Medmindre Kunden har meddelt DONG Energy eller CPR-registret om, at Kunden ikke ønsker den type henvendelser, forbeholder DONG Energy sig ret til at kontakte Kunden via adresseret markedsføringsmateriale.

4.4 Indhentning af kreditoplysninger

Når Kunden skriver under på Leveringsaftalen, siger Kunden ja til, at DONG Energy til enhver tid kan indhente kreditoplysninger om Kunden til brug for en kreditvurdering.

DONG Energy forbeholder sig ret til ud fra saglige hensyn at nægte at indgå en aftale med Kunden.

4.5 Registrering af Lejer

Der kan registreres en Lejer(e), der er forskellig fra Kunden, hvis Kunden er en boligforening eller et boligselskab, og Lejeren er en lejer eller fremlejer af den pågældende ejendom og evt. et medlem af den pågældende boligforening

Eller i særlige tilfælde, hvor DONG Energy vurderer, at der er tale om en Lejer.

4.6 Tilladelse til placering af Fiberforbindelse og Udstyr

Når Kunden indgår Leveringsaftalen med DONG Energy, oplyser Kunden Installationsadressen, og hvor Kunden ønsker, at Fiberboksene skal placeres. Kunden er ansvarlig for, at de fornødne tilladelser og godkendelser til placering af Fiberboksene på Installationsadressen foreligger på det tidspunkt, hvor Leveringsaftalen bliver indgået. Hvis Kunden ikke ejer ejendommen, skal Kunden dokumentere over for DONG Energy, at ejendommens ejer har givet tilladelse til installationen. Dette skal ske i forbindelse med, at Kunden indgår Leveringsaftalen med DONG Energy.

Kunden skal til enhver tid kunne dokumentere at, fornødne tilladelser eller godkendelser foreligger, hvis DONG Energy beder om det.

5. Tilslutning til fibernet

5.1 DONG Energy's ydelser

DONG Energy etablerer Fiberforbindelsen i henhold til Leveringsaftalen.

DONG Energy har ret til at anvende underleverandører til at udføre og etablere Fiberforbindelsen.

DONG Energy fastlægger efter en vurdering af arbejdets omfang et forventet tidspunkt for opsætning af Fiberboksene. DONG Energy informerer Kunden om tidspunktet i et brev. Arbejdet udføres i normal arbejdstid på hverdage, fortrinsvis i tidsrummet kl. 7.00-16.00. Kunden har mulighed for at ringe til DONG Energy og ændre tidspunktet.

Kunden skal være hjemme i det meddelte tidsrum og sikre, at DONG Energy har uhindret adgang til Installationsadressen. Hvis Kunden ikke er hjemme, kan DONG Energy fakturere Kunden for et beløb svarende til den tid DONG Energy har brugt – f.eks. på kørsel.

DONG Energy fremfører fiberen fra et nærliggende distributionsskab til den udvendige boks på hver enkelt bolig. Fremføringen foregår i fiberrøret eller bestående føringsveje. Den endelige etablering af fiberforbindelsen sker i den udvendige boks, idet de to Fiberbokse allerede er forbundne.

Når DONG Energy har afsluttet opbygningen af Fibernet i Kundens forsyningsområde, kan Kundens Fibernetadgang aktiveres. DONG Energy udsender et velkomstbrev, og Kunden kan nu tage sin Fiberforbindelse i brug. I brevet er der en vejledning til, hvordan Kunden skal gøre.

5.2 Generelt om Etablering af Fiberforbindelsen

DONG Energy fastlægger sammen med Kunden, hvor Termineringspunktet skal placeres. Termineringspunktet er den indvendige

Fiberboks, som typisk vil indebære en central placering på Installationsadressen tæt på en strømforsyning og på det sted, hvor Fiberforbindelsen føres ind i boligen. Kunden skal for egen regning sørge for den nødvendige elforsyning, der skal bruges til den indvendige Fiberboks.

DONG Energy opsætter den udvendige Fiberboks på bygningens ydermur ved indførsisstedet og forbinder den til den indvendige Fiberboks gennem husmuren.

Prisen for installation inkluderer ikke eventuelle bygningsreparationer, som f.eks. maling, oppudsning og lignende, som følger af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer. Det betaler Kunden selv for.

DONG Energy kan efter nærmere aftale med Kunden flytte Fiberforbindelsen på Kundens regning. DONG Energy har ret til at forsyne andre Kunder med Fibernetadgang via Fiberforbindelsen over Kundens ejendom, hvis ejer har givet tilladelse til det, jf. pkt. 4.6. Hvis tekniske forhold kræver det, har DONG Energy ret til at flytte Termineringspunktet.

Hvis der er nedgravet tomrør til Fibernet på ejendommen, kan DONG Energy kræve, at det skal benyttes til fremføring af Fiberforbindelsen til indførsisstedet. Ønsker Kunden ikke at anvende tomrør, skal Kunden enten selv forestå gravearbejdet eller betale gravetillæg, jf. pkt. 5.3 og 5.4.

5.3 Kundeinstallation

Kunden kan efter aftale med DONG Energy vælge selv at udføre gravearbejdet på egen grund og frem til indførsisstedet. Kunden udfører da nedgravning og tildækning af røret til Fiberforbindelsen fra skel mod vej

og frem til den udvendige Fiberboks. Kunden er ansvarlig for, at arbejdet foretages korrekt og følger de anvisninger, Kunden modtager fra DONG Energy. Kunden er ligeledes ansvarlig for retablering.

DONG Energy foretager montering af fiber-røret i den udvendige Fiberboks og tilslutter Kunden Fibernet.

Hvis DONG Energy har meromkostninger til installationen på grund af komplikationer, forsinkelser eller andet merarbejde, der skyldes det gravearbejde, som Kunden har udført, skal Kunden betale disse omkostninger.

5.4 Kundeinstallation med gravetillæg

DONG Energy står for etableringen af Fiberforbindelsen. DONG Energy fastlægger på baggrund af Kundens anvisninger en hensigtsmæssig placering af Fiberforbindelsen over grunden og frem til indførsisstedet. DONG Energy kan afvige fra Kundens umiddelbare anvisninger af placering, hvis DONG Energy vurderer, at det af tekniske og/eller økonomiske årsager er nødvendigt.

