

Særlige vilkår

19. Særlige vilkår for internettjenesten

19.1 Internettjenester er beskrevet på fibernetselskabets hjemmeside. Hvilke internettjenester abonnenten har ret til at betjene sig af, fremgår af ordrebekræftelsen. I tillæg til adgang til internettet kan til internettjenesten medfølge en eller flere tjenester, tredjepartstjenester eller funktionalitet, såsom eksempelvis sikkerhedspakke, online lagringsplads, wifi-løsning til hjemmet m.v.

19.2 Det er målsætningen, at abonnenten til enhver tid tilbydes den minimumsinternethastighed i fiberboksen, som det måtte fremgå af ordrebekræftelsen.

Ved brug af trådløst udstyr kan den pågældende internethastighed ikke garanteres ved abonnentens udstyr.

19.3 Med internettjenesten følger én eller flere dynamiske IP-adresser, der tildeles af fibernetselskabet. Abonnenten kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser ud over, hvad der tildeles ved abonnementets opstart. Abonnenten kan særskilt oprette en fast IP-adresse mod et gebyr og betaling herfor.

Faste IP-adresser er fibernetselskabets ejendom og kan ændres, såfremt det måtte være påkrævet. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af abonnentens tilsluttede udstyr i forbindelse med abonnentens skifte fra dynamisk til fast IP-adresse er fibernetselskabet uvedkommende.

19.4 Med internettjenesten modtager abonnenten i visse tilfælde en eller flere wifi-bokse. Leje for sådanne wifi-bokse er enten inklusiv i abonnementsbetalingen eller afregnes som et særskilt, afhængig af hvilket abonnement på internettjenesten, som abonnenten har. Ved leje af ekstra wifi-bokse skal abonnenten betale et månedligt abonnementsstillæg for leje af sådanne wifi-bokse.

19.5 Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere produktkategorien af internettjenesten. En anmodning om opgradering vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering vil blive effektueret ved udløb af perioden, der er omfattet af den senest fremsendte faktura, dog tidligst efter udløb af en bindingsperiode, eller 30 dage efter anmodningen afhængig af hvad fibernetselskabet tilbyder. En nedgradering opfattes som skift til en anden, billigere tjeneste, og fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Nedgraderes fra en produktkategori af internettjenesten, hvor der medfølger wifi-bokse, til en produktkategori, hvor sådan en wifi-løsning ikke er omfattet, returneres wifi-boksene til fibernetselskabet for abonnentens egen regning.

19.6 Fibernetselskabet er ikke ansvarlig for:

- Tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software;
- Indholdet af eventuelle udleverede installationseller opsætningsvejledninger udarbejdet af tredjemand;

- Om der, med eller uden abonnentens kendskab, bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til uønskede og/eller højt takserede telefonnumre;
- Om abonnenten ved brug af internetforbindelsen inficerer sit udstyr eller programmer med vira, spyware og lignende. Dette gælder uagtet om den valgte internettjeneste indeholder en sikkerhedstjeneste eller anden form for antivirusprogram som en del af abonnementet;
- Abonnentens og tredjemands indbyrdes mellemværende eksempelvis i forbindelse med handel på internettet;
- Tab som følge af abonnentens tab af data eller installeret software.

19.7 Hvis fibernetselskabet i oplysningsmateriale og lignende har anført en maksimal lagerkapacitet eller grænser for overført trafikmængde via internettjenesten, må abonnenten ikke overskride disse grænser.

19.8 Fibernetselskabet forbeholder sig ret til at foretage tests på abonnentens udstyr af relevante grænseflader til fibernetselskabets internetserver, herunder teste for åbne porte og e-mailservere.

Fibernetselskabet forbeholder sig endvidere ret til at blokere for abonnentens eventuelle afsendelse af virusinficeret kommunikation eller afsendelse af spam og andet uanmodet kommerciel kommunikation, herunder aktivere spamfiltre og lignende.

19.9 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold, eller en begrundet mistanke herom, som væsentlig misligholdelse af internettjenesten:

- Ulovlig kommunikation via e-mail, chat- og sociale tjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, terroristvirksomhed, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre, krænkelse af persondataloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring og spam i strid med markedsføringsloven;
- Opbevaring af ulovligt materiale på eventuel online lagringsplads, som er stillet til rådighed af fibernetselskabet, herunder materiale der ved udsendelse medfører en overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, materiale anvendt i forbindelse med terroristvirksomhed, børnepornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre;
- Abonnenten medvirker til spredning af virus eller emails, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebreve eller lignende;
- Abonnenten groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet;
- Abonnenten anvender internettjenesten til at krænke tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende;
- Forsøg på ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk;
- Såfremt abonnenten portscanner andre computere på internettet.

