

Vilkår for tilslutning til GlobalConnects fibernet

Marts 2020

Gennemgang af vilkår

Her kan du læse om de 'Vilkår for tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet, som gælder for din aftale med GLOBALCONNECT. Vilkårene er sammen med de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og GLOBALCONNECT. Nogle af punkterne i vilkårene er særlig vigtige for mange af vores kunder, og dem vil vi gerne fremhæve for dig her:

- Har du sagt ja til et kampagnetilbud i forbindelse med GLOBALCONNECTs udrulning af fibernet i dit lokalområde, kan du få standardtilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet uden beregning, mens udrulningen af fibernet i dit lokalområde foregår.
-
- Ved aktivering af kundens fibertilslutning på GLOBALCONNECTs fibernet, FORPLIGTES kunden til at indgå aftale om internetabonnement med tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via GLOBALCONNECTs fibernet. Ved fravigelse af dette opkræves efter gældende prisliste pkt. 5.E.
- Din aftale om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet omfatter (A) nedgravning af fiberstikledning fra vejskel og frem til nærmeste husmur gennemboring af husmur med yderboks og kabelindføring samt (C) opsætning af fiberstik, som afslutter fiberstikledningen indvendig i huset. Læs mere om de nærmere vilkår for standardtilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet i pkt. 5.
- Din aftale om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet omfatter ikke levering af teletjenester (bredbånd, tv, telefoni). Du kan frit købe abonnement hos en af GlobalConnects udvalgte tjenesteudbydere. Læs mere i pkt. 1.
- Der kan være tilfælde, hvor GLOBALCONNECT af tekniske eller fysiske årsager alligevel ikke kan etablere fiberforbindelsen. I så fald bliver din ordre annulleret. Læs mere i pkt. 1.B.
- Levering sker normalt senest 12 måneder efter din bestilling - og ofte hurtigere. Du vil blive kontaktet af GLOBALCONNECT eller af vores entreprenør, så vi kan aftale hvor på din husmur, vi skal føre fiberkablet ind samt yderboks(besigtigelsesbesøg). Vi skal også have adgang til dit hus for at opsætte et fiberstik indenfor (installationsbesøg). Vi kontakter dig direkte på din bopæl - eller vi ringer eller skriver til dig på e-mail og aftaler tidspunkter for

de 2 besøg. Læs mere i pkt. 4 og 5.

- Har du sagt ja til et kampagnetilbud i forbindelse med GLOBALCONNECTs udrulning af fibernet i dit lokalområde, sørger GLOBALCONNECT for reetablering af belægning (dog ikke beplantning). Læs mere i pkt. 5.A.
- Du kan kun bestille tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet til din folkeregisteradresse eller til en ejendom, som du ejer (fx sommerhus eller udlejningsejendom). Læs mere i pkt. 2.
- Bor du til leje i et parcelhus eller rækkehus, skal ejeren eller administratoren af ejendommen give GLOBALCONNECT skriftlig tilladelse til tilslutningen til GLOBALCONNECTs fibernet. Læs mere i pkt. 2.
- Bor du til leje i en etageejendom eller boligforening, skal ejeren eller administratoren af ejendommen give GLOBALCONNECT skriftlig tilladelse til tilslutningen til GLOBALCONNECTs fibernet.
- GLOBALCONNECT sender ordrebekræftelser og regninger til dig pr. e-mail til den e-mailadresse, som du oplyste, da du bestilte. Læs mere i pkt. 1 og 2.A.
- Du kan fortryde din bestilling af tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet i 14 dage. Læs mere i pkt. 1.B.

Ovenstående liste er kun et resumé af visse vigtige vilkår. Du skal være opmærksom på, at 'Vilkår for tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet' gælder i deres helhed for aftalen mellem GLOBALCONNECT og dig som kunde.

