

# Abonnementsvilkår for privatkunder

Senest revideret d. 22.09.2021

Disse abonnementsvilkår indgår som en del af den samlede abonnementsaftale, der er indgået mellem dig og dit lokale fibernetselskab. Heri fastsættes de vilkår, der gælder for dit køb af en eller flere af de tjenester, der udbydes af dit lokale fibernetselskab via fibernettet.

Vær opmærksom på, at der gælder særlige vilkår for dig, hvis din husstand er medlem af en forening, (eksempelvis en almen boligforening, antenneforening eller grundejerforening) og du modtager tjenesterne på baggrund af en aftale mellem den pågældende forening og fibernetselskabet. De områder hvor der gælder særlige vilkår for foreningsabonnenter er angivet under punkt 22.

Vi har herunder fremhævet nogle punkter i abonnementsvilkårene, som typisk er særligt vigtige for vores abonnenter. Vi anbefaler dog, at du læser alle vilkårene og din ordrebekræftelse grundigt igennem, så du er helt klar over, hvad abonnementsaftalen indeholder:

- Du har 14 dages fortrydelsesret på din abonnementsaftale med fibernetselskabet fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Der er ingen bindingsperiode på abonnementsaftalen.
- Du kan opsige abonnementsaftalen med et varsel på en måned.
- Det er en forudsætning for abonnementsaftalens ikrafttræden, at du ligeledes har indgået en aftale om tilslutning og adgang til fibernettet med dit fibernetselskab. En sådan aftale kaldes en tilslutningsaftale eller en netbenyttelsesaftale.
- Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger om dig samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lov om behandling af personoplysninger. Hvor det måtte være relevant, videregiver fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelsesloven dog personoplysninger til Wao eller eventuelle tredjepartsleverandører, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem fibernetselskabet.
- Fibernetselskabets behandling af personoplysninger, herunder dine rettigheder i forbindelse hermed reguleres nærmere under punkt 16 i abonnementsvilkårene.
- Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig, eventuelt som en besked på en infokanal eller via TV-boksen, eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering, en besked i din e-Boks eller ved tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, eksempelvis ændring af kanalpakkerne eller ændringer af priser og gebyrer, og sådanne ændringer ikke er af rent begunstigende karakter for dig, vil du

blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, brev eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering, en besked i din e-Boks eller ved tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets.

- Såfremt du misligholder denne aftale eller tilslutningsaftalen, vil fibernetselskabet have ret til at lukke for signalet for alle de tjenester, du køber ved fibernetselskabet. Der skal betales et gebyr for, at fibernetselskabet åbner for signalet igen.

Disse abonnementsvilkår er senest opdateret 1. oktober 2020.

## **1. Denne abonnementsaftale**

1.1 Når abonnenten har bestilt den eller de ønskede tjenester og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale mellem abonnenten og fibernetselskabet. Fibernetselskabet skal i disse vilkår forstås som det selskab, som abonnenten har indgået aftale om levering af fiberforbindelse og tjenester med.

1.2 Hvilke tjenester, abonnenten har tegnet abonnement på, fremgår af ordrebekræftelsen. Til abonnementet kan medfølge adgang til tredjepartstjenester, der leveres i samarbejde med tredjepart. I visse tilfælde kan tillægstjenester fra samarbejdspartnere ligeledes tilkøbes gennem fibernetselskabet, såsom eksempelvis Viasat, Netflix, TV 2 Play eller lignende.

1.3 Ordrebekræftelse, eventuel ordreformular, disse abonnementsvilkår med eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer udgør abonnementsaftalen mellem fibernetselskabet og abonnenten. Såfremt abonnementsaftalen indgås på baggrund af et kampagnetilbud, vil vilkårene i kampagnetilbuddet indgå som en integreret del af abonnementsaftalen. Bemærk venligst, at særlige vilkår kan gælde i tillæg til denne abonnementsaftale, enten fordi der er tredjepartstjenester inkluderet i abonnementet, der kræver dette, eller ved abonnentens bestilling af tillægstjenester fra samarbejdspartnere.

