

# Tilslutningsvilkår

## 1. VÆRD AT VIDE OM DINE ABONNEMENTER OG DIN TILSLUTNING TIL FIBERNETTET

For at tjenesteudbyderen kan levere de abonnementsydelser, du har bestilt, skal Nord Energi først etablere en fiberforbindelse til din bolig.

### 1.1 Hvor kan du få mere at vide om dit abonnement?

På **ordrebekræftelsen** fra tjenesteudbyderen kan du se

- abonnementsydelserne
- deres omfang
- priser

På **ordrebekræftelsen** giver tjenesteudbyderen besked om

- hvornår du bliver tilsluttet fibernettet (tidspunktet for levering). Fremgår det ikke, får du brev eller e-mail om det hurtigst muligt.

**Vilkår for abonnement**, får du tilsendt af tjenesteudbyderen.

### 1.2 Hvornår forbindes og tilsluttes boligen til fibernettet?

Du modtager et brev eller e-mail fra tjenesteudbyderen med tidspunkt for

- hvornår du får besøg af vores kundekonsulent, som sammen med dig fastlægger, hvor fiberen skal føres ind til din bolig og hvor fiberboksen skal placeres.
- hvornår du får besøg af tekniker, som monterer fiberboksen.

Når teknikeren har monteret fiberboksen og konstateret, at der er forbindelse, har levering fundet sted.

Hvis du ikke er hjemme, når kundekonsulenten eller teknikeren kommer på besøg, vil installationen blive forsinket. Vi forbeholder os ret til, at tage et gebyr for vores omkostninger i denne forbindelse.

I etageejendomme kan det forekomme, at kundekonsulent-besøget ikke benyttes. Det afhænger af den aftale, som er indgået med ejendommens ejer. Du skal som lejer sikre dig følgende inden kundekonsulent besøget.

- Skriftelig godkendelse fra boligens ejer.
- Kontaktdata på udlejer så vi evt. kan kontakte udlejer og planlægge installation hvis dette er nødvendigt.

### **1.3 Hvad sker der, hvis etableringen af din forbindelse til fibernettet forsinkes?**

Tekniske forhold, vejret, forhold hos Nord Energis underleverandører og force majeure kan betyde, at tidspunktet for den faktiske levering, kan afvige fra det tidspunkt, du har fået oplyst i ordrebekræftelsen eller med brev/e-mail. Disse forhold giver dig ikke ret til, at kræve erstatning for forsinkelsen.

Ønsker du oplysninger om kvalitets- og serviceniveau, herunder også leveringstider, er du velkommen til, at kontakte tjenesteudbyderens Kundeservice.

## **2. TILSLUTNING TIL FIBERNETTET**

### **2.1 Hvordan sluttes din bolig til fibernettet?**

Fire trin skal gennemføres før din bolig er tilsluttet fibernettet

1. Besøg af kundekonsulent. Her planlægges indføring af fiber og placering af fiberboksen.
2. Et fiberrør skal nedgraves/underskydes eller pløjes mellem hovednettet og din bolig.
3. Et fiberkabel skal blæses fra hovednettet gennem fiberrøret ind til fiberboksen.
4. Montering af fiberboks i din bolig.

#### **2.1.1 Fiberrøret skal nedgraves fra skel til din bolig - kundekonsulentbesøg**

Nord Energi fremfører fiberrør på din grund. Såfremt der gælder andre vilkår vil det fremgå i særskilt brev til ordrebekræftelsen fra Tjenesteudbyderen. Fiberboksen installeres i stueetagen og inkluderer op til 1 meter indvendig kabeltræk. Installation af fiberboks på 1. sal samt andre ekstra ydelser koster et gebyr. Tjenesteudbyderens kundeservice kan oplyse priser og gebyrer på ekstra ydelser.

Kundekonsulenten fastlægger sammen med dig, hvor din fiberforbindelse skal tilsluttes hovednettet ved at udpege

- det sted i skellet, hvor fiberrøret skal kobles til hovednettet
- det sted, hvor der skal bores hul i din bolig, for at forbinde fiberrøret til fiberboksen.

Det er vigtigt, at følge kundekonsulentens vejledning og retningslinjer for, hvordan

- fiberrøret graves ned og dækkes til
- fiberboksen placeres i din bolig

da det ellers kan betyde forsinkelse og/eller ekstra omkostninger for dig.