Vilkår for tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet

Marts 2020

Indholdsfortegnelse

- 1. Aftalen
 - 1.A. Forudsætninger for tilslutningsaftalen
 - 1.B. Fortrydelsesret for forbrugere
- 2. Aftalens parter
 - 2.A. Kundedata og adresseoplysninger
- 3. Kvalitets- og serviceniveau
- 4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg
- 5. GLOBALCONNECTs fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)
 - 5.A. Stikledning og kabelindføring
 - 5.B. Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)
 - 5.C. Ejendomsret og ansvar for GLOBALCONNECTs installationer
 - 5.D. Prisliste for ekstraarbejde
- 6. Betaling

- 7. GLOBALCONNECTs misligholdelse
 - 7.A. Fejlafhjælpning
 - 7.B. Erstatningsansvar
 - 7.C. Force majeure
- 8. Ændringer af GLOBALCONNECTs fibernet
- 9. Tvister og klager
- 10. Nyttige numre - kundeservice

1. Aftalen

Disse vilkår gælder for aftaler om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet, der ejes af GLOBALCONNECT (herefter GLOBALCONNECT).

En aftale om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet (tilslutningsaftalen) omfatter følgende:

- Anlæg af fiber-stikledning fra skel mod offentlig vej og frem til husmuren.
- Gennemboring af husmur samt yderboks og kabelindføring.
- Etablering af kabelafslutningspunkt i form af et fiberstik, som afslutter fiber-stikledningen indvendig i huset.
- Indgåelse af internetabonnement med internetudbyder, der udbyder tjenester via GLOBALCONNECTs fibernet.
- De nærmere vilkår for anlæg og standardtilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet findes i pkt. 5.

Ved 'GLOBALCONNECTs fibernet' forstås GLOBALCONNECTs offentlige elektroniske datakommunikationsnetværk, som er baseret på fiberteknologi.

Aftalen om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet omfatter ikke levering af teletjenester (internet, tv, telefoni).

Aftalen mellem kunden og GLOBALCONNECT er opfyldt, når tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet er etableret.

Det fremgår af GLOBALCONNECTs ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter.

Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. e-mail, jf. pkt. 2.A. Ordrebekræftelsen er sammen med disse vilkår grundlaget for aftalen mellem kunden og GLOBALCONNECT.

1.A. Aftale om abonnement på fiber bredbånd

Ved aktivering af kundens fibertilslutning på GLOBALCONNECTs fibernet, FORPLIGTES kunden til at indgå aftale om abonnement med tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via

GLOBALCONNECTs fibernet. Vi henviser til Forbrugeraftaleloven, Ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v. **§ 28**. Forbrugeren kan opsiges en aftale om løbende levering af varer eller tjenesteydelser med 1 måneds varsel til udgangen af en måned, når der er gået 5 måneder efter aftalens indgåelse, jf. dog stk. 2 og 4. Ved fravigelse af dette opkræves efter gældende prisliste jf. pkt. 5.D.

1.B. Forudsætninger for tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for aftalen om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet, at det er teknisk muligt at levere tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af GLOBALCONNECTs fibernet, og at GLOBALCONNECT efter en konkret økonomisk og teknisk vurdering ønsker at tilslutte kunden til fibernet.

GLOBALCONNECT er berettiget til at annullere aftalen om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet i følgende tilfælde:

- GLOBALCONNECT kan ikke opnå kontakt med kunden, jf. pkt. 4.
- GLOBALCONNECT kan ikke opnå de nødvendige gravetilladelser, jf. pkt. 4.
- Kundetilslutningen i et fastlagt projektområde udebliver i et omfang, der betyder, at etablering i området ikke er økonomisk forsvarligt, eller at projektet i øvrigt udskydes eller omprioriteres.
- Privat ejendomsret eller myndighedsforhold forhindrer etablering af tilslutningen.
- Særlige jordbundsforhold eller bygnings- eller konstruktionsmæssige forhold på installationsadressen medfører en ikke ubetydelig fare for jordskred eller risiko for personskade eller skader på ejendom eller materiel.
- Tilslutning til fibernet vil påføre GLOBALCONNECT ekstraordinære omkostninger, herunder men ikke begrænset til følgende situationer:
 - installationsadressen er en afsides beliggende ejendom,
 - installationsadressen er beliggende på øer uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn eller Sjælland,
 - leveringen kræver krydsning af vandløb,
 - jordbundsforholdene på installationsadressen er svært fremkommelige fra vejskel til nærmeste husfacade, eller
 - forhold i øvrigt der medfører særlige krav til fibernetets fremføring eller placering.