Sådanne særlige vilkår for tredjepartstjenester kan til enhver tid findes på fibernetselskabets eller Waoo's hjemmeside.

1.4 En abonnent kan ikke indgå en abonnementsaftale på baggrund af et kampagnetilbud, hvis denne, eller andre i dennes husstand, har været kunde hos fibernetselskabet inden for de forudgående 6 måneder, medmindre det specifikt fremgår af det pågældende kampagnetilbud.

1.5 Disse abonnementsvilkår for aftaler mellem fibernetselskabet og abonnenter er opdelt i to dele, dels de generelle vilkår, der gælder for alle abonnementsaftaler og dels de vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af fibernetselskabet til abonnenten. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem de generelle vilkår og vilkårene for de specifikke tjenester, har vilkårene for de specifikke tjenester forrang.

1.6 Tjenesterne, som leveres til abonnenten fra fibernetselskabet, må ikke stilles til rådighed for andre uden for abonnentens husstand.

1.7 Fibernetselskabet er, i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller løbende i abonnementsaftalens løbetid, berettiget til at opdatere abonnentens kunde- og

kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra det Centrale Person Register samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

## **2. Aftalens Parter**

2.1 Abonnenten er den person, som har indgået abonnementsaftalen med fibernetselskabet, og fremgår af ordrebekræftelsen. For at kunne indgå denne abonnementsaftale skal abonnenten være myndig.

I modsat fald skal aftalen med fibernetselskabet underskrives af abonnentens forælder/værge.

2.2 Abonnenten er ansvarlig i alle henseender for brug af de tjenester, som denne abonnementsaftale vedrører. Abonnenten hæfter også, hvis en anden person er anført som betaler, der er angivet en anden opkrævningsadresse end abonnentens, eller en anden person er bruger af tjenesterne.

2.3 Abonnenten skal i forbindelse med bestilling oplyse fibernetselskabet om navn, CPR-nummer, adresse, postnummer, by, telefonnummer, e-mailadresse og andre nødvendige oplysninger, som fibernetselskabet måtte anmode om, herunder eventuel installationsadresse og andre særskilte adresser, hvor betalingsopkrævning og/eller meddelelser om eventuelle ændringer til abonnementsaftalen og tjenester skal sendes til.

2.4 Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal abonnenten straks give meddelelse til fibernetselskabet om disse ændringer.

2.5 Såfremt abonnenten har oplyst en e-mailadresse til fibernetselskabet, er fibernetselskabet berettiget til at kommunikere med abonnenten via den opgivne e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af abonnenten oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning, som hvis de var modtaget med almindelig post.

## **3. Fortrydelsesret**

3.1 Abonnenten har ret til at træde tilbage fra denne abonnementsaftale uden begrundelse inden for 14 dage. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået (modtagelse af ordrebekræftelse).

3.2 For at udøve fortrydelsesretten skal abonnenten meddele fibernetselskabet om dennes beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail). Der er vedlagt en standardfortrydelsesformular til brug herfor som bilag 1 til disse abonnementsvilkår, ligesom den kan findes på [www.waoo.dk](http://www.waoo.dk). Brugen af standardfortrydelsesformularen er imidlertid ikke obligatorisk for at fortryde abonnementsaftalen.

3.3 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis abonnenten sender meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

3.4 Hvis abonnenten udøver fortrydelsesretten i denne abonnementsaftale, refunderes alle betalinger modtaget fra abonnenten, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra

omkostninger som følge af abonnentens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som tilbydes), uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor fibernetselskabet har modtaget meddelelse om abonnentens beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale. En sådan tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som abonnenten benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre abonnenten udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Abonnenten pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

3.5 Fibernetselskabet kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil denne har modtaget eventuelt fremsendt udstyr (f.eks. TV-boksen og tilhørende kabler) retur, eller abonnenten har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst. Abonnenten returnerer udstyret eller afleverer det til fibernetselskabet uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor abonnenten har informeret fibernetselskabet om udøvelsen af abonnementsaftalens fortrydelsesret.

