



ABONNEMENTSVILKÅR

GÆLDENDE FOR WAOO OG ANDRE FIBER YDELSER UDBUDT AF
nef Fiber A/S

ABONNEMENTSBETINGELSER FOR PRIVATKUNDER

Disse Abonnementsbetingelser indgår som en del af den samlede abonnementsaftale, der er indgået mellem dig (abonnenten) og nef Fiber A/S (herefter nef). Heri fastsættes de vilkår, der gælder for dit køb af en eller flere af de tjenester, der udbydes af nef 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 med den pågældende forening. De områder, hvor der gælder særlige vilkår for foreningsabonnenter, er angivet under punkt 23.

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 nef fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Du kan opsigte abonnementsaftalen med løbende måned plus en måneds varsel fra abonnementsaftalens ikrafttræden (det tidspunkt, hvor levering af tjenester under dit abonnement starter).
- Abonnementets ikrafttræden forudsætter, at nef har mulighed for at levere tjenester til din adresse.
- nef 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 nef i overensstemmelse med databeskyttelsesloven dog personoplysninger til eventuelle tredjepartsleverandører af tjenester, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem nef.

nefs behandling af personoplysninger, herunder dine rettigheder i forbindelse hermed, reguleres nærmere under punkt 16 i Abonnementsbetingelserne.

- Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig, eventuelt som en besked på en infokanal eller via TV-boksen, eller sammen med nefs løbende fakturering. 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 nefs løbende fakturering.
- Såfremt du misligholder denne aftale, vil nef have ret til at lukke for signalet for alle de tjenester, du køber ved nef.

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 nef.
- 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.
- 1.3. Ordrebekræftelse, eventuel ordreformular, disse Abonnementsbetingelser med eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer udgør abonnementsaftalen mellem nef 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 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 nef inden for de forudgående seks måneder, med mindre det specifikt fremgår af det pågældende kampagnetilbud.
- 1.5. Disse Abonnementsbetingelser for aftaler mellem nef og abonnenter er opdelt i to dele: de generelle vilkår, der gælder for alle abonnementsaftaler og dels de vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af nef 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 nef, må ikke stilles til rådighed for andre uden for abonnentens husstand.
- 1.7. nef 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 nef, og fremgår af ordrebekræftelsen. For at kunne indgå denne abonnementsaftale skal abonnenten være myndig. I modsat fald skal aftalen med nef 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 nef om navn, adresse, postnummer, by, telefonnummer, e-mailadresse og andre nødvendige oplysninger, som nef 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 nef om disse ændringer.
- 2.5. Såfremt abonnenten har oplyst en e-mailadresse til nef, er nef 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 nef om dennes beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev eller e-mail).
- 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 nef 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. nef 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 nef uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor abonnenten har informeret nef om udøvelsen af abonnementsaftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis abonnenten returnerer udstyret i samme stand, som det blev modtaget 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 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 fortrydelse af den samlede abonnementsaftale, jf. punkt 3.5.
- 3.7. Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for nefs 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 nef om udøvelse af fortrydelsesretten, jf. dog punkt 24.3.

4. LEVERING

- 4.1. Efter abonnentens bestilling af de valgte tjenester meddeler nef 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, vejmæssige 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 nef i den anledning.
- 4.2. Installation af nefs udstyr på leveringsadressen foretages enten af abonnenten selv, eller ved teknikerbesøg.
- 4.3. Ved teknikerbesøg kontaktes abonnenten forinden for at aftale en tid.
- 4.4. Teknikeren møder op i det aftalte tidsrum og installerer abonnentens udstyr i hjemmet.
- 4.5. Kan teknikeren ikke udføre installation som følge af abonnentens forhold, herunder manglende adgang hvis abonnenten ikke er hjemme på det aftalte tidspunkt for teknikerbesøg, eller der ikke er klargjort, vil der blive opkrævet gebyr herfor.
- 4.6. Oplysning om nefs til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til nef.