I sidstnævnte tilfælde kan GLOBALCONNECT give kunden tilbud om levering efter regning, således, at kunden selv afholder de ekstraordinære omkostninger til etableringen i tillæg til de sædvanlige priser for tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet. Kunden kan anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling.

Kunden kan ikke gøre krav gældende overfor GLOBALCONNECT, hvis GLOBALCONNECT annullerer tilslutningsaftalen i ovennævnte tilfælde.

1.C. Fortrydelsesret og annullering for forbrugere

Privatkunder kan fortryde bestillingen af tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet i 14 dage regnet fra den dag, hvor kunden modtager ordrebekræftelsen fra GLOBALCONNECT.

Kunden kan fortryde bestillingen ved at kontakte GLOBALCONNECT Kundeservice, jf. pkt. 10. Hvis kunden bruger fortrydelsesretten, annulleres bestillingen, og GLOBALCONNECT refunderer alle eventuelle betalinger senest 14 dage fra den dato, hvor GLOBALCONNECT har modtaget kundens besked.

Hvis kunden annullerer bestillingen efter fortrydelsesfristen og kunden har underskrevet etableringsaftale, opkræves et gebyr på 4.000 kr. jf. pkt 5.D & 5.E Tillægsydelse prisliste, Andre Gebyrer, produktnr. 11.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet er kunden og GLOBALCONNECT. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene. Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, jf. pkt. 5.D. og pkt. 5.E samt jf. pkt. 6.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehusklyngehusdobbelthus, som ikke er tilknyttet et boligselskab eller en boligforening, og kunden er lejer men ikke ejer ejendommen på installationsadressen, er det kundens ansvar at sikre, at ejeren forud har givet GLOBALCONNECT skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til GLOBALCONNECTs fibernet. Hvis kunden er lejer og uretmæssigt bestiller ejendommen tilsluttet til GLOBALCONNECTs fibernet, skal kunden dække GLOBALCONNECTs tab ved eventuelle krav fra ejendommens ejer om reetablering.

Hvis installationsadressen er en etageboliglejlighed eller et rækkehusklyngehus, som er tilknyttet et boligselskab eller en boligforening, er det en forudsætning for aftalen om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet, at ejeren/administratoren af ejendommen forud har givet GLOBALCONNECT skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til GLOBALCONNECTs fibernet.

2.A. Kundedata og adresseoplysninger

Kunden kan kun bestille tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet til kundens

folkeregisteradresse (CPR-adresse) eller til ejendomme, som kunden ejer eller administrerer. GLOBALCONNECT kan ved bestillingen kræve, at kunden identificerer sig ved brug af CPR og NemID.

Er kunden en privatkunde skal kunden ved aftaleindgåelsen give GLOBALCONNECT oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse og mobiltelefonnummer til brug for kontakt mellem GLOBALCONNECT og kunden i forbindelse med bestillingen.

Hvis kunden ikke bor på installationsadressen, skal kunden endvidere oplyse installationsadressen, hvor tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet skal ske (fx kundens fritidsbolig eller kundens udlejningsejendom).

For GLOBALCONNECTs behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på onefiber.dk/privatlivspolitik.

3. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til GLOBALCONNECT.

4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg

GLOBALCONNECT fastlægger efter en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. en tidsplan for arbejdets udførelse. Arbejdet tilrettelægges og varetages af GLOBALCONNECT eller en eller flere af GLOBALCONNECT udpegede underleverandører (entreprenører).