Fristen er overholdt, hvis abonnenten returnerer udstyret inden udløbet af de 14 dage. Abonnenten skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af udstyret.

3.6 Såfremt abonnenten ved indgåelse af abonnementsaftalen har købt en TV-boks eller andet udstyr, kan dette køb fortrydes uden fortrydelse af resten af abonnementsaftalen. Fortrydelsesretten udløber 14 dage efter den dag, hvor abonnenten (eller en af abonnenten angivet tredjemand) får udstyret i fysisk besiddelse. Tilbagelevering af det købte udstyr skal ske på samme måde som tilbagelevering af udstyr ved opsigelse af den samlede abonnementsaftale, jf. punkt 3.5.

3.7 Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for fibernetselskabets forretningssted.

3.8 Hvis det er aftalt, at levering af tjenesterne kan påbegyndes og er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal abonnenten betale for tjenesterne, der er leveret, indtil det tidspunkt, hvor abonnenten informerede fibernetselskabet om udøvelse af fortrydelsesretten.

## **4. Levering**

4.1 Efter abonnentens bestilling af de valgte tjenester meddeler fibernetselskabet så vidt muligt i ordrebekræftelsen – og ellers så hurtigt som muligt derefter – hvornår abonnenten kan forvente at have adgang til de bestilte tjenester. Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesterne er etableret ved abonnenten. Da abonnentens adgang til de bestilte tjenester kan afhænge af eksempelvis tekniske forhold, vejrmæssige forhold samt forhold hos underleverandører, vil det faktiske leveringstidspunkt kunne afvige fra det leveringstidspunkt, der er angivet i ordrebekræftelsen eller som senere er blevet meddelt abonnenten. Abonnenten kan ikke gøre krav gældende mod fibernetselskabet i den anledning.

4.2 For at fibernetselskabet kan levere de bestilte ydelser, skal der være etableret en fiberforbindelse til abonnentens husstand. Såfremt en sådan forbindelse ikke er etableret til hustanden, etablerer fibernetselskabet en sådan. Vilkår for etablering og drift af abonnentens fiberforbindelse, fremgår af en aftale benævnt en tilslutningsaftale eller en netbenyttelsesaftale, indgået mellem abonnenten og fibernetselskabet eller af andet tilsvarende dokument.

4.3 Oplysning om fibernetselskabets til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til fibernetselskabet. For så vidt angår ikke-brofaste øer, tages der forbehold for serviceniveau. Hvis abonnenten ønsker udvidet support, kan der indgås aftale herom ved henvendelse til Fibernetselskabet.

## **5. Adgangskode**

5.1 Abonnenten vil få udleveret forskellige adgangskoder. Sådanne adgangskoder er personlige og må ikke videregives til tredjemand.

5.2 Fibernetselskabet er ikke ansvarlig for tredjemands eventuelle misbrug af abonnentens adgangskode. Abonnenten skal oplyse fibernetselskabet, hvis denne har viden om eventuelt misbrug af den udleverede adgangskode. Abonnenten kan rekvirere ny adgangskode ved henvendelse til fibernetselskabet. Fibernetselskabet kan opkræve et gebyr herfor.

## **6. Udstyr**

6.1 Alle kabler frem til den monterede fiberboks, alt udstyr installeret eller udleveret af fibernetselskabet og fiberboksen tilhører fibernetselskabet, medmindre andet er aftalt mellem parterne. Abonnenten har ingen ret til at sælge, udleje pantsætte, eller på anden måde disponere over hverken kabler, fiberboks eller andet udstyr leveret af fibernetselskabet.

6.2 Abonnenten er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på fibernetselskabets udstyr og installationer på installationsadressen, ligesom abonnenten bærer risikoen for tyveri, bortkomst, hændelige skader og lynnedslag. Abonnenten må ikke foretage ændringer eller nogen form for indgreb i udstyr etableret eller udleveret af fibernetselskabet, ligesom der ikke må flyttes på kabler eller fastmonteret udstyr.