19.10 I tilfælde af tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste påhviler det abonnenten at dokumentere, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende. Ved mistanke om misbrug skal abonnenten straks underrette fibernetselskabet.

Abonnenten hæfter overfor fibernetselskabet for tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende.

19.11 I tilfælde af angreb (eksempelvis i form af virus, hacking eller DDoS-angreb) af internettjenesten, er fibernetselskabet berettiget til uden varsel straks at afbryde tjenesten. Et angreb kan, men er ikke begrænset til at være, når nogen uberettiget forsøger eller har skaffet sig adgang til abonnentens eller fibernetselskabets it-systemer, sociale profiler herunder mailkonti og programmer eller hvor et it-system bliver udsat for et systematisk og massivt antal forespørgsler eller forsøg på indlogging på f.eks. en hjemmeside. Fibernetselskabet vil i så tilfælde hurtigst muligt og uden ugrundet ophold åbne for adgangen til internettjenesten igen, når det vurderes forsvarligt. Abonnenten er i tilfælde af en sådan lukning af internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor abonnenten ikke har adgang til dennes tjenester.

20. Særlige vilkår for telefonitjenesten

20.1 Det er en forudsætning for at abonnere på telefonitjenesten, at abonnenten ligeledes abonnerer på internettjenesten. Ved ophør af abonnement på internettjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om telefonitjenesten på samme tidspunkt.

Ophører telefonitjenesten på denne baggrund, mens abonnenten er omfattet af en bindingsperiode, skal abonnenten betale et gebyr svarende til abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.

20.2 Fibernetselskabet kan udbyde telefonitjenesten enten til fast pris (flat-rate telefoni) eller afregnet efter abonnentens forbrug. Ved flat-rate abonnementet kan abonnenten ringe ubegrænset til danske mobil- og fastnetnumre. Opkald til udenlandske telefonnumre, 70-numre, servicenumre og indholdstakserede tjenester som eksempelvis 90-numre samt internet- og datanumre er ikke omfattet, og takseres altid efter gældende priser. De til enhver tid gældende priser for telefonitjenesten kan findes på Waoo's hjemmeside.

20.3 Abonnenten kan ved en selvstændig samtykkeerklæring give samtykke til, at fibernetselskabet kan overføre abonnentens telefonnummer fra abonnentens hidtidige teleudbyder til fibernetselskabet (nummerportering). Hvis abonnenten ønsker dette, skal både opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske gennem fibernetselskabet. Eventuelle særtjenester ved abonnentens hidtidige teleudbyder opsiges af abonnenten selv.

20.4 Såfremt abonnentens hidtidige nummer ikke nummerporteres, tildeler fibernetselskabet abonnenten et fastnet-telefonnummer ved oprettelse af telefonitjenesten.

20.5 Fibernetselskabet oplyser datoen for gennemførelsen af nummerporteringen i en bekræftelse til abonnenten. Abonnenten kan anmode om en bestemt dato for gennemførelse af nummerporteringen, som fibernetselskabet vil efterkomme, såfremt det er muligt.

20.6 Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den dato, der fremgår af bekræftelsen, er abonnenten berettiget til at modtage compensation forudsat abonnenten snarest efter, at nummerporteringen skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav herom til fibernetselskabet. Retten til compensation gælder dog ikke, såfremt den manglende rettidighed skyldes abonnentens forhold. Abonnenten er ligeledes berettiget til compensation, hvis abonnentens forbindelse er afbrudt i mere end 1 døgn som følge af nummerporteringen.

20.7 Fibernetselskabet leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos abonnenten, dog ikke selve fastnettelefonen og dertilhørende kabler, som abonnenten selv skal anskaffe.

20.8 Telefonitjenesten understøtter såvel taletelefoni som standard telefax, såfremt denne er kompatibel med fibernettet. Det er dog ikke muligt at benytte præfikstelefoni sammen med fibernetselskabets telefonitjeneste.