GLOBALCONNECT eller GLOBALCONNECTs underleverandør kontakter kunden – enten telefonisk eller pr. e-mail eller direkte på installationsadressen – med henblik på at aftale den nærmere placering af kabelindføringspunktet på husmuren (besigtigelsesbesøg).

Adgang til kundens grund med henblik på yderligere besigtigelse ud over besigtigelsesbesøget – fx for at finde den bedste føringsvej for fiber-stikledningen – skal i øvrigt kunne ske uden forudgående aftale med kunden.

Levering af tilslutningen vil normalt ske senest 12 måneder efter kundens bestilling – og ofte tidligere. Det præcise leveringstidspunkt fastsættes af GLOBALCONNECT, og meddeles kunden i en ordrebekræftelse. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

På leveringsdagen skal GLOBALCONNECT eller GLOBALCONNECTs underleverandør have adgang til kundens bopæl med henblik på at opsætte den indvendige del af installationen (installationsbesøg). GLOBALCONNECT er berettiget til at opkræve kunden for forgæves teknikerbesøg, hvis teknikeren ikke træffer kunden på adressen på det meddelte leveringstidspunkt. Hvis det meddelte leveringstidspunkt ikke passer kunden, skal kunden kontakte GLOBALCONNECT hurtigst muligt og senest dagen før det meddelte leveringstidspunkt.

Det er en forudsætning for tilslutningsaftalen og for GLOBALCONNECTs overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for GLOBALCONNECTs kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold og dårligt vejr, der besværliggør GLOBALCONNECTs levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af pkt. 7.C (force majeure).

Levering har fundet sted, når aktiv tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet er etableret, jf. pkt. 1.

5. GLOBALCONNECTs fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)

En aftale om standardtilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet omfatter følgende:

- Anlæg via gravning eller skydning af fiber-stikledning fra fibertilslutningspunkt i vejen til nærmeste husfacade, jf. pkt. 5.A.
- Frit valg af kabelindføringspunkt på husets facade mod vejen eller 1 meter rundt om begge hjørner (dog max 1½ meter over jorden), jf. pkt. 5.A.
- Gennemboring af husmur samt yderboks og kabelindføring, jf. pkt. 5.A og 5.B.
- Etablering af kabelafslutningspunkt i form af et fiberstik, som afslutter fiber-stikledningen indvendig i huset, jf. pkt. 5.B.
- Kunden kan derudover bestille ekstraarbejde mod betaling, jf. pkt. 5.D. og pkt. 5.E.

5.A. Stikledning og kabelindføring

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens bolig, fritidsbolig mv. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af GLOBALCONNECTs fibernet.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehusklyngehusdobbelthus, sker indføring af stikledningen (fiberkabel) på kundens

grund, hvor det efter GLOBALCONNECTs vurdering er teknisk og økonomisk mest hensigtsmæssigt - og i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Hvis installationsadressen er en etageboliglejlighed, sker indføringen af stikledningen (fibernkabel) normalt fra hovedtrappen - og i samråd med ejerenadministratoren af ejendommen, jf. pkt. 2.

Kunden skal sørge for uhindret adgang i forhaven, herunder sørge for at rydde for beplantning mv. 1 meter rundt om kabelindføringspunktet på husmuren. Giver der ikke GLOBALCONNECT uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, jf. pkt. 4, er GLOBALCONNECT berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel, jf. pkt. 5.D. og pkt. 5.E.

Reetablering af udendørsarealer, herunder belægning og beplantning, skal kunden normalt sørge for. I kampagneperioder, hvor GLOBALCONNECT udruller fibernet i et nærmere udpeget lokalområde, sørger GLOBALCONNECT dog for reetablering af belægning (dog ikke beplantning) og oprydning efter gravning på installationsadresser i det lokalområde, som kampagnen vedrører.