6.3 Eventuelt defekt udstyr returneres til fibernetselskabet, der inden for rimelig tid vil erstatte det defekte udstyr med andet tilsvarende funktionsdygtigt udstyr. Fibernetselskabet er ikke forpligtet til at levere nyt udstyr til abonnenten.

6.4 Alle kabler, udstyr og andre installationer internt i abonnentens ejendom, som abonnenten tilslutter til fiberboksen, og som ikke er udleveret af fibernetselskabet, er abonnentens eget ansvar og risiko og fibernetselskabet uvedkommende. Abonnenten skal sikre sig, at sådant udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes fibernettet, og at dette anvendes i overensstemmelse med sit formål.

6.5 Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes fibernettet, giver anledning til forstyrrelser af fibernettet eller de tjenester, der leveres på fibernettet, er abonnenten forpligtet til straks efter påkrav herom fra fibernetselskabet at frakoble sådant udstyr og/ eller interne netværk, samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger mod de opståede forstyrrelser.

6.6 Undlader abonnenten at efterkomme et påkrav fra fibernetselskabet som omtalt i punkt 6.5, anses dette for væsentlig misligholdelse, der berettiger fibernetselskabet til at lukke for de tjenester, som fibernetselskabet leverer til abonnenten.

6.7 Abonnenten skal sikre, at den nødvendige elforsyning er til stede til at sikre brugen og driften af det af fibernetselskabet installerede udstyr, herunder fiberboksen. Udgifter forbundet hermed påhviler abonnenten.

## **7. Priser og Gebyrer**

7.1 Prisen, som skal betales for de tjenester, som fibernetselskabet leverer til abonnenten, omfatter en løbende abonnementsbetaling, eventuel forbrugsbetaling samt forskellige gebyrer.

7.2 Der kan opkræves gebyr for eksempelvis oprettelse af abonnement, forsendelse af udstyr, abonnentens ændring af internethastighed eller ændring af valg af TV-pakke, genåbning af tjenester, nummerportering og for fremsendelse af rykker ved manglende betaling samt andre ændringer i abonnementet.

7.3 Hvilke priser, der er gældende for den enkelte abonnent ved bestillingen, fremgår af ordrebekræftelsen eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester. Derudover kan fibernetselskabet opkræve specifik betaling og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser og lignende, som bestilles i henhold til særskilt aftale.

7.4 Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan fås på fibernetselskabets hjemmeside eller ved henvendelse til fibernetselskabet.

7.5 Alle priser angivet i forbindelse med indgåelsen af abonnementsaftalen er angivet i danske kroner og er inklusiv moms.

## **8. Betaling**

8.1 Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår enten af ordrebekræftelsen, disse abonnementsvilkår eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester.

Fibernetselskabet kan kræve, at betaling sker via betalingsservice. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.

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

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

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

8.5 Fibernetselskabet er berettiget til at lade Wao A/S eller en tredjepart varetage opkrævning på fibernetselskabets vegne.

8.6 Hvis fibernetselskabet i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller på et hvilket som helst tidspunkt derefter finder begrundet anledning til at antage, at abonnenten ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er fibernetselskabet berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af eksempelvis et kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank.

Dette gælder eksempelvis, hvis abonnenten er registreret ved et kreditvurderingsbureau eller har misligholdt den igangværende eller en tidligere abonnementsaftale med fibernetselskabet.

## **9. Fejlretning**

9.1 Fibernetselskabet er som en del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som fibernetselskabet leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til fibernetselskabet.

9.2 Såfremt det efter fibernetselskabets afhjælpning af fejl eller mangler viser sig, at fejlen ikke skyldes fibernetselskabets forhold, men derimod abonnentens egne forhold eller abonnentens eget udstyr, kan fibernetselskabet opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at abonnenten dækker fibernetselskabets udgifter til fejlsøgning.

Uanset om fejl eller mangler ved de leverede tjenester kan tilskrives fibernetselskabet eller abonnenten er fibernetselskabet berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt fibernetselskabet ikke kan opnå adgang til abonnentens ejendom på det aftalte tidspunkt. Abonnenten er forpligtet til at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i abonnentens anlæg og installationer.