Fiberrøret skal nedgraves/underskydes og sluttes til hovednettet, før vores tekniker kan komme på besøg for at montere fiberboksen.

### 2.1.1.1 Hvem graver fiberrøret ned?

Du vælger selv, om du

- A. vil stå for at grave fiberrøret ned og betale for at få koblet kunderøret på det øvrige hovednet.
- B. vil betale os for at klare hele opgaven

#### A. Hvis du selv sørger for nedgravning af fiberrøret



Du aftaler med vores kundekonsulent, hvor du gratis kan afhente fiberrøret evt. få det udleveret. Du har selv ansvaret for, at grave det ned i.h.t. kundekonsulentens retningslinjer.

Det er vigtigt, at arbejdet med, at grave fiberrøret ned er færdigt på det tidspunkt, som du har aftalt med kundekonsulenten, ellers kan din installationstid blive udskudt.

Hvis gravearbejdet ikke godkendes af Nord Energi, kan vores tekniker ikke tilslutte fiberforbindelsen.

#### B. Hvis vi skal sørge for nedgravningen af fiberrøret

Bestiller du os til at grave fiberrøret ned, sætter du sammen med kundekonsulenten en markeringspind, som kundekonsulenten har med, dér hvor I bliver enige om, at fiberrøret skal føres ind i din bolig.

### 2.1.1.2 Hvad er dit ansvar i forbindelse med nedgravning af fiberrøret?

Det er dit ansvar at

- Flytte/fjerne eventuelle buske og planter i haven, som hindre nedgravning.
- Sikre det nedgravede fiberrør, så fiberkablet ikke beskadiges, da du selv betaler eventuelle skader på fiberkablet.
- Markere hvor du har nedgravet fiberrøret. Således Nord Energi kan opmåle og dokumentere placeringen af røret. Du kan markere placeringen med små pæle eller andet. Nord Energis opmålere kommer på din adresse ca. 3-4 uger efter endt installation.
- Fjerne evt. terrassebrædder eller andre forhindringer ved indføringspunktet iflg. aftale med kundekonsulenten
- Oplyse om alle kendte rør og kabler på grunden så vi kan forhindre skader.

Nord Energis leverandører er alle lovpligtig forsikret i forbindelse med evt. skader.

### **2.1.2 Fiberboksen skal placeres i din bolig**

Fiberboksens placering i din bolig (på installationsadressen), skal ske i samråd med kundekonsulenten. Den godkendte placering af fiberboksen kan variere efter forhold og retningslinjer som kundekonsulenten rådgiver om.

Det gælder både med hensyn til placeringen af fiberboksen inde i din bolig samt afstanden fra skel til det sted, hvor du ønsker fiberboksen placeret.

Ved etablering af fiberboksen i etageejendomme vil der være særlige forhold, der betyder at placering af fiberboksen aftales med ejendommens ejer.

Hvis den placering du ønsker, ikke er inden for rammerne af det, som er inkluderet i betingelserne fra tjenesteudbyderen, kan installationen i nogle tilfælde udvides. Du betaler selv for denne udvidelse. Er du i tvivl om, om udvidelsen er inkluderet, kan du få svar på dette, hvis du henvender dig til tjenesteudbyderens kundeservice.

Hvis tekniske forhold kræver det, har vi ret til efterfølgende at flytte fiberboksen for Nord Energis regning.

### **2.1.3 Montering af fiberboks – teknikerbesøg**

Ved tekniker besøget monteres fiberboksen og der etableres forbindelse til fibernettet. Du får brev/e-mail om tekniker besøget fra tjenesteudbyderen. Under hele besøget skal der være en myndig person tilstede i din bolig.

Teknikeren installerer og forbinder fiberboksen til hovednettet, ved at indføre fiberkablet gennem ydermuren på din bolig. Indvendig installeres fiberboksen.

Hvis du ikke er hjemme, når teknikeren kommer på besøg og installationen derfor ikke udføres, forbeholder vi os ret til, at tage et gebyr for vores omkostninger i denne forbindelse.