5. ADGANGSKODE

- 5.1. Abonnenten vil få udleveret forskellige adgangskoder. Sådanne adgangskoder er personlige og må ikke videregives til tredjemand.
- 5.2. nef er ikke ansvarlig for tredjemands eventuelle misbrug af abonnentens adgangskoder. Abonnenten skal oplyse nef, hvis denne har viden om eventuelt misbrug af de udleverede adgangskoder. Abonnenten kan rekvirere nye adgangskoder ved henvendelse til nef, som kan opkræve et gebyr herfor.

6. UDSKYR

- 6.1. Alle kabler frem til den monterede fiberboks, alt udstyr installeret eller udleveret af nef samt fiberboksen tilhører nef. Abonnenten har ingen ret til at sælge, udleje pantsætte, eller på anden måde disponere over hverken kabler, fiberboks eller andet udstyr leveret af nef.
- 6.2. Udstyr installeret og udleveret af nef må alene anvendes på den installationsadresse der er tegnet internetabonnement på og til hvilket udstyret er tilknyttet.

- 6.3. Abonnementen er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på nefs udstyr og installationer på installationsadressen, ligesom abonnementen bærer risikoen for tyveri, bortkomst, hændelige skader og lynnedslag. Abonnementen må ikke foretage ændringer eller nogen form for indgreb i udstyr etableret eller udleveret af nef, ligesom der ikke må flyttes på af nef fastmonterede kabler og udstyr.
- 6.4. Eventuelt defekt udstyr returneres til nef, der inden for rimelig tid vil erstatte det defekte udstyr med andet tilsvarende funktionsdygtigt udstyr. nef er ikke forpligtet til at levere nyt udstyr til abonnementen.
- 6.5. Alle kabler, udstyr og andre installationer internt i abonnentens ejendom, som abonnementen tilslutter til fiberboksen, og som ikke er udleveret af nef, er abonnentens eget ansvar og risiko og nef uvedkommende. Abonnementen skal sikre sig, at sådant udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes fiberboksen, og at dette anvendes i overensstemmelse med sit formål.
- 6.6. Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes fibernettet, giver anledning til forstyrrelser af fiberboksen eller de tjenester, der leveres på fibernettet, er abonnementen forpligtet til straks efter påkrav herom fra nef at frakoble sådant udstyr og/eller interne netværk, samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger mod de opståede forstyrrelser.
- 6.7. Undlader abonnementen at efterkomme et påkrav fra nef som omtalt i punkt 6.6, anses dette for væsentlig misligholdelse, der berettiger nef til at lukke for de tjenester, nef leverer til abonnementen.
- 6.8. Abonnementen skal sikre, at den nødvendige elforsyning er til stede til at sikre brugen og driften af det af nef installerede udstyr, herunder fiberboksen. Udgifter forbundet hermed påhviler abonnementen.

7. PRISER OG GEBYRER

- 7.1. Prisen, som skal betales for de tjenester, nef leverer til abonnementen, 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 TV-pakke, genåbning af tjenester, telefoni-abonnement, nummerflytning 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 abonnementen ved afregning af de leverede tjenester. Derudover kan nef 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 nefs hjemmeside eller ved henvendelse til nef.
- 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 altid af faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning af de leverede tjenester.
- 8.2. Betaling kan ske via netbank (FIK), Betalingsservice eller hos nef. nef er berettiget til at opkræve et gebyr for fremsendelse af faktura og betaling.
- 8.3. Ved aftale om gentagen betaling via Betalingsservice er abonnenten selv ansvarlig for at sikre gyldige og valide betalingsinformationer.
- 8.4. Abonnementsbetalingen faktureres forud med virkning fra den dag, hvor nef påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste. Forbrugsbetaling og eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet, ligeledes startende fra den dag, hvor nef påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste.
- 8.5. Ved forsinket betaling er nef berettiget til opkrævning af rykkergebyr, ligesom nef er berettiget til at forrente det skyldige beløb i overensstemmelse med rentelovens regler herom.
- 8.6. nef er berettiget til på samme faktura at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor nef varetager opkrævningen på dennes vegne.
- 8.7. nef er berettiget til at lade en tredjepart varetage opkrævning på nef's vegne.
- 8.8. Hvis nef 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 nef 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 nef.