Anlægsarbejdet omfatter nedgravning og tildækning af Fiberforbindelsen, men ikke eventuel flytning og bortskaffelse af buske m.v. samt eventuel retablering af haveanlæg. Er dette arbejde nødvendigt, og ønsker Kunden, at DONG Energy står for det, betaler Kunden særskilt for det.

DONG Energy forbeholder sig ret til at pålægge Kunden at betale alle ekstraudgifter til udbedring af forhold, der først viser sig i forbindelse med etableringen af Fibernet, og som Kunden ikke har oplyst til DONG Energy, før DONG Energy afgav tilbudet. De forhold, der kan være tale om, er f.eks.

behandling og håndtering af forurenede jord, asbest i bygninger samt andre lignende uforudsete forhold.

5.5 Kundeinstallation i etageejendomme og rækkehuse m.v.

Etablering af Fiberforbindelsen sker efter den aftale om etablering af Fibernet, som DONG Energy har indgået med den relevante besluttede myndighed (bestyrelse etc.) for bebyggelsen. Den aftale og vilkår har forrang for bestemmelser i punkt 5, der måtte være i modstrid med aftalen. Dette kan indebære, at placering af Fiberboks skal ske efter de retningslinjer fastlagt af den besluttede myndighed.

6. DONG Energy's ejendomsret til udstyret

DONG Energy stiller det Udstyr, der er anført i Leveringsaftalen, til rådighed for Kunden i forbindelse med etableringen af Fibernetadgangen.

DONG Energy har den fulde ejendomsret over Udstyret og Fiberforbindelsen. Kunden må derfor ikke disponere over Udstyret og Fiberforbindelsen (herunder sælge, pantsætte, udleje eller udlåne) eller foretage indgreb i det.

7. Kundens forpligtelser

7.1 Forbud mod indgreb i Fiberforbindelsen og Fiberboksen

Kunden eller andre må ikke foretage ændringer af eller andre former for indgreb i Fiberforbindelsen og Udstyret. DONG Energy står for enhver form for drift og vedligeholdelse af Udstyret.

Kunden skal følge DONG Energy's råd og instruktion om behandling og anvendelse af Udstyret. Fra installationstidspunktet bærer Kunden risikoen for et eventuelt tab af eller skade på Udstyret.

Lyslederkabler – som Fiberforbindelsen består af – er følsomme over for mekanisk overlast. Et lyslederkabel må derfor ikke bukkes skarpt, køres eller graves over, trækkes eller hives kraftigt i eller i øvrigt belastes unødigt. Fiberboksen og fiberkablet bør behandles med omhu. DONG Energy gør opmærksom på, at der på grund af usynligt laserlys er risiko for alvorlige øjenskader, hvis der opstår brud på et fiberkabel med lys i, eller hvis Fiberboksen og andet Udstyr åbnes og skilles ad.

Udstyr opsat hos Kunden og/eller Lejeren skal være omfattet af Kundens og/eller Lejers indboforsikring.

Ønsker Kunden at flytte Fiberboksen, for eksempel ved bygningsændringer o.lign., skal DONG Energy foretage flytningen for Kundens regning. Hvis Kunden er årsag til, at Fiberforbindelsen bliver beskadiget, genetablerer DONG Energy Fiberforbindelsen for Kundens regning.

8. Priser

De priser, der gælder på det tidspunkt, hvor Kunden indgår aftalen med DONG Energy, fremgår af DONG Energy's prislister. Kunden skal betale for Abonnementsaftalen i overensstemmelse med DONG Energy's til enhver tid gældende prislister og betalings-terminer. DONG Energy varsler ændringer af priser eller vilkår til ugunst for Kunden mindst en måned før, de træder i kraft.

DONG Energy opkræver Tilslutningsafgift eller Oprettelsesafgift og Abonnementsafgift. Derudover kan DONG Energy efter aftale med Kunden opkræve specifikke gebyrer for engangsydelser som f.eks. fejlretning som følge af Kundens forhold, installation af ekstra Udstyr, flytning af Fiberboks, m.v.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser fremgår af DONG Energy's prististe, som Kunden kan få på dongenergy.dk eller ved at ringe til DONG Energy's kundecenter.

9. Betaling

Opkrævninger i henhold til Leveringsaftalen sker ved, at DONG Energy sender en faktura, hvor betalingsfristen er angivet.

DONG Energy opkræver Tilslutningsafgift (inklusive valgte tillæg) eller Oprettelsesafgift i forbindelse med, at Kunden indgår Leveringsaftalen med DONG Energy. DONG Energy opkræver Abonnementsafgift fra det tidspunkt, hvor Fibernetadgangen er leveret (jf. pkt. 2). Kunden betaler forud og månedsvis.

DONG Energy opkræver eventuelle øvrige gebyrer bagud. DONG Energy er berettiget til uden forudgående varsel at opkræve et rimeligt fastsat faktureringsgebyr af Kunden. DONG Energy kan opkræve et ekstra gebyr, hvis Kunden ikke er tilmeldt Betalings-service.

Hvis Kunden betaler for sent, må DONG Energy opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil Kunden betaler. Opkrævning af morarenter sker i henhold til rentelovens bestemmelser.

DONG Energy må derudover opkræve rykkergebyr ved udsendelse af rykkerbreve/e-mails samt hvis nødvendigt inkassosalær og andre eventuelle gebyrer. DONG Energy har ret til at lukke for Fibernetadgangen, indtil Kunden har betalt, og til at kræve genåbningsgebyr, hvis Fibernetadgangen efterfølgende skal åbnes.

10. Kundens misligholdelse (DONG Energy's lukkeret)

I tilfælde af, at Kunden misligholder sine forpligtelser væsentligt i henhold til Leveringsaftalen, kan DONG Energy hæve Leveringsaftalen og/eller afbryde Kundens Fibernetadgang helt eller delvist.

