

Abonnementsvilkår for Fiber-XL kunder

Senest revideret d. 28.01.2026

Generelle oplysninger

AURA Fiber A/S
Knudsminde 10
8300 Odder
CVR-nr.: 21628549
E-mailadresse: fiber.privatmail@aura.dk

1. Aftalens indgåelse

A. Disse betingelser er gældende for aftaler mellem AURA Fiber A/S, CVR 21628549, Knudsminde 10, 8300 Odder ("AURA") og i) En privatperson over 18 år ("Kunden") eller ii) en erhvervsvirksomhed registreret med CVR-nummer ("Kunden"), om et abonnement på internetforbindelse leveret via fiber.

B. Aftalen indgås ved, at Kunden afgiver en ordre og modtager en kvitteringsmail. Seneremodtager Kunden en ordrebekræftelse pr. e-mail, som bekræfter valg af produkter og kontaktinformationer. Der er først indgået en bindende aftale, når Kunden modtager ordrebekræftelse.

C. Kommunikation mellem AURA og Kunden foregår via e-mail og sms, og det er derfor et krav, at Kunden har en aktiv e-mailadresse og et aktivt mobilabonnement. Kunden skal informere AURA ved skift af e-mailadresse eller mobiltelefonnummer.

D. AURA kan anvende sms til kommunikation om driftsforstyrrelser, der kan påvirke Kundens leverance. Kunden kan til en hver tid frabede sig at få tilsendt driftsmeddelelser via sms.

E. Den samlede aftale ("Aftalen") mellem Kunden og AURA består derfor af følgende:

- A. Ordrebekræftelse
- B. Tilslutningsaftalen (se. Pkt. 16)
- C. Handelsbetingelserne

I tilfælde af modstridende regulering mellem aftaledokumenterne, skal ovenstående prioritering og rangorden gælde, således, at formuleringen i et foranstående dokument går forud for formuleringen i et senere anført dokument (A: højeste prioritet og C: laveste prioritet), i det omfang, at formuleringerne ikke på rimelig meningsfuld vis kan forstås og anvendes i supplement med hinanden.

2. Fortrydelsesret – gælder alene forbrugere

A. I overensstemmelse med forbrugerftaleloven, er der 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. e-mail eller ved anvendelse af fortrydelsesformularen, som er vedhæftet i disse abonnementsbetingelser.

B. AURA tilbagebetaler udestående, som Kunden måtte have betalt forud for perioden efter aftalens ophør.

C. Hvis det er aftalt, at levering af internetforbindelsen kan påbegyndes og er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal Kunden betale for tjenesten, der er leveret, indtil det tidspunkt, hvor Kunden informerede AURA om udøvelse af fortrydelsesretten.

D. Afsnittet finder ikke anvendelse såfremt Kunden er en erhvervskunde.

3. Aftalen ikrafttræden og ophør

A. Når Kunden har bestilt den eller de ønskede tjenester og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale mellem Kunden og AURA.

B. Der er ingen bindingsperiode på internet fra AURA, og Aftalen kan opsiges af Kunden med 1 måneds varsel ved fremsendelse af e-mail til fiber.privatmail@aura.dk såfremt kunden er en privatperson over 18 år jf. afsnit 1A.

Såfremt Kunden er en erhvervskunde, kan Aftalen opsiges med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 11 måneder efter Aftalens indgåelse. Opsigelse skal ske ved fremsendelse af e-mail til erhverv.fiber@aura.dk

C. AURA kan til enhver tid skriftligt opsiges Aftalen helt eller delvist med et varsel på en måned – også inden for en evt. bindingsperiode.

D. AURA kan opsiges Aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til de leverede tjenester er afbrudt som følge af kundens misligholdelse.

4. Overdragelse

A. Kunden er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjemand.

B. AURA er til enhver tid berettiget til at overdrage AURAs rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende Aftalen til tredjemand uden samtykke fra kunden.

5. Levering fra AURA

A. AURA skal i aftaleperioden levere de produkter, som Kunden har valgt og som fremgår af ordrebekræftelsen.

B. Leveringstiden afhænger af

- i) om Kunden allerede har anvendelig Fiberboks installeret
- ii) om Kunden skal have udført ny installation eller
- iii) om Kunden skal have udskiftet nuværende Fiberboks.

Tidligste leveringsdato forsøges oplyses ifm. bestilling. Endelig leveringsdato oplyses senere i fremsendelse af e-mail til Kunden.

C. Hvis der er forhold, som forhindrer AURA i at levere produktet som en standardløsning, kan AURA bortfalde aftalen, og AURA kan undlade at gennemføre levering.