9. FEJLRETNING

- 9.1. nef er som en del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som nef leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til nef.
- 9.2. Såfremt det efter, at nef har afhjulpet fejl eller mangler, viser sig, at fejlen ikke skyldes nef-forhold, men derimod abonnentens egne forhold eller abonnentens eget udstyr, kan nef opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at abonnenten dækker nef's udgifter til fejlsøgning. Uanset om fejl eller mangler ved de leverede tjenester kan tilskrives nef eller abonnenten, er nef berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt nef 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 abonne-

mentsaftalen, er nef 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 nef.

- 10.2. I tilfælde af, at nef 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 nef helt eller delvist afbryder abonnentens adgang til fibernettet.
- 10.3. Abonnentens væsentlige misligholdelse kan bl.a. omfatte, men er ikke begrænset til:
 - 10.4. Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods nefs fremsendelse af minimum én rykkerskrivelse.
 - 10.5. Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse m.m. ved oprettelse samt ved flytning.
 - 10.6. Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af tjenester leveret af nef til abonnenten, jf. punkt 19 til 24.
 - 10.7. 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.
 - 10.8. 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 nef, såfremt dette giver anledning til forstyrrelser af tjenester og/eller fibernettet.
 - 10.9. Hvis nef afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer.
 - 10.10. Såfremt abonnenten distribuerer adgangskoder til andre end husstandens medlemmer, eller undlader at oplyse nef om misbrug af de af nef udleverede koder.
 - 10.11. Tilslutningen til fibernettet anvendes uden forudgående aftale med nef til kommerciel virksomhed eller formidling af trafik for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører abonnentens husstand.
 - 10.12. Såfremt abonnenten sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller headendinformation.
 - 10.13. Såfremt abonnenten udøver chikane mod en eller flere af nef medarbejdere.
 - 10.14. Såfremt abonnenten forsøger at ændre konfigurationen på nefs tilslutningsudstyr.

11. nefs MISLIGHOLDELSE

- 11.1. nef giver efter henvendelse fra abonnenten på førstkommande opkrævning af abonnementsbetalingen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode, hvis:
- 11.2. nef undlader at foretage påkrævet fejlretning af fejl og mangler ved de leverede tjenester.
- 11.3. nef er skyld i, at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider.
- 11.4. Der opstår fejl i de leverede tjenester, der medfører afbrydelse af abonnentens forbindelse til TV-tjenesterne, telefoni-tjenesterne eller internet-tjenesterne i en sammenhængende periode på mere end tre arbejdsdage fra fejlmeldingstidspunktet eller såfremt VOD-materiale, som abonnenten måtte have købt adgang til, ikke kan afspilles eller ikke kan afspilles i en tilfredsstillende kvalitet.
- 11.5. nef er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af nef eller nogen, som nef har ansvaret for, med de nedenfor anførte begrænsninger:
- 11.6. nef er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring forårsaget af nef i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.
- 11.7. nef er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre nef eller nogen, som nef har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed.
- 11.8. nef er ikke erstatningsansvarlig for fejl i abonnentens eget udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på abonnentens forhold, eller fejl i abonnentens eller tredjemand netværk.
- 11.9. nef 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.
- 11.10. nef er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for nefs kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på fibernettet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt nefs egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra nefs leverandører.
- 11.11. Abonnenten kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende ud over de i punkt 11 angivne.