#### **2.1.3.1 Hvem betaler reparationer efter tilslutningen?**

Du betaler selv, hvis det bliver nødvendigt at reparere din bolig (fx maling, oppudsning og lignende), grundet vores tekniker har sat en fiberboks op, taget en fiberboks ned, eller har flyttet den.

#### **2.1.3.2 Hvad skal du være opmærksom på, hvis du bor i lejebolig?**

Hvis du er lejer af den bolig, hvor du ønsker etablering af fibernettet, skal du vise vores tekniker og kundekonsulent en skriftlig tilladelse fra boligens ejer.

I tilladelsen skal det fremgå, at den valgte installationsløsning er godkendt af ejeren.

### **3 VORES OG DINE FORPLIGTELSE OG RETTIGHEDER**

#### **3.1 Vores forpligtelser og rettigheder**

Nord Energi tilslutter dig til fibernettet  
Tjenesteudbyderen leverer abonnementsydelse.

Nord Energi driver, vedligeholder og overvåger løbende fibernettet. Nord Energi leverer og ejer fiberboksen. Ændringer og forhold ang. abonnementsydelse, priser på produkter og tilhørende udstyr (router, Tv-bokse mm.), vil blive leveret og administreret af Tjenesteudbyderen.

Nord Energi forbeholder sig ret til midlertidigt, at afbryde tilslutningen og dermed også dine abonnementsydelse, for at vedligeholde, opgradere og servicere fibernettet og forbindelsen til fibernettet. Hvis en afbrydelse er nødvendig, vil den i videst muligt omfang ske om natten.

Planlagte afbrydelse vil Nord Energi informere Tjenesteudbyderen om.

Planlagte afbrydelse betragtes ikke som misligholdelse af vores ydelse.

Nord Energi har ret til,

- at forbedre, ændre, udskifte og/eller opgradere forbindelsen til fibernettet, og/eller det udstyr, der hører til. Sådanne ændringer kan betyde, at de tekniske krav til dit eget udstyr ændres
- at anvende en eller flere underleverandører til at etablere samt drive fibernettet.

##### **3.1.1 Vores niveau for kvalitet, service og fejlretning**

Nord Energi afhjælper fejl og mangler, der opstår i fibernettet, frem til og med udstyr ejet af os – herunder fiberboksen.

Fejl i levering af fibernet og afbrydelse af din forbindelse rettes inden for rimelig tid, efter at du har fejlmeldt det til Tjenesteudbyderens Kundeservice.

#### **3.2 Dine forpligtelser**

##### **3.2.1 Vedligeholdelse af udstyr**

Vedligeholdelse af dit udstyr er os uvedkommende og alene dit ansvar. Du betaler selv samtlige omkostninger ved dit udstyr.

### 3.2.2 Fejlretning i din bolig

Du er forpligtet til

- at sikre, at vi kan få uhindret adgang til vores udstyr og installationer i din bolig for at kunne søge og rette fejl hurtigst muligt
- at hjælpe til med at søge og rette fejl i dit eget udstyr og egne installationer i din bolig i nødvendigt omfang

### 3.2.3 Betaling af forgæves arbejde

Du skal betale os for det arbejde, vi har udført forgæves. Hvis det efter forsøg på at rette en fejl, viser sig, at fejlen ikke skyldes vores forhold, men derimod dine forhold eller dit udstyr.

### 3.2.4 Udstyr

Abonnementen er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på Nord Energis udstyr og installationer på adressen, ligesom abonnenten bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader. Abonnenten må ikke foretage ændringer i, flytning af eller andre indgreb i kabling eller udstyr udleveret af Nord Energi. Hvis abonnenten, eller nogen abonnenten har givet adgang til installationsadressen, forsætligt eller uagtsomt forårsager beskadigelse af fiberforbindelsen, genetablerer Nord Energi fiberforbindelsen for abonnentens regning.

Bemærk, at fiberboksen monteret ved indføringen af fiber til huset ikke må nedtages men skal forblive opsat på adressen.

## 4. PERSONDATA

Nord Energi Fibernet A/S behandler kun data i forbindelse med ordre om tilslutning til fibernet. Disse ordre kan komme fra 3.part og selve dine abonnements betingelser og vilkår vil du modtage fra denne part.

Du kan læse mere om Nord Energis persondatapolitik på [www.nordenergi.dk/persondatapolitik](http://www.nordenergi.dk/persondatapolitik)