Væsentlig misligholdelse er bl.a. følgende forhold:

- Kunden betaler ikke opkrævning af Tilslutningsafgift rettidigt.
- Kunden undlader efter påbud fra DONG Energy at udføre aftalt gravearbejde inden for varslet frist.
- Kunden undlader efter påbud fra DONG Energy at give adgang til sin grund og/eller ejendom i forbindelse med etablering af Fiberforbindelsen.
- Kunden foretager væsentlige indgreb i DONG Energy's Fiberforbindelse eller undlader efter påbud fra DONG Energy at ophøre med mindre væsentlige indgreb heri.
- DONG Energy afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer i forbindelse med fejlsøgning m.v., jf. bl.a. pkt. 6.
- Kunden betaler ikke Tilslutningsafgiften. Fiberforbindelsen bliver derfor ikke aktiveret, uanset om installationen er færdig etableret.

En Kunde, der væsentligt har mistholdt Leveringsaftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå ny Abonnementsaftale med DONG Energy om Fibernetadgang, før gælden er betalt.

Hvis Kunden retter det forhold, der gjorde, at DONG Energy måtte afbryde Tilslutningen, og hvis Kunden ligeledes betaler eventuel forfalden gæld, fortsætter DONG Energy hurtigst muligt arbejdet, eller aktiverer Kundens Fibernetadgang. DONG Energy er berettiget til at opkræve et gebyr for dette.

Kunden har ansvaret for erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Kunden eller nogen, som Kunden har ansvaret for. Det gælder bl.a. beskadigelse af DONG Energy's Udstyr og Fiberforbindelse.

11. DONG Energy's misligholdelse

DONG Energy estimerer på baggrund af en vurdering af arbejdets omfang med videre tidspunktet for leveringen af Fibernetadgangen, DONG Energy informerer Kunden om tidspunktet.

DONG Energy har ret til at fremrykke leveringstidspunktet én gang med op til en måned, hvis det er nødvendigt på grund af tekniske eller andre saglige hensyn. Fremrykket leveringstidspunkt giver ikke Kunden adgang til at hæve aftalen eller modtage kompensation. Og DONG Energy er ikke ansvarlig for andre direkte eller indirekte tab som følge af fremrykket leveringstidspunkt.

11.2 Erstatningsansvar

DONG Energy har ansvaret for erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af DONG Energy eller nogen, som DONG Energy har ansvaret for.

11.3 Force majeure

DONG Energy er ikke forpligtet til at give afslag i Tilslutningsafgiften eller betale erstatning, hvis den manglende levering skyldes Force majeure.

Force majeure foreligger, hvis DONG Energy eller Kunden forhindres i at opfylde betingelser eller en særskilt aftale på grund af forhold, der indtræder efter, at DONG Energy og Kunden har indgået aftalen. De særlige forhold skal være uden for den pågældende parts kontrol, og den pågældende part skal have udvist tilstrækkelig omhu.

I tilfælde af Force majeure suspenderes DONG Energy's og Kundens forpligtelser i henhold til disse betingelser og Leveringsaftalen, så længe hindringen for at opfylde aftalen eller betingelserne består. Den berørte part skal straks skriftligt orientere den anden part om forholdet og oplyse om, hvornår han eller hun forventer, at det er afhjulpet. Den berørte part skal forsøge at overvinde Force majeure-forholdet hurtigst muligt.

Force majeure kan især foreligge ved ekstraordinære naturkræfter, samfundsfjendtlige handlinger, krige, terror, brande, hærværk, it-manipulation eller andre hændelser, som forårsager it-nedbrud, sammenbrud eller skade på el-anlæg, umulighed med hensyn til at opnå nødvendig arbejdskraft, maskiner, materialer eller underentreprenører og

arbejdsstridigheder, herunder, men ikke begrænset til, strejker og lockouter. Arbejdsstridigheder anses for at være uden for partens kontrol, uanset at denne part selv er part i eller årsag til stridighederne. Force majeure foreligger derudover, hvis Force majeure-forholdet medfører, at den pågældende part kun kan opfylde sine forpligtelser ved at betale uforholdsmæssigt store beløb, der er ude af proportioner i forhold til aftalen. Pengemangel er ikke Force majeure.

12. Ændring af leveringsbetingelser og priser

DONG Energy kan ændre Leveringsbetingelserne, eventuelle særskilte tillægsvilkår samt Tilslutnings- og forbrugsafgifter med et varsel på mindst en måned, før ændringen træder i kraft.

DONG Energy varslar ændringerne over for Kunden ved at annoncere på dongenergy.dk, i landsdækkende dagblade eller ved at sende en skriftlig meddelelse, evt. i forbindelse med en faktura eller pr. e-mail. Er der tale om væsentlige ændringer, skriver DONG Energy altid til Kunden.

DONG Energy kan foretage ændringer uden at varsle Kunden forinden, hvis der er tale om ændringer, som udelukkende er til fordel for Kunden. Det gælder f.eks. prisreduktioner.

DONG Energy kan ændre engangsafgifter, herunder Oprettelsesafgifter, ved at opdatere DONG Energy's prislister. Her behøver DONG Energy ikke at varsle Kunden forinden.

13. Overdragelse

DONG Energy har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i denne Leveringsaftale til et andet selskab i koncernen eller en anden virksomhed.

14. Tvister og klager

Hvis der opstår tvist mellem Kunden og DONG Energy om forhold, der udspringer af Leveringsaftalen, kan Kunden klage til DONG Energy. DONG Energy træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. Kunden kan indbringe DONG Energy's afgørelse for Teleankenævnet:

Nørre Voldgade 48, st.
1358 København K
Tlf. 33 18 69 00

Hvis Teleankenævnet ikke mener, at de har kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang sende klagen til den rette myndighed.

Begge parter kan i øvrigt indbringe Tvister for de almindelige domstole efter gældende regler på området.

15. Ikrafttrædelse

Disse leveringsbetingelser træder i kraft den 1. maj 2009.

ABONNEMENTSVILKÅR

1. Definitioner

Med **Abonnement** mener vi en aftale mellem DONG Energy og Kunden om Kundens adgang til Fibernet.

Med **Abonnementsafgift** mener vi den afgift, som en Kunde løbende skal betale for at være tilsluttet Fibernet og få adgang til de tjenester, som Serviceudbyderne leverer.

Med **Abonnementsaftale** mener vi en aftale mellem DONG Energy og Kunden om Kundens adgang til Fibernet.

Med **Abonnementsvilkår** mener vi de vilkår, der gælder for abonnementet på en aktiv fiberforbindelse.