12. FLYTNING

- 12.1. Abonnementsaftalen er knyttet til levering på den installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten skal meddele nef, såfremt abonnenten påtænker at fraflytte en installationsadresse.
- 12.2. Hvis abonnentens nye adresse er tilsluttet et fibernet, hvor nef har mulighed for at levere tjenester eller umiddelbart kan tilsluttes, og nef indvilliger i at tilslutte adressen, og det er teknisk muligt at levere samtlige abonnentens tjenester på den nye adresse, kan abonnementsaftalen ændres, således at nef leverer tjenester til abonnentens nye adresse.
- 12.3. Hvis abonnentens nye adresse ikke er tilsluttet fibernettet og ikke umiddelbart kan tilsluttes, eller hvis samtlige tjenester ikke kan leveres til abonnentens nye adresse, skal abonnenten opsiges abonnementsaftalen i overensstemmelse med abonnementsaftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. punkt 14.1.
- 12.4. nef er forpligtet til inden for rimelig tid, på abonnentens anmodning, at oplyse om, hvorvidt nef kan levere samtlige tjenester til abonnentens nye adresse, eller hvorvidt abonnenten skal opsiges abonnementsaftalen.
- 12.5. Ved flytning af abonnentens tjenester til en anden adresse, kan nef vælge at udarbejde en ny abonnementsaftale gældende for den nye installationsadresse.
- 12.6. nef 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. nef er til enhver tid berettiget til at overdrage nef-rettigheder og -forpligtelser i medfør af nærværende abonnementsaftale til tredjemand uden samtykke fra abonnenten.

14. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE

- 14.1. Abonnenten kan til enhver tid opsiges abonnementsaftalen med løbende måned plus en måneds varsel fra abonnementsaftalens ikrafttræden (det tidspunkt, hvor levering af tjenester under abonnementsaftalen starter).
- 14.2. nef henstiller til, at abonnentens opsigelse i videst muligt omfang sker skriftligt. nef bekræfter abonnentens opsigelse.
- 14.3. Ved nefs varsling af ændringer af priser og abonnementsaftalens vilkår over for abonnenten kan abonnenten i varslingsperioden opsiges 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.
- 14.4. nef kan til enhver tid skriftligt opsiges abonnementsaftalen helt eller delvist med et

varsel på en måned.

- 14.5. nef kan opsigte abonnementsaftalen uden varsel, hvis abonnentens forbindelse til de leverede tjenester er afbrudt som følge af abonnentens misligholdelse.
- 14.6. Såfremt abonnenten opsiget sit abonnement, skal abonnenten, for egen regning, returnere det udstyr, nef har stillet til rådighed for abonnenten som led i dennes abonnementsaftale, eksempelvis TV-bokse(n) og WiFi-udstyr. Returneringen skal ske til nefs adresse, emballeret og i ubeskadiget stand, medmindre andet fremgår af nefs hjemmeside. Returneringen skal ske senest 10 arbejdsdage efter abonnementsophør. nef 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.
- 14.7. nef kan i særlige tilfælde undlade at kræve returnering. Er dette tilfældet, er abonnenten forpligtet til at bortskaffe udstyret som ikke-anvendeligt elektronikaffald og er under ingen omstændigheder berettiget til at videresælge, videregive eller på anden vis genanvende/fortsat anvende udstyr udleveret af nef.

15. ÆNDRING AF ABONNEMENTSBETINGELSER, PRISER OG GEBYRER

- 15.1. nef er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og sammensætning og/eller antallet af tredjepartstjenester med et varsel på mindst en måned. nef er berettiget til at ændre priser og gebyrer i abonnementsaftalen under henvisning til blandt andet almindelig inflation, forøgede omkostninger, prisstigninger fra leverandører eller for tredjepartstjenester, indførelse af adfærdsregulerende gebyrer, almindelig markedsmæssig udvikling i priserne eller ønsket om at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester. nef kan derudover uden varsel en gang årligt regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen med årsstigningen i det danske forbrugerprisindeks, dog mindst med tre procent.
- 15.2. Ændringer i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail, eller en besked på nefs hjemmeside, en info-kanal eller TV-boksen. En sådan meddelelse om ændringer i abonnementsaftalen kan ligeledes fremsendes eksempelvis sammen med nefs 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, brev, via sms til abonnentens mobiltelefonnummer eller sammen med nefs 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 Abonnementsbetingelser, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller afgørelser fra Forbrugerombudsmanden eller andre myndigheder

ske uden varsel.

16. BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER

- 16.1. nef er dataansvarlig for behandling af personoplysninger, som foretages i forbindelse med abonnementsaftalen. Kontaktoplysninger til nef, herunder kontaktoplysninger på eventuelle databeskyttelsesrådgiver kan findes via nefs hjemmeside (www.nef.dk/privat/kundeservice/).
- 16.2. nef indsamler og behandler personoplysninger om abonnenten samt øvrige brugere i husstanden i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. nef 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). nef behandler endvidere abonnentens tilkendegivelser og delte data på nefs offentligt tilgængelige sociale platforme. Opbevaring og behandling af sådanne data sker endvidere i henhold til platformleverandørens privatlivspolitik. Herudover indsamler nef personoplysninger, som til enhver tid er nødvendige for opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen eller anden tilsvarende lovgivning.
- 16.3. nef 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 abonnentens medieforbrug, at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til program- og indholdsleverandører og opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen og markedsføringsformål.
- 16.4. nef 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 nefs 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.
- 16.5. Undladelse af behandling af personoplysninger kan forhindre opfyldelse af en retlig forpligtelse som nef er underlagt, opfyldelse en kontrakt eller udføre tjenester, som kræves i forbindelse med abonnementsaftalen. En undladelse af behandling af personoplysninger kan således betyde, at nef ikke kan levere produkter og tjenester til abonnenten.
- 16.6. Abonnenten kan give samtykke til, at nef eller en af nefs samarbejdspartnere må anvende de af abonnenten oplyste kontakthinformationer til trykt, elektronisk eller telefonisk markedsføring af nefs og nefs samarbejdspartneres tjenester og produkter. I tilfælde heraf indsamler og behandler nef abonnentens personoplysninger i medfør af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra a), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.
- 16.7. Abonnenten har til enhver tid ret til at trække sit samtykke tilbage. Dette kan gøres

ved at kontakte nef på de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden www.nef.dk/privat/kundeservice/. Tilbagetrækning af et samtykke påvirker ikke lovligheden af behandling af personoplysninger på baggrund af det tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis samtykket tilbagetrækkes, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

- 16.8. Personoplysninger vil kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og myndigheder, såfremt videregivelse er påkrævet i lovgivningen, såfremt der er indhentet retskendelse om udlevering af de pågældende oplysninger, såfremt der er tale om nummeroplysningsdata, eller såfremt abonnenten har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen, jf. dog punkt 16.7.
- 16.9. Som led i opfyldelse af abonnementsaftalen videregiver eller overlader nef i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til relevante samarbejdspartnere i form af indholdsleverandører, systemleverandører, salgs partnere, analysefirmaer, tekniske underleverandører og myndigheder. Med henblik på at kunne oprette brugere, og administrere eventuelle tredjepartstjenester, som følger med abonnementet eller kan tilkøbes gennem nef, videregiver nef i overensstemmelse med databeskyttelseslovgivningen personoplysninger til den tredjepart, som driver de enkelte tredjepartstjenester.
- 16.10. For personoplysninger omfattet af bogføringsloven opbevarer nef disse i en periode på fem år fra udgangen af det regnskabsår, personoplysningerne vedrører.
- 16.11. For personoplysninger som ikke er omfattet af bogføringsloven, opbevarer nef disse i en periode på maksimalt tre år fra abonnementsaftalens ophør i overensstemmelse med almindelige forældelsesfrister, jf. forældelseslovens § 3, stk. 1.
- 16.12. I medfør af databeskyttelseslovgivningen har abonnenten en række rettigheder i forhold til nef's behandling af oplysninger.
- 16.13. Såfremt abonnenten ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal abonnenten rette henvendelse til nef via de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden www.nef.dk/privat/kundeservice/. Abonnentens rettigheder omfatter retten til:
 - a) at få indsigt i de personoplysninger, som behandles om abonnenten, samt en række yderligere oplysninger.
 - b) at få slettet personoplysninger inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.
 - c) i visse tilfælde ret at få behandling af dine personoplysninger begrænset. nef 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.
 - d) i visse tilfælde at gøre indsigelse mod nef's lovlige behandling af dine personoplysninger.
 - e) 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. Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet.