## **10. Abonnentens misligholdelse**

10.1 Såfremt abonnenten væsentligt misligholder sine forpligtelser efter abonnementsaftalen, er fibernetselskabet berettiget til at hæve abonnementsaftalen og/eller afbryde abonnentens adgang til de leverede tjenester helt eller delvist. Afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne grundet abonnentens misligholdelse fritager ikke abonnenten for betaling til fibernetselskabet. Misligholdelse af tilslutningsaftalen medfører automatisk en misligholdelse af abonnementsaftalen.

10.2 I tilfælde af, at fibernetselskabet ophæver abonnementsaftalen og/eller afbryder adgangen til de leverede tjenester, underrettes abonnenten om årsagen hertil. Ophævelse af abonnementsaftalen og/eller afbrydelse af abonnentens adgang til tjenesterne berettiger ikke abonnenten til erstatning eller afslag i abonnementsbetalingen. Dette gælder ligeledes, hvis fibernetselskabet helt eller delvist afbryder abonnentens adgang til fibernettet i medfør af tilslutningsaftalens bestemmelser.

10.3 Abonnentens væsentlige misligholdelse kan bl.a. omfatte, men er ikke begrænset til:

- Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods fibernetselskabets fremsendelse af minimum én rykkerskrivelse;

- Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse m.m. ved oprettelse samt ved flytning;
- Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af fibernetselskabet til abonnenten, jf. punkt 18 til 22;
- Abonnenten tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser;
- Tilslutning af udstyr til fibernettet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet, eller undladelse af at afbryde tilslutning af udstyr eller interne netværk efter påkrav fra fibernetselskabet, såfremt dette giver anledning til forstyrrelser af tjenester og/eller fibernettet;
- Hvis fibernetselskabet afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer;
- Såfremt abonnenten distribuerer adgangskoder til andre end husstandens medlemmer, eller undlader at oplyse fibernetselskabet om misbrug af de af fibernetselskabet udleverede koder;
- Tilslutningen til fibernettet anvendes uden forudgående aftale med fibernetselskabet til kommerciel virksomhed eller formidling af trafik for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører abonnentens husstand;
- Såfremt abonnenten sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller headend-information;
- Såfremt abonnenten udøver chikane mod en eller flere af fibernetselskabets medarbejdere;
- Såfremt abonnenten anvender de bestilte tjenester i erhvervsmæssigt øjemed;
- Såfremt abonnenten forsøger at ændre konfigurationen på fibernetselskabets tilslutningsudstyr.

## **11. Fibernetselskabets misligholdelse**

11.1 Fibernetselskabet giver efter henvendelse fra abonnenten på førstkommende opkrævning af abonnementsbetalingen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode, hvis:

- Fibernetselskabet undlader at foretage påkrævet fejlretning af fejl og mangler ved de leverede tjenester;
- Fibernetselskabet er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider; eller

- Der opstår fejl i de leverede tjenester, der medfører afbrydelse af abonnentens forbindelse til TV-tjenesterne eller internet tjenesterne i en sammenhængende periode på mere end 3 døgn fra fejlmeldingstidspunktet eller såfremt VOD-materiale, som abonnenten måtte have købt adgang til, ikke kan afspilles eller ikke kan afspilles i en tilfredsstillende kvalitet.

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

- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring forårsaget af fibernetselskabet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne;
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre fibernetselskabet eller nogen, som fibernetselskabet har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed;
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for fejl i abonnentens eget udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på abonnentens forhold, eller fejl i abonnentens eller tredjemands netværk;
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens data og/eller systemer eller som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software;
- Fibernetselskabet er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for fibernetselskabets kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på fibernettet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt fibernetselskabets egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra fibernetselskabets leverandører.

11.3 Abonnenten kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende ud over de i punkt 11.1 og 11.2 angivne.

## **12. Flytning**

12.1 Abonnementsaftalen er knyttet til levering på den installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten skal meddele fibernetselskabet, såfremt abonnenten påtænker at fraflytte en installationsadresse.