Med **Aktiv abonnementsafgift** mener vi den afgift, som Kunden skal betale, når Kunden er tilsluttet Fibernet og samtidig har Tjenester fra en Serviceudbyder.

Med **Arbejdsdag** eller **Hverdag** mener vi mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, den 1. maj og grundlovsdag.

Med **Dag** mener vi kalenderdag.

Med **Fiberboks** mener vi den eller de bokse, som DONG Energy installerer hos Kunden og/eller Lejeren, og som udgør grænsefladen mod Fibernet og tilhører DONG Energy.

Med **Fiberforbindelse** mener vi den fiberoptiske forbindelse, der både udgør det yderste led i DONG Energy's Fibernet

og koblingspunktet med den indvendige Fiberboks hos Kunden eller Lejeren. DONG Energy ejer Fiberforbindelsen.

Med **Fibernet** mener vi DONG Energy's fiberoptiske netværk.

Med **Fibernetadgang** mener vi selve adgangen til Fibernet, hvormed Kunden kan bestille tjenester.

Med **Fibernet Installation** mener vi installationen af Fiberforbindelsen, der omfatter opsætning af en indvendig og en udvendig Fiberboks samt tilslutning til og aktivering af Fiberforbindelsen.

Med **Inaktiv abonnementsafgift** mener vi den afgift, som Kunden skal betale, når Kunden er tilsluttet Fibernet, men ikke har Tjenester fra en Serviceudbyder.

Med **Installationsadresse** mener vi den adresse, hvor Kunden ønsker, at tilslutningen til Fibernet skal etableres.

Med **Kunde** mener vi den person eller juridiske enhed, som har indgået abonnementsaftale om adgang til Fibernet fra DONG Energy.

Med **Lejer** mener vi en fysisk person, der i henhold til Leveringsaftalen har Fibernetadgang på grundlag af en separat Fiberforbindelse til en separat Fiberboks på Lejers særskilte Installationsadresse, jf. pkt. 4.5.

Med **Leveringsaftale** mener vi en særskilt aftale om Tilslutning til Fibernet

med tilhørende betingelser, bilag og tillæg.

Med **Oprettelsesafgift** mener vi den afgift, som en Kunde skal betale for at oprette et Abonnement, hvis Fibernetadgangen og Fiberboksen allerede er installeret og derfor blot skal aktiveres på den pågældende Installationsadresse.

Med **Ordrebekræftelse** mener vi DONG Energy's skriftlige accept af Kundens bestilling vedrørende Tilslutning til Fibernet – herunder priser og forventet leveringstid.

Med **Serviceudbyder** mener vi en udbyder af Tjenester, der har indgået aftale med DONG Energy om adgang til levering af Tjenester til Kunden.

Med **Tilslutning** mener vi den samlede Fibernet Installation, DONG Energy leverer.

Med **Tilslutningsafgift** mener vi den afgift, som en Kunde skal betale for Tilslutning til Fibernet, når selve Fibernetadgangen skal etableres.

Med **Tjenester** mener vi de tjenester, som Serviceudbyderen leverer til Kunderne via Fibernet fra DONG Energy i henhold til Abonnementsaftalen.

Med **Udstyr** mener vi det udstyr, f.eks. Fiberboksen, der tilhører DONG Energy, og som DONG Energy stiller til rådighed for Kunden og/eller Lejeren i henhold til Leveringsaftalen.

Med **Velkomtbrev** mener vi det brev og materiale, Kunden modtager ved aktivering af Fiberforbindelsen.

2. Abonnementsaftalen

Når Kunden har bestilt et Abonnement hos DONG Energy og modtaget en Ordrebekræftelse, foreligger der en bindende Abonnementsaftale om Kundens Fibernetadgang. Disse Abonnementsvilkår gælder for denne aftale.

En gyldig Abonnementsaftale med DONG Energy forudsætter, at Kunden er over 18 år. I modsat fald skal forældre eller værg skrives under.

Når Kunden indgår en Abonnementsaftale med DONG Energy, får Kunden og/eller Lejeren adgang til levering af Tjenester via Fibernet fra DONG Energy. Kunden og/eller Lejeren indgår selv aftale direkte med de Serviceudbydere, der har indgået aftale med DONG Energy om at levere Tjenester til deres Kunder via Fibernet fra DONG Energy.

Abonnementsaftalen forudsætter, at Kunden samtidig indgår en aftale med DONG Energy om Tilslutning til Fibernet, eller at der i forvejen eksisterer en Fiberforbindelse på Kundens adresse.

3. Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis Kunden er forbruger (ikke-erhvervsdrivende), kan Kunden fortryde Abonnementsaftalen indtil 14 dage efter, at Kunden har modtaget Ordrebekræftelsen.

Hvis Kunden i forbindelse med Abonnementsaftalen har accepteret, at DONG Energy påbegynder Tilslutningen af Fibernetadgangen inden fortrydelsesfristens udløb, ophører Kundens fortrydelsesret, når DONG Energy indleder arbejdet.

4. Abonnementsaftalens parter

4.1 Parternes rettigheder og pligter

Kunden er i enhver henseende ansvarlig for at overholde Abonnementsvilkårene. Kunden hæfter personligt for alle betalinger i henhold til Abonnementsaftalen. Det gælder også i de tilfælde, hvor der er registreret en betaler som er forskellig fra Kunden, jf. pkt. 4.2, eller én eller flere Lejere, jf. pkt. 4.5.

Abonnementet må kun bruges til levering af Tjenester til Kunden og Kundens husstand og/eller til en eventuel Lejer og Lejers husstand.

4.2 Registrering og

ændring af adresseoplysninger

Når Kunden indgår en Abonnementsaftale med DONG Energy, skal Kunden oplyse navn og adresse til DONG Energy. Boligforeninger og andre foreninger skal endvidere angive en kontaktperson.

Hvis DONG Energy skal sende regninger til en anden adresse (betalingsadresse) end Kundens egen Installationsadresse, skal Kunden oplyse denne adresse til DONG Energy.

Hvis Installationsadressen afviger fra Kundens egen adresse (f.eks. adressen på en registreret Lejer), skal Lejers særskilte Installationsadresse oplyses.