Nedenfor kan du se en nærmere beskrivelse af, hvordan nef Fiber A/S lever op til de konkrete bestemmelser i forordningens artikel 4, stk. 1 litra a til e, som beskriver kravene til oplysninger, der skal stilles til rådighed for slutbrugere.

- a) Oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger.

nef Fiber A/S prioriterer trafikken i fibernettet efter trafiktype for at sikre den bedst mulige brugeroplevelse, hvis der skulle opstå fysiske og/eller logiske fejl i netværket. Prioriteringen er opdelt i:

- Voice (tale)
- Video (billede og lyd)
- Andet

Trafik til tale og flowvideo, f.eks. telefoni og streaming af liveudsendelser, anses for tidskritisk for at sikre en god brugeroplevelse. Derfor prioriteres denne trafik over f.eks. video on demand og websurfing, som ikke er lige så følsom over for ophobning af trafik i netværket.

Eks.: Ved fejlsituationer i nettet, hvor links eller udstyr går ned, kan der opstå situationer hvor trafikken ikke har to veje, men den samlede trafik kun kan passere én vej. Indtil fejlen er udbedret, kan der derfor opstå nedsat fremkommelighed, hvor den fulde hastighed ikke kan opnås. I denne situation er tidskritisk trafik som f.eks. telefoni og streaming af liveudsendelser prioriteret, og denne prioritering kan påvirke internetoplevelsen.

Der foretages også foranstaltninger til bekæmpelse af DDOS og hackerangreb. Der er dog ingen garanti for, at dette ikke kan forekomme, og vil således kunne påvirke slutbrugers anvendelse af tjenesten.

- b) En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester.

nef Fiber A/S leverer internetadgang via faste fibernetforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder. nef Fiber A/S garanterer de hastigheder, der markedsføres, dog med undtagelse af Wao Fiber 1000 som er garanteret en hastighed på 900 Mbit/s upload og 900 Mbit/s download.

I tillæg til internetadgang udbyder nef Fiber A/S TV og telefoni, som leveres over fibernetforbindelsen.

Disse tjenester påvirker ikke den garanterede internethastighed, idet nef

Fiber A/S allokerer kapacitet og dimensionerer netværket med ekstra kapacitet til at håndtere disse tjenesters marginale ekstra forbrug af kapacitet.

Undtagelser er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser, da trafikken prioriteres i nettet efter de forskellige tjenester, så brugeroplevelsen sikres for de tjenester, der stiller særlige krav til trafikstyring (se uddybning i pkt. a).

Telefoni defineres således som trafikklasse "EF" (Expedited Forwarding) og kræver sikkerhed for lav forsinkelse og endvidere sikring af levering af data (tale) i samme struktur, som den er afsendt. TV defineres som trafikklasse "AF" (Assured Forwarding) og kræver sikkerhed for levering af data uden udfald.

- c) En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger.

Et Wao Fiber-abonnement via nef Fiber A/S kan indeholde streaming-tjenester. Anvendelsen af disse tjenester vil, ligesom anden video on demand og streaming, påvirke internetadgangen for andre samtidige brugere.