12.2 Hvis abonnentens nye adresse er tilsluttet fibernetselskabets fibernet eller umiddelbart kan tilsluttes, og fibernetselskabet indvilliger i at tilslutte adressen, og det er teknisk muligt at levere samtlige abonnentens tjenester på den nye adresse, kan abonnementsaftalen ændres, således at fibernetselskabet leverer tjenester til abonnentens nye adresse. I et sådant tilfælde forudsættes en ny tilslutningsaftale indgået mellem abonnenten og fibernetselskabet.

12.3 Hvis abonnentens nye adresse ikke er tilsluttet fibernettet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, hvis fibernetselskabet ikke ønsker at tilslutte abonnentens nye adresse til fibernettet eller hvis samtlige tjenester ikke kan leveres til abonnentens nye adresse, skal abonnenten opsig abonnementsaftalen i overensstemmelse med abonnementsaftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. punkt 14.1.

12.4 Fibernetselskabet er forpligtet til inden for rimelig tid, på abonnentens anmodning, at oplyse om, hvorvidt fibernetselskabet kan levere samtlige tjenester til abonnentens nye adresse, eller hvorvidt abonnenten skal opsig abonnementsaftalen.

12.5 Ved flytning af abonnentens tjenester til en anden adresse, kan fibernetselskabet vælge at udarbejde en ny abonnementsaftale, gældende for den nye installationsadresse.

12.6 Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve et gebyr for abonnentens flytning af sit abonnement til en ny adresse.

### **13. Overdragelse af aftalen**

13.1 Abonnenten er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen til en tredjemand.

13.2 Fibernetselskabet er til enhver tid berettiget til at overdrage fibernetselskabets rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende abonnementsaftale til tredjemand uden samtykke fra abonnenten.

### **14. Opsigelse og bindingsperiode**

14.1 Abonnementsaftalen er for abonnentens vedkommende uden binding, med mindre andet er aftalt ved aftalens indgåelse.

14.2 Abonnenten kan til enhver tid opsig abonnementsaftalen med et varsel på en måned.

14.3 Fibernetselskabet henstiller til, at abonnentens opsigelse i videst muligt omfang sker skriftligt. Fibernetselskabet bekræfter abonnentens opsigelse.

14.4 Ved fibernetselskabets varsling af ændringer af priser og abonnementsaftalens vilkår over for abonnenten kan abonnenten i varslingsperioden opsig abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på 14 dage, uanset en bindingsperiode og uanset normalt opsigelsesvarsel.

Ændringer, der er af rent begunstigende karakter for abonnenten, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

14.5 I tilfælde af, at tilslutningsaftalen mellem abonnenten og fibernetselskabet ophører, anses denne abonnementsaftale for opsagt af abonnenten, dog tidligst til udgangen af bindingsperioden, jf. punkt 14.1.

14.6 Fibernetselskabet kan til enhver tid skriftligt opsig abonnementsaftalen helt eller delvist med et varsel på en måned.

14.7 Fibernetselskabet kan opsige abonnementsaftalen uden varsel, hvis abonnenten forbindelse til de leverede tjenester er afbrudt som følge af abonnentens misligholdelse.

14.8 Såfremt abonnenten opsiger sit abonnement, skal abonnenten, for egen regning, returnere det udstyr som fibernetselskabet har stillet til rådighed for abonnenten som led i denne abonnementsaftale, eksempelvis TV-bokse(n) og telefoniboksen. Returneringen skal ske til fibernetselskabets adresse, emballeret og i ubeskadiget stand, med mindre andet fremgår af fibernetselskabets hjemmeside.

Returneringen skal ske senest 5 arbejdsdage efter abonnementets ophør. Fibernetselskabet er berettiget til at opkræve erstatning samt et gebyr af abonnenten, såfremt udstyret, blandt andet TV-bokse(n), ikke modtages eller er beskadiget ved modtagelsen. Fibernetselskabet kan dog vælge, hvorvidt fiberboksen og fibertilslutning forbliver eller nedtages efter abonnementsaftalens ophør.