Kunden skal efter DONG Energy's anmodning dokumentere, at oplysningerne er rigtige. DONG Energy kan kræve, at Kunden viser bopælsattest og/eller billedlegitimation, hvis DONG Energy vurderer, at det er nødvendigt.

Kunden skal straks meddele Adresseændring og flytning til DONG Energy. DONG Energy

betragter altid flytning som en opsigelse af Abonnementsaftalen. Uanset, om en ny beboer flytter ind og ønsker en ny Abonnementsaftale, hæfter Kunden for den gældende Abonnementsaftale, indtil Kunden har givet DONG Energy besked om flytning, og Abonnementsaftalen er opsagt.

4.3 Generelle personlige oplysninger

DONG Energy er ansvarlig for kunderegistrering og håndtering af de personlige oplysninger, som Kunden afgiver til DONG Energy. DONG Energy registrerer udelukkende oplysningerne om Kunden som grundlag for drift af Fibernet, fakturering af Kunden, overholdelse af forpligtelser i henhold til gældende lovgivning, Tilslutning, oplysning til Serviceudbydere vedrørende tilgængelighed til Fibernet, administration, kundeprøfling og markedsanalyse i forbindelse med forretnings- og produktmæssig udvikling samt markedsføringsformål. DONG Energy behandler oplysningerne i overensstemmelse med gældende lovgivning samt DONG Energy's persondatapolitik og god databehandlingskik.

Kunden kan give DONG Energy besked om, at Kunden ikke ønsker at modtage direkte markedsføringsmateriale. Medmindre Kunden har meddelt DONG Energy eller CPR-registret, at Kunden ikke ønsker den type henvendelser, forbeholder DONG Energy sig ret til at kontakte Kunden via adresseret markedsføringsmateriale om nye produkter, tjenesteydelser, tilbud m.v. for derved at gøre DONG Energy's produkt til Kunden så optimalt og individuelt tilpasset som muligt.

4.4 Indhentning af kreditoplysninger

Når Kunden skriver under på Abonnementsaftalen, siger Kunden ja til, at DONG Energy

til enhver tid kan indhente kreditoplysninger om Kunden til brug for en kreditvurdering. DONG Energy forbeholder sig ret til ud fra saglige hensyn at nægte at indgå en aftale med Kunden.

4.5 Registrering af Lejer

Der kan i følgende tilfælde registreres Lejer(e), der er forskellig fra Kunden, hvis Kunden er en Boligforening eller et boligselskab, og Lejeren er lejer eller fremlejer den omhandlede ejendom og evt. et medlem af den pågældende boligforening.

Eller i særlige tilfælde, hvis DONG Energy vurderer, at der er tale om en Lejer.

5. DONG Energy's ydelser

DONG Energy's ydelser i henhold til Abonnementsaftalen består i drift og vedligeholdelse af Fibernet og selve Fibernetadgangen.

DONG Energy står for drift, vedligeholdelse og overvågning af Fibernet. Fiberboksen hos den enkelte Kunde eller Lejer udgør grænsefladen mellem Fibernet og Kunden/Lejerens eget udstyr. DONG Energy står for almen drift og vedligeholdelse af Fibernet indtil denne grænseflade.

I det omfang, DONG Energy har stillet ydertigere Udstyr til rådighed, står DONG Energy også for at vedligeholde dette. DONG Energy påtager sig intet ansvar for Kundens eget udstyr eller øvrigt udstyr stillet til rådighed af tredjemand – herunder bl.a. support og konfiguration af dette udstyr.

DONG Energy forbeholder sig ret til midlertidigt at afbryde Fibernetadgangen for at

foretage vedligeholdelse, opgraderinger og service. Hvis DONG Energy vurderer, at det er nødvendigt at afbryde Fibernetadgangen, vil dette i videst muligt omfang ske om natten. DONG Energy vil så vidt muligt varsle Kunden om planlagte afbrydelser på www.dongenergy.dk eller pr. brev. Kunden er ikke berettiget til at få et forholdsmæssigt afslag i Abonnementsafgiften (jf. pkt. 14) eller anden kompensation på baggrund af sådan en afbrydelse.

DONG Energy har ret til at foretage forbedringer, gennemføre ændringer, foretage udskiftning og/eller opgradering af Fiberforbindelsen og/eller det leverede Udstyr. Kunden er indforstået med, at sådanne ændringer kan medføre, at tekniske krav for Kundens eget udstyr ændres.

DONG Energy er ikke forpligtet til at ombytte, tilbagekøbe eller på anden måde kompensere Kunden, hvis sådanne ændringer foretages på Fiberforbindelsen og/eller det leverede Udstyr, således at Kundens eget udstyr bliver uanvendeligt på Fiberforbindelsen. DONG Energy har indgået aftale med et antal Serviceudbydere, der har fået ret til at levere deres Tjenester til de Kunder/Lejere, der ønsker at købe den enkelte Serviceudbyders Tjenester.

DONG Energy påtager sig intet ansvar for Serviceudbydernes levering af Tjenester til Kunderne. Serviceudbyderne står for kundeservice i relation til de Tjenester, som Serviceudbyderne leverer til Kunderne.

6. Kvalitets- og serviceniveau

Hvis der opstår afbrydelser af Fibernetadgangen, skal DONG Energy afhjælpe afbrydelsen på bedst mulig vis inden for

rimelig tid efter det tidspunkt, hvor Kunden, Lejeren eller Serviceudbyderen har anmeldt fejlen. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid, mandag-fredag mellem kl. 8.00-16.00, og påbegyndes så vidt muligt inden for 8 timer, efter at Kunden, Lejeren eller Serviceudbyderen har anmeldt fejlen.

Kunden skal sikre, at DONG Energy i forbindelse med fejlsøgning og fejlretning hurtigst muligt kan få uhindret adgang til egne anlæg, Udstyr og installationer på Installationsadressen. Kunden forpligter sig til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning i Kundens eget udstyr og installationer på Installationsadressen.

Grænsen for DONG Energy's ansvar for fejlretning er den indvendige Fiberboks, som DONG Energy har etableret. DONG Energy yder ikke service og support på Kundens eget tilkoblede udstyr, interne netværk mv. eller Serviceudbydernes produkter og Tjenester.