Hvis kunden ønsker en anden placering af stikledningen og fiberinstallationen end den, som GLOBALCONNECT har valgt, etablerer GLOBALCONNECT - om muligt - dette ekstraarbejde mod særskilt betaling, jf. pkt. 5.D. og pkt. 5.E.

5.B. Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)

På installationsadressen etablerer GLOBALCONNECT et fiberstik (et fiber-kabelafslutningspunkt også kaldet fiber-KAP eller fKAP), som udgør afslutningspunktet for GLOBALCONNECTs fibernet og fiber-stikledningen. For GLOBALCONNECTs fibernet er kabelafslutningspunktet den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig det vil sige den vægmonterede boks, som afslutter fiber-stikledningen. Fiberstikket kræver ikke strøm.

Levering af tjenester (bredbånd, tv, telefoni) fra kundens tjenesteudbyder kræver, at der - ud over fiberstikket - også opsættes nettermineringsudstyr (ONT - optisk netterminering) i umiddelbar nærhed af fiberstikket. Endvidere kræver levering af tjenester fra kundens tjenesteudbyder, at der opsættes tilslutningsudstyr i form af router fra kundens tjenesteudbyder. Kunden skal sørge for nødvendig elforsyning til brug for ONT og router, og det kan derfor være en fordel, at der findes en stikkontakt i nærheden af det sted, hvor fiberstikket placeres. Udgifter til elforsyning påhviler kunden.

GLOBALCONNECT bestemmer den nærmere placering af fiberstikket under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. GLOBALCONNECT placerer som udgangspunkt fiberstikket ved kabelindføringen i kundens bolig. Fiberstikket skal placeres i et beboelsesrum, som er opvarmet og isoleret, og må ikke placeres i et eksempelvis uopvarmet loft, krybekælder eller vådrum.

Hvis kunden ønsker en anden placering af GLOBALCONNECTs fiberinstallation (fiberstik mv.) end den, som GLOBALCONNECT har valgt, etablerer GLOBALCONNECT - om muligt - dette ekstraarbejde mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D. og 5.E.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af GLOBALCONNECTs fiberinstallation eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring), etablerer GLOBALCONNECT - om muligt - dette ekstraarbejde mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D. og 5.E.

Hvis kunden senere ønsker ledningsføring og placering af GLOBALCONNECTs fiberinstallation ændret, etablerer GLOBALCONNECT - om muligt - dette mod særskilt betaling jf. pkt. 5.D. og 5.E.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for GLOBALCONNECT til at installere GLOBALCONNECTs fiberinstallationer og ledningsføring. Giver der ikke GLOBALCONNECT uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er GLOBALCONNECT berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel jf. pkt. 5.D. og 5.E.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsnings og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af GLOBALCONNECTs fiberinstallation, skal kunden sørge for.

GLOBALCONNECT har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 7.A, for GLOBALCONNECTs fibernet til og med fiberstikket og eventuel nettermineringsudstyr (ONT). Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net. Ved interne net forstås husinstallationer efter nettermineringspunktet i form af telenet eller fordelingsnet til kundens eget brug på installationsadressen, fx ekstra telefonstik eller antennenstik.

5.C. Ejendomsret og ansvar for GLOBALCONNECTs installationer

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) GLOBALCONNECTs udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i

GLOBALCONNECTs udendørs installationer og i kabelafslutningspunktet (fiberstikket), jf. pkt. 5.A og 5.B.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på GLOBALCONNECTs installationer og stikledningen på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder.

For GLOBALCONNECTs installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre GLOBALCONNECTs tab i de nævnte tilfælde.

5.D. & 5.E. Tillægsydelse prisliste

FTTH Kampagne

Produktnr.	Produkttekst	Aktion	Pris
1	FTTH Access SDU - Ind i hus - med internetabonnement	AFGIFT	0,00 kr.
2	FTTH Access SDU - Ind i hus - uden internetabonnement	AFGIFT	4.000,00 kr.
3	FTTH Access SDU - til vej - efterinstallering	AFGIFT	15.000,00 kr.
4	FTTH Access SDU Pigtail	AFGIFT	1.000,00 kr.
6	FTTH Access MDU - med internetabonnement	AFGIFT	0,00 kr.
7	FTTH Access MDU - uden internetabonnement	AFGIFT	4.000,00 kr.
8	FTTH Access MDU - til MDU - efterinstallering	AFGIFT	15.000,00 kr.