## **15. Ændringer af abonnementsvilkår, priser og gebyrer**

15.1 Fibernetselskabet er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og sammensætning og/eller antallet af tredjepartstjenester med et varsel på mindst 1 måned.

Fibernetselskabet er berettiget til at ændre priser og gebyrer i abonnementsaftalen under henvisning til blandt andet almindelig inflation, forøgede omkostninger, indførelse af adfærdsregulerende gebyrer, almindelig markedsmæssig udvikling i priserne eller ønsket om at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester. Fibernetselskabet kan derudover uden varsel en gang årligt regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen med årsstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med 3 procent.

15.2 Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail, en besked i abonnentens e-Boks eller en besked på fibernetselskabets hjemmeside, en info-kanal eller TV-boksen. En sådan meddelelse om ændringer i abonnementsaftalen kan ligeledes fremsendes eksempelvis sammen med fibernetselskabets løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

15.3 Ved væsentlige ændringer af abonnementsaftalen, herunder eksempelvis priserne for abonnentens tjenester, gebyrer, ændring i teknisk format for TV-kanaler, der medfører at TV-kanaler ikke er tilgængelige for abonnenten og/eller væsentlige ændringer af abonnementsaftalens vilkår, der ikke er af rent begunstigende karakter for abonnenten, herunder ændringer i sammensætningen af kanalpakker, bliver abonnenten underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail, en besked i abonnentens e-Boks, brev, via sms til abonnentens mobiltelefonnummer eller sammen med fibernetselskabets løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

15.4 Ændringer af rent begunstigende karakter, eksempelvis tilføjelse af nye tredjepartstjenester til abonnementet, kan til enhver tid gennemføres uden forudgående varsel og uden meddelelse herom.

Ligeledes kan ændringer af abonnementsvilkår, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller praksis fra Forbrugerombudsmanden ske uden varsel.

## **16. Behandling af personoplysninger**

16.1 Fibernetselskabet er dataansvarlig for behandling af personoplysninger, som foretages i forbindelse med abonnementsaftalen. Kontaktoplysninger til fibernetselskabet, herunder kontaktoplysninger på deres eventuelle databeskyttelsesrådgiver kan findes via Waoo's hjemmeside (<https://www.waoo.dk/kontakt>).

16.2 Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger om abonnenten samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. Fibernetselskabet behandler oplysninger om abonnenten (navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse) samt IP-adresse, forbrugs- og regningsdata, data om antallet af tilsluttede klienter, signalstyrke, tidsforbrug, abonnentens mediebrug på TV-boksen og på web-TV tjenesten (TV, VOD-materiale og lignende).

Fibernetselskabet behandler endvidere abonnentens tilkendegivelser og delte data på fibernetselskabets eller Waoo's offentligt tilgængelige sociale platforme. Opbevaring og behandling af sådanne data sker endvidere i henhold til platformleverandørens privatlivspolitik. Herudover indsamler fibernetselskabet personoplysninger, som til enhver tid er nødvendige for opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen eller anden tilsvarende lovgivning.

16.3 Fibernetselskabet indsamler og behandler således personoplysninger med det formål, at kunne levere de aftalte produkter, foretage korrekt fakturering af abonnentens tjenester, yde support og vejledning til abonnenten, identifikation af mulige produktforbedringer, tilpasning af produkter samt anbefalinger af indhold på baggrund af abonnentens medieforbrug, at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til program- og indholdsleverandører og opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen og markedsføringsformål.

16.4 Fibernetselskabet indsamler og behandler personoplysninger; for at kunne opfylde abonnementsaftalen, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra b), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; for at kunne overholde en retlig forpligtelse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra c), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1; i fibernetselskabets legitime interesse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra f), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1 med det formål, at kunne informere om relevante produkter og tjenester samt udvikle og forbedre produkter og tjenester ud fra medieforbruget samt for kunne yde support og vejledning i forhold til produkter og tjenester.