Kunden skal betale DONG Energy for forgæves udført arbejde, hvis det efter DONG Energy's forsøg på fejlretning viser sig, at fejlen ikke skyldes DONG Energy's forhold, men derimod Kundens forhold og/eller tredjemands forhold, eller hvis fejlen stammer fra Kundens eget udstyr (eksempelvis netkort, pc, router, tv, digitalmodtager eller andet tilkøbt udstyr), jf. pkt. 11.

7. DONG Energy's ejendomsret til udstyret

DONG Energy stiller det Udstyr, der er anført i Abonnementsaftalen, til rådighed for Kunden i forbindelse med etableringen af Fibermetadgangen.

DONG Energy har den fulde ejendomsret over Udstyret og Fiberforbindelsen, og Kunden må derfor ikke disponere over Udstyret og Fiberforbindelsen (herunder sælge, pantsætte, udleje eller udlåne) eller foretage indgreb i det.

8. Kundens forpligtelser

8.1 Brug af Fibermetadgangen

Kunden har alene ret til at anvende Fibermetadgangen til at få Tjenester fra de Serviceudbydere, som har indgået aftale om levering af Tjenester med DONG Energy.

Kunden skal sikre, at Kunden benytter adgangen til DONG Energy's Fibernet på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken på Fibernet. Sker sådanne forstyrrelser m.v., skal Kunden straks sørge for at ændre situationen, f.eks. regulere ankomende og afgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til DONG Energy's Fibernet. Kunden står selv for etablering af den fornødne datasikkerhed, og DONG Energy kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge af brud på datasikkerhed.

Kunden/Lejeren må kun anvende Fibermetadgangen i privat øjemed og må ikke lade andre end medlemmer af Kundens husstand eller husstandens gæster (i sædvanligt omfang) benytte Fibermetadgangen. Kunden/Lejeren må ikke videresælge Fibermetadgangen til andre eller få leveret Tjenester via Fibermetadgangen fra andre end de Serviceudbydere, som har indgået aftale herom med DONG Energy.

Kunden er ansvarlig over for DONG Energy for, at Kunden/Lejeren eller andre, Kunden måtte give adgang, benytter Fibermetadgangen i overensstemmelse med Abonnementsaftalen.

8.2 Forbud mod indgreb i

Fiberforbindelsen og Fiberboksen

Kunden eller andre må ikke foretage ændringer af eller andre former for indgreb i Fiberforbindelsen og Udstyret. DONG Energy står for enhver form for drift og vedligeholdelse af Udstyret.

Kunden skal følge DONG Energy's råd og instruktion om behandling og anvendelse af Udstyret. Fra det tidspunkt, hvor DONG Energy leverer udstyret til Kunden, og indtil Kunden har leveret udstyret tilbage i DONG Energy's varetægt, bærer Kunden risikoen for et eventuelt tab af eller skade på Udstyret.

Lyslederkabler, og dermed fiberforbindelsen, er følsomme over for mekanisk overlast. Et lyslederkabel må derfor ikke bukes skarpt, køres eller graves over, trækkes eller hives kraftigt i eller i øvrigt belastes unødigt. Fiberboksen og fiberkablet bør behandles med omhu. DONG Energy gør opmærksom på, at der på grund af usynligt laserlys er risiko for alvorlige øjenskader, hvis der opstår brud på et fiberkabel med lys i, eller hvis Fiberboksen og andet Udstyr åbnes og skilles ad.

Udstyr opsat hos Kunden og/eller Lejeren skal være omfattet af Kundens og/eller Lejerens indboforsikring.

Foretager Kunden eller Lejer bygningsændringer, og indebærer dette en flytning af Fiberboksen, skal DONG Energy foretage flytningen for Kundens regning, jf. pkt.

5.2 i Leveringsbetingelserne. Hvis Kunden er årsag til, at Fiberforbindelsen bliver beskadiget, genetablerer DONG Energy Fiberforbindelsen for Kundens regning.

Kunden betaler selv eventuelle bygningsreparationer, som f.eks. maling, oppudsning og lignende, som følge af opsætning, nedtagning eller flytning af installationer. Dette er ikke inkluderet i prisen.

8.3 Kundens tilslutning af eget udstyr

Kunden skal sikre, at Kundens udstyr, der tilsluttes DONG Energy's Fibernet, er CE-mærket i overensstemmelse med gældende regler og i øvrigt opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning. Samtidig skal Kunden sikre, at Kundens udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes til DONG Energy's Fibernet, og at Kundens udstyr bruges i overensstemmelse med sit formål.

Kunden er ansvarlig for eget udstyr. Kunden er indforstået med, at DONG Energy ikke er forpligtet til at supportere, servicere, ombytte eller på anden måde kompensere Kunden, hvis Kundens eget udstyr (eksempelvis tv, video, dvd, pc, touter, telefondigital modtager, trådløst netværk, mv.) ikke fungerer på Fiberforbindelsen på grund af system- og/eller hardwaretekniske problemer eller andre årsager. Det samme gælder, hvis kundens eget udstyr bliver uanvendeligt på Fiberforbindelsen på grund af, at ændringer på Fiberforbindelse og/eller i det leverede Udstyr.

Kunden forpligter sig til straks at koble eventuelt forstyrrende udstyr fra og i øvrigt træffe andre relevante modforanstaltninger, hvis Kundens udstyr, herunder interne net, der tilsluttes DONG Energy's Fibernet, giver anledning til forstyrrelser i Fibernet på grund af fejl eller lignende i udstyret.

9. Priser

DONG Energy's priser på det tidspunkt, hvor DONG Energy og Kunden indgår aftalen, fremgår af DONG Energy's gældende prislister.

Kunden skal betale for Abonnementet i overensstemmelse med DONG Energy's til enhver tid gældende prislister og betalings-terminer. DONG Energy varslor ændringer af priser eller vilkår til ugunst for Kunden mindst en måned før, de træder i kraft.

DONG Energy opkræver Tilslutningsafgift eller Oprettelsesafgift og Abonnementsafgifter. Der betales én af følgende Abonnementsafgifter: Aktiv abonnementsafgift betales, når Kunden har en aktiv Fiberforbindelse og samtidig har mindst en aktiv Tjeneste fra en Serviceudbyder, og Inaktiv abonnementsafgift betales, når Kunden har en aktiv Fiberforbindelse, men ikke har Tjenester fra en Serviceudbyder.