D. AURA kan løbende ændre på produktets sammensætning.

E. Væsentlige ændringer i produktets sammensætning eller abonnementsvilkår, varsles mindst 30 dage før de træder i kraft.

F. AURA kan varsle ændringer til Kunden ved individuel kommunikation ved en af AURA valgt kommunikationsform. Eksempelvis e-mail, sms, betalingsserviceoversigt eller lign. kommunikationsformer. I forbindelse med varslingen kan der henvises til AURA.dk eller lign.

For erhvervskunder gælder følgende i tillæg til ovenstående:

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

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesgebyrer og flyttegebyrer mv. kan ske uden varsel ved indførelse i AURAs prislister.

Ved AURAs varslings af ændring af vilkår og priser kan Kunden inden for én måned efter varslingen opsiges Aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

G. AURAs leveringspligt ophører såfremt Kunden misligholder aftalen i væsentlig grad, eksempelvis ved ikke at opfylde sin betalingsforpligtelse.

H. Hvis der skal etableres ny fiber ind til leveringsadressen, vil Kunden blive kontaktet af tekniker fra AURA, som laver aftale med Kunden om, hvor fiberboksen monteres, og eventuelt hvor og hvordan Fiber skydes eller graves ind til huset. Den på ordrebekræftelsen oplyste pris inkluderer installation, der sker det på den facade, der er nærmest vejen. Hvis der aftales en placering, som medfører yderligere omkostninger til gravning, kabeltræk eller andet, bliver Kunden opkrævet separat for de ekstra omkostninger, som oplyses af AURA.

I. Ved etablering af AURA Fiber kan det blive nødvendigt med ét eller flere teknikerbesøg. Kunden og en Tekniker fra AURAs leverandør aftaler tidspunkt for teknikerbesøg.

J. Kunden skal sikre, at teknikeren har adgang til leveringsadressen. Hvis Kunden ikke kan garantere adgang til leveringsadressen, skal AURAs leverandør have besked minimum 2 arbejdsdage før teknikerbesøget. Hvis teknikeren går forgæves, eller hvis Kunden giver for sen besked til AURAs leverandør, om at Kunden, eller kundens stedfortræder, ikke kan være på leveringsadressen i det angivne tidsrum, har AURA ret til at fakturere for et forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende prisliste som findes på <https://www.aura.dk/internet/priser/>

K. Hvis Kunden ikke kan sikre adgang for tekniker på leveringsadressen på et tidspunkt aftalt med AURAs leverandør, betragtes det som væsentlig misligholdelse af aftalen.

L. Kunden er ansvarlig for at sikre, at der er strømudtag til at forsyne fiberboksen.

M. Kunden skal selv sørge for at udbedre eventuelle kosmetiske reparationer, som er nødvendige som følge af etablering af AURA Fiber.

N. Vilkår for etablering og drift af kundens fiberforbindelse, fremgår af en aftale benævnt en tilslutningsaftale indgået mellem kunden og AURA. Tilslutningsaftale kan findes på https://www.aura.dk/globalassets/fiber/pris-ogvilkar/p_fiber_vilkar_tilslutningsvilkar.pdf

6. AURAs priser

a. Den aftalte pris fremgår af ordrebekræftelsen.

b. AURA kan løbende ændre sine priser og alle prisændringer varsles mindst 30 dage før de træder i kraft.

c. Gebyrer og afgifter fremgår af den til enhver tid gældende prisliste på [aura.dk](https://www.aura.dk)

7. Fakturering og betaling

a. Kunden har mulighed for at tilmelde sig PBS ellers opkræves abonnement og tilslutningsgebyr ved fremsendelse af faktura.

b. Alle beløb er i DKK. Danske kroner og er inkl. moms.

c. Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår enten af ordrebekræftelsen, disse abonnementsvilkår eller en faktura, der fremsendes til Kunden ved afregning af de leverede tjenester. AURA kan som betingelse for levering, kræve at betaling sker via betalingsservice. AURA er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.

d. Abonnementsbetalingen faktureres forud med virkning fra den dag, hvor AURA påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste. Forbrugsbetaling og eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet, ligeledes startende fra den dag, hvor AURA påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste.

e. Ved forsinket betaling er AURA berettiget til opkrævning af rykkergebyr, ligesom AURA er berettiget til at forrente det skyldige beløb i overensstemmelse med rentelovens regler herom.

f. AURA er berettiget til på samme faktura at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor AURA varetager opkrævningen på dennes vegne.

g. AURA kan, efter orientering af Kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i AURA-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfatter af Aftalen.