Alle ovenstående priser i er kr. og med moms.

Andre Gebyrer

Produktnr.	Produkttekst	Aktion	Pris
10	Fravigelse fra pkt. 1.A.	AFGIFT	4.000,00 kr.
11	Fravigelse fra pkt. 1C annullering	AFGIFT	4.000,00 kr.

Alle ovenstående priser i er kr. og med moms.

6. Betaling

GLOBALCONNECT opkræver betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen, jf. GLOBALCONNECTs til enhver tid gældende prisliste pkt. 5.E.

I kampagneperioder, hvor GLOBALCONNECT udruller fibernet i et nærmere udpeget lokalområde, tilbyder GLOBALCONNECT dog standardtilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet uden beregning på installationsadresser i det lokalområde, som kampagnen

vedrører. Det fremgår af kampagnetilbud og af ordrebekræftelsen fra GLOBALCONNECT.

For levering af ekstraydelser, jf. pkt. 5.D er GLOBALCONNECT altid berettiget til at opkræve normal betaling, jf. GLOBALCONNECTs prisliste pkt. 5.E.

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Regningen fremsendes pr. e-mail. Hvis kunden ikke har en e-mailadresse, fremsendes regningen pr. brevpost.

Ved forsinket betaling er GLOBALCONNECT berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. GLOBALCONNECT er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

GLOBALCONNECT kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i GLOBALCONNECT-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af GLOBALCONNECT.

7. GLOBALCONNECTs misligholdelse

7.A. Fejlafhjælpning

GLOBALCONNECT afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

Fejlretning skal ske i samarbejde med og via kundens tjenesteudbyder, jf. pkt. 1.

Grænsen for GLOBALCONNECTs fejlretningsansvar er det af GLOBALCONNECT etablerede kabelafslutningspunkt (fiberstikket) og eventuelle nettermineringsudstyr (ONT), jf. pkt. 5.B.

Fejlretning af GLOBALCONNECTs eventuelle nettermineringsudstyr (ONT), jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at Tjenesteudbyder fremsender andet nettermineringsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

Kunden skal sikre, at GLOBALCONNECT med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke GLOBALCONNECT uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er GLOBALCONNECT berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i

kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i GLOBALCONNECTs fibernet, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5.B, er kunden forpligtet til at dække GLOBALCONNECTs udgifter til fejlsøgning.

7.B. Erstatningsansvar

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

A. GLOBALCONNECT er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af GLOBALCONNECTs fibernet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre GLOBALCONNECT har forsømt at begrænse ulemperne herved.

B. GLOBALCONNECT er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at GLOBALCONNECTs fibernet ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

7.C. Force majeure

GLOBALCONNECT er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 7.B, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for GLOBALCONNECTs kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt GLOBALCONNECTs egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

8. Ændringer af GLOBALCONNECTs fibernet

GLOBALCONNECT er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af GLOBALCONNECTs fibernet for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. GLOBALCONNECT tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis GLOBALCONNECT skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af nettet.

9. Tvister og klager

Aftalen om tilslutning til GLOBALCONNECTs fibernet er undergivet dansk ret.

I tilfælde af tvist mellem kunden og GLOBALCONNECT om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til GLOBALCONNECT. GLOBALCONNECT træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, kan GLOBALCONNECTs afgørelse indbringes for Teleanke-nævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

10. Nyttige numre - kundeservice

Kundeservice og Support

support.onefiber@globalconnect.dk

Onefiber by GlobalConnect

Havneholmen 6

2450 København SV

Danmark

CVR: 26759722