Derudover kan DONG Energy efter aftale med Kunden opkræve specifikke gebyrer for engangsydelser som f.eks. fejlretning som følge af Kundens forhold, installation af ekstra Udstyr, flytning af Fiberboks, m.v.

Oplysning om de gældende priser fremgår af DONG Energy's prislister, som Kunden kan få på dongenergy.dk eller ved at ringe til DONG Energy's kundecenter.

10. Betaling

Opkrævninger i henhold til Abonnementsaftalen sker ved, at DONG Energy sender en faktura, hvor betalingsfristen er angivet.

DONG Energy opkræver Tilslutningsbidrag eller Oprettelsesafgift i forbindelse med, at Kunden indgår Abonnementsaftalen med DONG Energy. DONG Energy opkræver Abonnementsafgift fra det tidspunkt, hvor Fiber-netadgangen er leveret. Kunden betaler forud og kvartalsvis.

DONG Energy opkræver eventuelle øvrige gebyrer bagud. DONG Energy er berettiget til uden forudgående varsel at opkræve et rimeligt fastsat faktureringsgebyr af Kunden. DONG Energy kan opkræve et ekstra gebyr, hvis Kunden ikke er tilmeldt Betalings-service.

Hvis Kunden betaler for sent, må DONG Energy opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil Kunden betaler. Opkrævning af morarenter sker i henhold til rentelovens bestemmelser.

DONG Energy må derudover opkræve rykkergebyr ved udsendelse af rykkerbreve/e-mails samt hvis nødvendigt, inkassosalær og andre eventuelle gebyrer. DONG Energy har ret til at lukke for Fiber-netadgangen, indtil Kunden har betalt, og til at kræve genåbningsgebyr, når Fiber-netadgangen efterfølgende skal åbnes.

Kunden kan ikke stille sit Abonnement i bero i kortere eller længere perioder.

11. Kundens misligholdelse (DONG Energy's lukkeret)

I tilfælde af, at Kunden misligholder sine forpligtelser væsentligt i henhold til Abonnementsaftalen, kan DONG Energy hæve Abonnementsaftalen og/eller afbryde Kundens Fiber-netadgang helt eller delvist.

Væsentlig misligholdelse er bl.a. følgende forhold:

- Kunden betaler ikke opkrævning af Oprettelsesafgift rettidigt.
- Kunden betaler ikke Abonnementsafgift m.v. efter, at DONG Energy har sendt et rykkerbrev.
- Kunden undlader, selvom DONG Energy har gjort krav om det, at sørge for at stoppe misbrug af Fiber-net eller afhjælpe andre forstyrrelser m.v. af trafikken i Fiber-net, jf. pkt. 8.1.
- Kunden foretager væsentlige indgreb i DONG Energy's Udstyr og Fiberforbindelse eller undlader, selvom DONG Energy har gjort krav om det, at opføre med mindre væsentlige indgreb heri, jf. pkt. 8.2.
- Kunden undlader, selvom DONG Energy har gjort krav om det, at afbryde tilslutning af udstyr og lignende, der på grund af fejl eller lignende i udstyret giver anledning til forstyrrelser i DONG Energy's Fiber-net, jf. pkt. 8.3.
- Kunden afskærer DONG Energy fra at få adgang til egne anlæg, Udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning m.v., jf. bl.a. pkt. 6.
- Kunden undlader, selvom DONG Energy har gjort krav om det, at opføre med videresalg af Fiber-netadgangen eller at opføre med uberettiget at give tredjemand adgang til brug af Fiber-netadgangen.

En Kunde, der væsentligt har misligholdt Abonnementsaftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale med DONG Energy om Abonnement på Fiber-netadgang, før gælden er betalt.

Hvis DONG Energy afbryder Kundens Fiber-netadgang på grund af Kundens misligholdelse, medfører det ikke afslag i Abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis Kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager DONG Energy hurtigst muligt genåbning af Kundens Fiber-netadgang. DONG Energy er berettiget til at opkræve et gebyr for dette.

Kunden er ansvarlig for erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Kunden eller nogen, som Kunden har ansvaret for, herunder for beskadigelse af DONG Energy's Udstyr og Fiberforbindelse.

12. DONG Energy's misligholdelse

12.1 Afslag i Abonnementsafgiften

DONG Energy yder et forholdsmæssigt afslag i Abonnementsafgiften for en bestemt periode, hvis der opstår fejl i DONG Energy's Fiber-netadgang, der medfører, at Kundens forbindelse til DONG Energy's Fiber-net bliver afbrudt. Fejlen skal være forårsaget af DONG Energy's forhold for, at Kunden kan få afslag i Abonnementsafgiften, og Kunden skal selv henvende sig til DONG Energy.

DONG Energy yder kun forholdsmæssigt afslag i Abonnementsafgiften, hvis Kunden har været uden funktionsdygtig Fiber-netadgang i samlet mere end tre døgn. DONG Energy trækker beløbet fra i den efterfølgende opkrævning af Abonnementsafgift. Afbrydelser som følge af vedligeholdelse, sikkerhedsforhold, opgraderinger og lignende former

for midlertidige afbrydelser berettiger dog aldrig Kunden til forholdsmæssigt afslag i Abonnementsafgiften, jf. pkt. 5.

12.2 Erstatningsansvar

DONG Energy er ansvarlig for erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af DONG Energy eller nogen, som DONG Energy har ansvaret for. DONG Energy er ikke erstatningsansvarlig for:

- tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring af DONG Energy's Fibernet i forbindelse med foranstaltninger, som DONG Energy vurderer er nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne. Den eneste undtagelse er, hvis DONG Energy ikke har forsøgt at begrænse ulemperne herved
- indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab og tab af data,
- tab som følge af, at Fibernetadgangen ikke kan benyttes som forudsat
- tab som følge af bortfald eller mistigholdelse af en aftale med tredjemand, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed
- tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.
- tab som følge af at uvedkommende får adgang til Kundens data og/eller systemer.
- tab på grund af manglende levering af Tjenester (i henhold til den aftale, som Kunden har indgået med Serviceudbydere, jf. bl.a. pkt. 5 og pkt. 11), hvis DONG Energy lukker Fibernetadgangen.
- Serviceudbyderforhold eller mangler ved Tjenester og andre services, udstyr, mv.,

som skyldes Serviceudbyderen eller øvrig tredjepart.