h. AURA kan fakturere kunden for installations- og fejlretningsgebyrer. Jf. afsnit 5.i.

i. For erhvervskunder gælder følgende: Hvis AURA i forbindelse med indgåelse af Aftalen eller på et hvilket som helst tidspunkt derefter finder begrundet anledning til at antage, at Kunden

ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen, er AURA berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af f.eks. et kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank. Dette gælder f.eks., hvis Kunden er registreret ved et kreditvurderingsbureau eller har misligholdt den igangværende eller en tidligere Aftalen med AURA

j. Hvis Kunden ikke betaler i overensstemmelse med rykkeren kan;

i) AURA kan lade tredjemand varetage inddrivelsen af det skyldige beløb.

ii) Ved forsinket betaling kan AURA eller den bemyndigede tredjemand kræve betaling af morarenter og andre gebyrer i overensstemmelse med gældende ret.

k. Kundens manglende betaling, betragtes ikke som en opsigelse af Aftalen, men som en væsentlig misligholdelse af Aftalen. Hvis Kunden misligholder Aftalen, har AURA ret til at hæve Aftalen.

8. Flytning

A. Aftalen er knyttet til levering på den installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Kunden skal meddele AURA, såfremt Kunden påtænker at fraflytte en installationsadresse.

B. Hvis Kundens nye adresse er tilsluttet AURAs fibernet eller umiddelbart kan tilsluttes, og AURA indvilliger i at tilslutte adressen, og det er teknisk muligt at levere samtlige Kundens tjenester på den nye adresse, kan Aftalen ændres, så AURA leverer tjenester til Kundens nye adresse. I et sådant tilfælde forudsættes en ny tilslutningsaftale indgået mellem Kunden og AURA.

C. Hvis Kundens nye adresse ikke er tilsluttet fibernettet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, hvis AURA ikke ønsker at tilslutte Kundens nye adresse til fibernettet eller hvis samtlige tjenester ikke kan leveres til Kundens nye adresse, skal Kunden opsiges Aftalen i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb.

D. AURA er forpligtet til inden for rimelig tid, på Kundens anmodning, at oplyse om, hvorvidt AURA kan levere samtlige tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsiges Aftalen.

E. Ved flytning af Kundens tjenester til en anden adresse, kan AURA vælge at udarbejde en ny Aftale, gældende for den nye installationsadresse.

F. AURA er berettiget til at opkræve et gebyr for Kundens flytning af sit abonnement til en ny adresse.

9. Udstyr

A. Fiberboksen, som fastmonteres på væggen, opsættes og ejes af AURA.

B. Ved aftalens ophør må fiberboksen ikke nedtages.

C. AURA leverer ikke yderligere udstyr til Kunden og ved ophør af abonnement, skal der ikke sendes udstyr retur til AURA.

10. Erstatningsansvar

A. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på udstyr og installationer på leveringsadressen, som er forvoldt af Kunden, eller nogen som Kunden har ansvar for. Kunden har ansvar for udstyr og installationer på leveringsadressen, når det gælder tyveri, bortkomst, overgravning og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. AURA er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af AURA eller nogen, som AURA har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

B. AURA er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab opstået som følge af forstyrrelser eller afbrydelser af tjenester.

C. AURA er ikke erstatningsansvarlig for tab af data eller økonomiske tab forårsaget af download af virus, malware, andre skadelige programmer eller andre former for cyberangreb, samt tilslutning af fremmed udstyr, som medfører skader på net eller installationer.

D. AURA er ikke erstatningsansvarlig for tab af data eller økonomiske tab forårsaget af en opsigelse grundet kundens misligholdelse af kontrakten.

E. For erhvervskunder præciseres det ydermere, at;

- AURA er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af AURAs offentlige net og tjenester i forbindelser med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre AURA har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- AURA er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder men ikke begrænset til, 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 eller lignende.
- AURA er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt af Kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- AURA 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.
- AURA 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.

11. Privatlivspolitik

For information om hvordan AURA behandler dine personoplysninger henviser vi til vores privatlivspolitik som kan findes her:

<https://www.aura.dk/om-aura/persondata-og-cookiepolitik/>

12. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer og fejlretninger

- A. AURA har til enhver tid ret til at foretage ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af AURAs netværk.
- B. I forbindelse med fejlretning af AURA kan det blive nødvendigt med et eller flere teknikerbesøg. Aftalen om Teknikerbesøg aftales direkte med Tekniker fra AURAs leverandør, som kontakter Kunden.
- C. AURA kan kræve, at Kunden dækker omkostninger til fejlsøgning, hvis fejlen skyldes Kundens eget udstyr.
- D. Hvis AURA konstaterer fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af AURAs netværk, skal Kunden straks afhjælpe disse fejl. Eventuelle udgifter i denne forbindelse afholdes af Kunden.
- E. AURA har ret til at ændre IP-adresser, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af AURAs netværk.