20.9 Abonnenten hæfter for ethvert telefoniforbrug foretaget af tredjemand via telefonitjenesten.

20.10 Abonnenten kan tilvælge en række funktioner og faciliteter, herunder nummervisning og viderestilling, saldooplysning og saldokontrol, spærring, opkaldsbaseret takstoplysningsfacilitet og specificeret regning med videre. Abonnenten har ret til at få oplysning om navn, adresse og telefonnummer optaget i fibernetselskabets offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase eller en for fibernetselskabet af tredjemand varetaget nummeroplysningsdatabase.

20.11 Abonnenten bærer selv ansvaret for, at optagelsen af de nævnte data i nummeroplysningsdatabaseen ikke krænker tredjemands rettigheder. Abonnenten kan vælge at lade sit telefonnummer være hemmeligt eller vælge, at ingen af abonnentens nummeroplysningsdata indgår i nummeroplysningsdatabaser.

20.12 Fibernetselskabet er forpligtet til at videregive de registrerede nummeroplysningsdata til alle, der fremsætter ønske herom. Dette gælder dog ikke registrerede data, som af abonnenten er krævet hemmeligholdt, medmindre der er tale om videregivelse til alarmtjenesten 112, politiet eller andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i signaleringsøjemed.

20.13 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af telefonitjenesten:

- Brug af telefonitjenesten til kommercielle formål, eksempelvis callcenter eller tilsvarende;
- Abonnenten etablerer en forbindelse til en anden mobil- eller fastnetforbindelse, der aldrig er afbrudt eller kun afbrydes i kortere tid. Fibernetselskabet forbeholder sig i øvrigt ret til at afbryde et telefonopkald, såfremt varigheden af dette overstiger 120 minutter.

21. Særlige vilkår for TV-tjenesten

21.1 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 Waoos eller fibernetselskabets hjemmeside eller ved henvendelse til fibernetselskabet.

21.2 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.

21.3 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.

21.4 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.

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

21.6 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 Waoos 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 abonnementstillæg 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.

21.7 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.

21.8 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.

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

21.10 Fibernetselskabet er alene forpligtet til at vejlede om tilslutning og brug af en eventuelt udleveret TV-boks 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 kunderådgivning til tjenester, som abonnenten ikke køber gennem fibernetselskabet.

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

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

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

22. Særlige vilkår for web TV-tjenesten

22.1 For at abonnenten kan udnytte web TV-tjenesten er det påkrævet, at abonnenten modtager internet fra fibernetselskabet, ligesom abonnentens udstyr (herunder også installeret software) skal opfylde visse minimumskrav. Disse minimumskrav fremgår af fibernetselskabets eller Waoo's hjemmeside.

Det kan være påkrævet, at abonnenten får leveret specifikke hastigheder på internettjenesten for at få adgang til web TV-tjenesten. Hvilke kanaler og funktioner, der er tilgængelige for abonnenten i web TV-tjenesten, afhænger af hvilke tjenester der abonneres på.

22.2 For at benytte web TV-tjenesten skal abonnenten ved første anvendelse af tjenesten oprette et brugernavn og kodeord. Disse logininformationer er personlige og må ikke deles med andre. Abonnenten bærer ansvaret for, at brugernavn og kodeord ikke kommer tredjemand til kendskab. I tilfælde af mistanke om utilsigtet adgang i form af f.eks. elektronisk tyveri (keylogging, virus, spyware eller lignende), skal abonnenten omgående melde dette til fibernetselskabet. Abonnenten kan maksimalt have fem forskellige enheder registreret til benyttelse af web TV-tjenesten. En enhed kan afregistreres, hvis den ikke har været anvendt til web TV-tjenesten i 30 dage. Vejledning til afregistrering findes på Waoo's hjemmeside. Abonnenten kan maksimalt benytte web TV-tjenesten på to af de registrerede enheder samtidigt.

22.3 Der kan løbende ske ændringer i sammensætningen af TV-kanaler udbudt i web TV-tjenesten. Ændringer fremgår af Waoo's hjemmeside. Ved væsentlige ændringer gives en skriftlig besked til abonnenten via eksempelvis en e-mail, besked på en info-kanal eller TV-boksen, ligesom en meddelelse kan fremsendes sammen med fibernetselskabets løbende fakturering af abonnenten eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

22.4 De udbudte TV-kanaler, der er tilgængelige for abonnenten i Web TV-tjenesten, er ikke nødvendigvis identiske med TV-kanaler i den TV-pakke, som der abonneres på.