12.3 Force majeure

DONG Energy er ikke forpligtet til at give afslag i Abonnementsafgiften eller betale erstatning, jf. pkt. 12.1 og 12.2, hvis den manglende levering eller afbrydelse m.v. skyldes Force majeure.

Force majeure er alle forhold uden for en parts kontrol, herunder naturkatastrofer, isvintre, oprør eller borgerkrig, krig eller militære operationer, brand, lynnedslag, eksplosioner samt strejke eller lockout, herunder blandt parternes medarbejdere.

13. Opsigelse

Abonnementsaftalen er uopsigelig i seks måneder fra leveringstidspunktet af Fibernetadgangen, jf. pkt. 2.

Kunden kan opsigse Abonnementsaftalen med et varsel på 30 dage til udgangen af bindingsperioden, mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften i bindingsperioden.

Efter bindingsperioden kan Kunden opsigse Abonnementsaftalen med et varsel på 30 dage eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker Abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb. Kunden hæfter for betalingen af Abonnementet, indtil Abonnementsaftalen ophører.

Når DONG Energy varsler ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 14, kan Kunden dog i varslingsperioden opsigse Abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset det

normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. DONG Energy har ret til at opsigse Abonnementsaftalen eller dele heraf med mindst tre måneders varsel, herunder ved DONG Energy's ophør med driften af Fibernet.

DONG Energy kan opsigse Abonnementsaftalen uden varsel, hvis Kunden mistilholder aftalen, og Fibernetadgangen derfor er afbrudt, jf. pkt. 11.

14. Ændring af abonnementsvilkår og priser

DONG Energy kan ændre disse Abonnementsvilkår, eventuelle særskilte tillægsvilkår samt Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter med et varsel på mindst en måned, før ændringen træder i kraft.

DONG Energy varsler ændringerne over for Kunden ved at annoncere på dongenergy.dk, i landsdækkende dagblade eller ved at sende en skriftlig meddelelse, evt. i forbindelse med en faktura eller pr. e-mail. Er der tale om væsentlige ændringer, skriver DONG Energy altid til Kunden.

DONG Energy kan foretage ændringer uden at varsle Kunden forinden, hvis der er tale om ændringer, som udelukkende er til fordel for Kunden. Det gælder f.eks. prisreduktioner.

DONG Energy kan ændre engangsafgifter, herunder Oprettelsesafgifter, ved at opdatere DONG Energy's prislister. Her behøver DONG Energy ikke at varsle Kunden forinden.

15. Overdragelse

DONG Energy har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i denne Leveringsaftale til et andet selskab i koncernen eller en anden virksomhed.

16. Tvister og klager

Hvis der opstår en tvist mellem Kunden og DONG Energy om forhold, der udspringer af Leveringsaftalen, kan Kunden klage til DONG Energy. DONG Energy træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. Kunden kan indbringe DONG Energy's afgørelse for Teleankenævnet:

Nørre Voldgade 48, st.
1358 København K
Tlf. 33 18 69 00

Hvis Teleankenævnet ikke mener, at de har kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang sende klagen til den rette myndighed.

Begge parter kan i øvrigt indbringe Tvister for de almindelige domstole efter gældende regler på området.

17. Ikrafttrædelse

Disse abonnementsvilkår træder i kraft den 1. maj 2009.

TILLÆG TIL LEVERINGSBETINGELSER FOR TILSLUTNING AF FIBERNET FRA DONG ENERGY

Dette tillæg indeholder de betingelser, der gælder for Kunder, som har valgt at finansiere Tilslutningen til Fibernet med Fibernet Lån.

Fibernet Lån leveres i samarbejde med Nordea Finans Danmark. Betingelserne udgør sammen med leveringsaftalen og Leveringsbetingelserne aftalegrundlaget for etablering af Fiberforbindelsen. De vilkår, der gælder for Fibernet Lån fremgår af den låneaftale, som Kunden får tilsendt fra Nordea Finans Danmark.

Fortrydelsesfrister

Aftalen om etablering og levering af Fibernet er en bindende aftale med DONG Energy. Aftalen om Fibernet Lån er en aftale med Nordea Finans Danmark. Der er 14 dages fortrydelsesfrist på begge aftaler.

Fortrydelsesfristen på Fibernet løber fra Kunden modtager en Ordrebekræftelse med Leveringsbetingelserne. Fortrydelsesfristen på Fibernet Lån løber som udgangspunkt fra Kundens underskrift på låneaftalen. DONG Energy henviser i øvrigt til det materiale, som Kunden modtager fra Nordea Finans som tillæg til låneaftalen. Hvis Kunden bruger fortrydelsesretten på Fibernet, bortfalder Fibernet Lån automatisk.

Kunden bør være opmærksom på, at hvis Kunden fortryder Fibernet Lån, efter fortrydelsesfristen på Fibernet er udløbet, bortfalder aftalen om Fibernet ikke. Kunden skal derfor fortsat betale for installation af Fibernet.

Leveringsaftalen

Den indgåede aftale om etablering og levering af Fiberforbindelsen er bindende, og – når fortrydelsesfristen er udløbet – uafhængig af Fibernet Lån. Hvis lånet bortfalder, ophæves eller på anden måde ophører, skal Kunden betale sin Fibernet Installation direkte til DONG Energy. DONG Energy aktiverer ikke Fiberforbindelsen, før betalingen er registreret rettidigt indbetalt hos DONG Energy.

Behandling og opbevaring af personoplysninger

DONG Energy modtager og opbevarer Kundens låneansøgning og låneaftale til Fibernet Lån, indtil disse videregives til Nordea Finans. DONG Energy anvender ikke disse oplysninger.

Når DONG Energy har videregivet lånedokumenterne (ansøgningsskema og låneaftale) til Nordea Finans, opbevarer DONG Energy ikke personfølsomme oplysninger om Kundens Fibernet Lån.

DONG Energy Sales & Distribution A/S
Nesa Allé 1
2820 Gentofte

dongenergy@dongenergy.dk
www.dongenergy.dk

CVR-nr. 20214414