13. Anvendelse og begrænsninger

- A. AURA bærer intet ansvar for Kundens brug af tjenester på internettet.
- B. Hvis kunden er en privatperson over 18 år, må kunden udelukkende anvende internet fra AURA til egne private formål, og forbindelsen må ikke anvendes til erhvervsmæssige formål. Dette vil anses som misligholdelse af aftaleforholdet.
- C. Internet fra AURA må ikke deles med andre. Dette vil anses som mislighold af aftaleforholdet.
- D. Misligholdelse af aftalen kan medføre helt eller delvist ophævelse af aftalen.

14. Særligt for internet

- A. Med internettjenesten fra AURA medfølger der en dynamisk IP-adresse. Kunden kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser. IP-adresser er AURAs ejendom og kan ændres, såfremt det måtte være påkrævet. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af Kundens tilsluttede udstyr i forbindelse med skift af IP-adresse er AURA uvedkommende.
- B. Ved anvendelse af trådløst udstyr kan den pågældende internethastighed ikke garanteres ved Kundens udstyr.
- C. AURA er ikke ansvarlig for
 - i) tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.
 - ii) om der, med eller uden Kundens kendskab, bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til uønskede og/eller højt takserede telefonnumre.

iii) om kunden ved brug af internetforbindelsen inficerer sit udstyr eller programmer med vira, spyware & lignende.

iv) Kunden og tredjemands indbyrdes mellemværende, eksempelvis i forbindelse med handel på internettet.

v) AURA er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for AURAs kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på fibernettet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt AURAs egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra AURAs leverandører.

D. Hvis AURA i oplysningsmateriale og lignende har anført en maksimal grænse for overført trafikmængde via internettjenesten, må Kunden ikke overskride disse grænser.

E. Det anses som væsentlig misligholdelse af aftalen, hvis:

i) Kunden udøver ulovlig kommunikation via e-mail, chat- & sociale tjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, materiale anvendt i forbindelse med terroristvirksomhed, børnepornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre.

ii) Kunden medvirker til spredning af virus eller e-mails, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebreve eller lignende.

iii) Kunden groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet.

iv) Kunden anvender internettjenesten til at krænke tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.

v) Kunden forsøger ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk.

vi) Kunden portscanner andre computere på internettet.

vii) Såfremt privatkunder anvender forbindelsen i Erhvervsmæssig øjemed.

F. I tilfælde af tredjemands misbrug af Kundens internettjenester, påhviler det Kunden at dokumentere, at der var tale om misbrug uden Kundens vidende. Ved mistanke om misbrug, skal Kunden straks underrette AURA. Kunden hæfter over for AURA for tredjemands misbrug af Kundens internettjeneste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om misbrug uden Kundens vidende.

G. I tilfælde af angreb (eksempelvis i form af virus, hacking eller Ddos-angreb) af internettjenesten er AURA 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 Kundens eller AURAs 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 fx en hjemmeside. AURA vil i så tilfælde hurtigst muligt og uden ugrundet ophold åbne for adgangen til internettjenesten igen, når det vurderes forsvarligt. Kunden er i tilfælde af en sådan lukning af internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor Kunden ikke har adgang til dennes tjenester.

15. Netneutralitet

På <https://www.aura.dk/netneutralitet> er der yderligere oplysninger om trafikstyringsforanstaltninger, mængde, begrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre, up- og downloadhastigheder samt afhjælpende foranstaltninger, kunden har til rådighed i tilfælde af for lav hastighed.

16. Tilslutningsaftale

På www.aura.dk/globalassets/fiber/pris-og-vilkar/p_fiber_vilkar_tilslutningsvilkar.pdf findes tilslutningsaftalen, som er AURAs vilkår for etablering af fiberforbindelsen omfattende denne aftale.

17. Tvist og klager

A. Kunden kan til enhver tid klage skriftligt til AURA. Klagen skal enten sendes pr. mail til erhverv.fiber@aura.dk eller pr. post til:

AURA Fiber A/S
Knudsminde 10
8300 Odder

B. AURA vil senest 30 dage fra modtagelsen af klagen give Kunden et svar. Hvis Kunden er uenig i AURAs afgørelse, kan afgørelsen ankes til:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. th.
1609 København K.

Bilag 1: Standardfortrydelsesformular