22.5 Adgangen til web TV-tjenesten inkluderer ikke adgang til VOD-materiale, der afregnes efter forbrug. Udvalget af VOD-materiale, der kan købes i web TV-tjenesten er ikke nødvendigvis identisk med det udbudte VOD-materiale på TV-boksen.

22.6 Fibernetselskabet og Wao er berettiget til at ændre udvalget af TV-kanaler og VOD-materiale tilgængeligt i web TV-tjenesten uden varsel.

22.7 Vilkår for leje af VOD-materiale er enslydende for web TV-tjenesten og ved leje af VOD-materiale på TV-boksen. Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med den 4 cifrede PIN kode, der også benyttes til at leje VOD-materiale på TV-boksen. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes. Såfremt der lejes VOD-materiale i Web TV-tjenesten kan det pågældende materiale ligeledes være tilgængeligt på TV-boksen i lejeperioden, såfremt abonnenten ligeledes modtager en TV-tjeneste fra fibernetselskabet.

22.8 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af web TV-tjenesten:

- Kopiering eller ændring af det indhold, der udbydes på web TV-tjenesten, herunder VOD-materiale;
- Videredistribution af indholdet på web TV-tjenesten eller VOD-materiale, eller overdragelse af brugernavn og password til tredjemand;
- Offentlig visning, eller erhvervsmæssig udnyttelse af indhold på web TV-tjenesten og/eller VOD-materiale, med mindre der foreligger aftale herom med den relevante indholdsudbyder;
- Forsøg på omgåelse af kryptering eller anden form for indholdsbeskyttelse.

22.9 Adgangen til web TV-tjenesten knytter sig til abonnement på andre tjenester fra fibernetselskabet, og ophører samtidig med disse aftaler.

23. Særlige vilkår for foreningskunder

23.1 Abonnenter, hvis husstand er medlem af en forening, (eksempelvis boligforeninger, antenneforeninger eller grundejerforeninger) og som modtager tjenesterne på baggrund af en aftale mellem den pågældende forening og fibernetselskabet kaldes foreningsabonnenter.

23.2 Foreningskunder skal i visse tilfælde ikke indgå en individuel tilslutningsaftale. Foreningen vil i sådanne tilfælde på vegne af den pågældende forenings foreningsabonnenter indgå aftale om tilslutning af foreningsabonnentens husstand til fibernet.

23.3 Vilkår aftalt mellem fibernetselskabet og den pågældende forening med virkning for den enkelte foreningsabonnent vedrørende tjenester vil i tilfælde af modstrid have forrang i forhold til vilkår, der fremgår af abonnementsaftalen.

23.4 De tjenester, der leveres til foreningsabonnenter er ikke nødvendigvis identisk med de tjenester, der leveres til andre abonnenter. Den til enhver tid gældende sammensætning af TV-pakker, der gælder for foreningsabonnenter kan ses på Wao's hjemmeside.

23.5 Priser for tjenesterne for alle foreningsabonnenter i en given forening, er aftalt specielt mellem foreningen og fibernetselskabet. Priserne kan oplyses til foreningsabonnenten ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til fibernetselskabet. Priser vil

ikke fremgå af fibernetselskabets hjemmeside. Regulering af de aftalte priser sker på baggrund af aftale mellem foreningen og fibernetselskabet, og varsles til foreningsabonnenter med mindst 30 dages forudgående varsel.

23.6 Foreningen kan på vegne af foreningsabonnenten indgå aftale med fibernetselskabet om, at en del af abonnementsbetalingen skal betales direkte af foreningen til fibernetselskabet. Foreningen vil typisk opkræve beløbet ved foreningsabonnenten som en del af huslejen, men det er fibernetselskabet uvedkommende, hvordan en sådan betaling afregnes mellem foreningsabonnenten og foreningen.

Hvor en sådan aftale er indgået vil kun differencen mellem den samlede pris for de leverede tjenester og det af foreningen opkrævede blive opkrævet af fibernetselskabet.

23.7 Der kan være aftalt særlige gebyrer for foreningsabonnenter mellem foreningen og fibernetselskabet. Gebyrer gældende for den enkelte foreningsabonnent kan oplyses ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til fibernetselskabet. Disse vil ikke fremgå af fibernetselskabets hjemmeside.