Undladelse af behandling af personoplysninger kan forhindre opfyldelse af en retlig forpligtelse som fibernetselskabet er underlagt, opfyldelse en kontrakt eller udføre tjenester, som kræves i forbindelse med abonnementsaftalen. En undladelse af behandling af personoplysninger kan således betyde, at fibernetselskabet ikke kan levere produkter og tjenester til abonnenten.

16.5 Abonnenten kan give samtykke til, at fibernetselskabet, Waoo eller en af fibernetselskabets eller Waoo's samarbejdspartnere må anvende de af abonnenten oplyste kontaktinformationer til trykt, elektronisk eller telefonisk markedsføring af fibernetselskabets og fibernetselskabets

samarbejdspartneres tjenester og produkter. I tilfælde heraf indsamler og behandler fibernetselskabet abonnentens personoplysninger i medfør af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra a), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

Abonnenten har til enhver tid ret til at trække sit samtykke tilbage. Dette kan gøres ved at kontakte fibernetselskabet på de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden <https://www.waoo.dk/kontakt>. Tilbagetrækning af et samtykke påvirker ikke lovligheden af behandling af personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

16.6 Personoplysninger vil kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og myndigheder, såfremt videregivelse er påkrævet i lovgivningen, såfremt der er indhentet retskendelse om udlevering om de pågældende oplysninger, såfremt der er tale om nummeroplysningsdata, eller såfremt abonnenten har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen, jf. dog punkt 16.7.

16.7 Som led i opfyldelse af abonnementsaftalen videregiver eller overlader fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til Waoo med henblik på kundeoprettelse, fakturering, analyseformål, levering af produkter og tjenester og teknisk support på vegne af fibernetselskabet, samt til andre relevante samarbejdspartnere i form af indholdsleverandører, systemleverandører, salgspartnere, analysefirmaer, tekniske underleverandører og myndigheder.

Med henblik på at kunne oprette brugere, og administrere eventuelle tredjepartstjenester, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem fibernetselskabet, videregiver fibernetselskabet i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til den tredjepart, som driver de enkelte tredjepartstjenester.

16.8 For personoplysninger omfattet af bogføringsloven opbevarer fibernetselskabet disse i en periode på 5 år fra udgangen af det regnskabsår, personoplysningerne vedrører.

For personoplysninger som ikke er omfattet af bogføringsloven opbevarer fibernetselskabet disse i en periode på maksimalt 3 år fra abonnementsaftalens ophør i overensstemmelse med almindelige forældelsesfrister, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1.

16.9 I medfør af databeskyttelseslovgivningen har abonnenten en række rettigheder i forhold til fibernetselskabets behandling af oplysninger.

Såfremt abonnenten ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal abonnenten rette henvendelse til fibernetselskab via de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden <https://www.waoo.dk/kontakt>

Abonnentens rettigheder omfatter retten til:

- at få indsigt i de personoplysninger, som behandles om abonnenten, samt en række yderligere oplysninger

- at få slettet personoplysninger, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer
- i visse tilfælde ret at få behandling af dine personoplysninger begrænset. Fibernetselskabet må efterfølgende kun behandle personoplysninger – bortset fra opbevaring – med abonnentens samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser
- i visse tilfælde at gøre indsigelse mod fibernetselskabets lovlige behandling af dine personoplysninger
- i visse tilfælde at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

## 17. Netneutralitet

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

## 18. Tvister og klager

18.1 I tilfælde af tvist mellem abonnenten og fibernetselskabet om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan abonnenten klage til fibernetselskabet, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Fibernetselskabets afgørelse for så vidt angår telefoni tjenesten og internet tjenesten kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet

[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

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

og for så vidt angår TV-tjenesten:

Forbrugerklagenævnet

[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

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

Drejer abonnentens klage sig om behandling af dennes personoplysninger kan klagen indbringes for:

Datatilsynet

[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

E-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

18.2 Tvister skal i videst muligt omfang forsøges løst i mindelighed. Hvis dette ikke er muligt, kan hver af parterne indbringe tvisten for de danske domstole. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold, der udspringer af denne abonnementsaftale.