I abonnementerne, som nef Fiber A/S leverer, enten indgår eller kan tilkøbes Smart WiFi udstyr, som kan anvendes for trådløs adgang til internettet i hjemmet. Anvendelsen af dette vil, ligesom andet udstyr koblet på fiberboksen, reducere den oplevede hastighed på internettjenesten, idet den garanterede hastighed måles direkte på fiberboksen.

Som nævnt ovenfor tilbyder nef Fiber A/S TV og telefoni via internet-tjenesten. Disse tjenester påvirker ikke den garanterede båndbredde til internet, idet der allokeres ekstra kapacitet til disse tjenester. Anvendes TV som såkaldt unicast, eksempelvis via en app på dit TV-apparat, vil dette dog have samme påvirkning på internetadgangen som anden video on demand og streaming.

- d) En klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1.

nef Fiber A/S leverer internetadgang via faste fibernetforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder. nef Fiber A/S garanterer de hastigheder, der markedsføres. Dog med undtagelse af Wao Fiber 1000 som er garanteret en hastighed på 900 Mbit/s upload og 900 Mbit/s download (i øvrigt som anført under pkt. B).

Yderligere begrænsninger er nævnt under punkt c)

- e) En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af

vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a til d.

Jf. abonnementsvilkår gælder, at oplysning om nef Fiber A/S' til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også - så vidt muligt - leveringstider, kan fås ved henvendelse til nef Fiber A/S.

Abonnementsvilkårenes punkt 11 beskriver hvilke afhjælpende foranstaltninger der står til rådighed for forbrugeren, hvis nef Fiber A/S misligholder sit ansvar for fejlretning, er skyld i at de bestilte tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider, eller der opstår fejl i de leverede tjenester.

Abonnementsvilkårene findes her: nef.dk/privat/handelsbetingelser.

18. TVISTER OG KLAGER

- 18.1. I tilfælde af tvist mellem abonnenten og nef om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan abonnenten klage til nef, der herefter hurtigst muligt og senest tre måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. nefs afgørelse for så vidt angår telefonitjenesten og internettjenesten kan til enhver tid indbringes for:
- 18.2. Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1. sal, 1609 København V, www.teleanke.dk
- 18.3. og for så vidt angår TV-tjenesten:
- 18.4. Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, www.forbrug.dk
- 18.5. Drejer abonnentens klage sig om behandling af dennes personoplysninger kan klagen indbringes for:
- 18.6. Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, www.datatilsynet.dk
- 18.7. 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.

SÆRLIGE VILKÅR

19. SÆRLIGE VILKÅR FOR INTERNETTJENESTEN

- 19.1. Internettjenester er beskrevet på nefs hjemmeside. Hvilke internettjenester abonnenten har ret til at betjene sig af, fremgår af ordrebekræftelsen. I tillæg til adgang til internettet kan til internettjenesten tilkøbes en eller flere tjenester, tredjepartstjenester eller funktionalitet, såsom eksempelvis sikkerhedspakke, online lagringsplads, WiFi-løsning til hjemmet, adgang til VOD m.v.
- 19.2. Det er målsætningen, at abonnenten til enhver tid tilbydes den minimumsinter-

nethastighed i fiberboksen, som det måtte fremgå af ordrebekræftelsen. Ved brug af trådløst udstyr kan den pågældende internethastighed ikke garanteres ved abonnentens udstyr.

- 19.3. Med internettjenesten følger én eller flere dynamiske IP-adresser, der tildeles af nef. Abonnenten kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser ud over, hvad der tildeles ved abonnementsopstart. Abonnenten kan særskilt oprette en fast IP-adresse mod et gebyr og betaling herfor. Faste IP-adresser er nefs ejendom og kan ændres, såfremt det måtte være påkrævet. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af abonnentens tilsluttede udstyr i forbindelse med abonnentens skifte fra dynamisk til fast IP-adresse er nef uvedkommende.
- 19.4. Med internettjenesten modtager abonnenten i visse tilfælde en eller flere WiFi-bokse. Leje for sådanne WiFi-bokse er enten inklusiv i abonnementsbetalingen eller afregnes som et særskilt abonnement, afhængig af hvilket abonnement på internettjenesten, som abonnenten har. Ved leje af ekstra WiFi-bokse skal abonnenten betale et månedligt abonnementsstillæg for leje heraf.
- 19.5. Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere produktkategorien af internettjenesten. En anmodning om opgradering vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering vil blive effektueret ved udløb af perioden, der er omfattet af den senest fremsendte faktura, dog tidligst efter udløb af en bindingsperiode, eller 1 måned efter anmodningen afhængig af hvad nef tilbyder. En nedgradering opfattes som skift til en anden, billigere tjeneste, og nef er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Nedgraderes fra en produktkategori af internettjenesten, hvor der medfølger WiFi-bokse, til en produktkategori, hvor sådan en WiFi-løsning ikke er omfattet, returneres WiFi-boksene til nef for abonnentens egen regning.
- 19.6. nef er ikke ansvarlig for:
- a) Tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
 - b) Indholdet af eventuelle udleverede installations- eller opsætningsvejledninger udarbejdet af tredjemand.
 - c) Om der, med eller uden abonnentens kendskab, bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til uønskede og/eller højt takserede telefonnumre.
 - d) Om abonnenten ved brug af internetforbindelsen inficerer sit udstyr eller programmer med vira, spyware og lignende. Dette gælder uagtet om den valgte internettjeneste indeholder en sikkerhedstjeneste eller anden form for antivirusprogram som en del af abonnementet.
 - e) Abonnentens og tredjemands indbyrdes mellemværende eksempelvis i forbindelse med handel på internettet.
 - f) Tab som følge af abonnentens tab af data eller installeret software.
- 19.7. Hvis nef i oplysningsmateriale og lignende har anført en maksimal lagerkapacitet eller grænser for overført trafikmængde via internettjenesten, må abonnenten

ikke overskride disse grænser.

- 19.8. nef forbeholder sig ret til at foretage tests på abonnentens udstyr af relevante grænseflader til nef's internetserver, herunder teste for åbne porte og e-mailservere. nef forbeholder sig endvidere ret til at blokere for abonnentens eventuelle afsendelse af virusinficeret kommunikation eller afsendelse af spam og andet uanmodet kommerciel kommunikation, herunder aktivere spamfiltre og lignende.
- 19.9. I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold, eller en begrundet mistanke herom, som væsentlig misligholdelse af internettjenesten:
- a) Ulovlig kommunikation via e-mail, chat- og sociale tjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, terroristvirksomhed, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre, krænkelse af persondataloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring og spam i strid med markedsføringsloven.
 - b) Opbevaring af ulovligt materiale på eventuel online lagringsplads, som er stillet til rådighed af nef, herunder materiale der ved udsendelse medfører en overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, materiale anvendt i forbindelse med terroristvirksomhed, børnepornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre.
 - c) Abonnenten medvirker til spredning af virus eller e-mails, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebreve eller lignende.
 - d) Abonnenten groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende netetikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet.
 - e) Abonnenten anvender internettjenesten til at krænke tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende.
 - f) Forsøg på ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk.
 - g) Såfremt abonnenten portscanner andre computere på internettet.
- 19.10. I tilfælde af tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste påhviler det abonnenten at dokumentere, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende. Ved mistanke om misbrug skal abonnenten straks underrette nef. Abonnenten hæfter overfor nef for tredjemands misbrug af abonnentens internettjeneste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om et misbrug uden abonnentens vidende.
- 19.11. I tilfælde af angreb (eksempelvis i form af virus, hacking eller DDoS-angreb) af internettjenesten, er nef berettiget til uden varsel straks at afbryde tjenesten. Et angreb kan, men er ikke begrænset til at være, når nogen uberettiget forsøger eller har skaffet sig adgang til abonnentens eller nef's it-systemer, sociale profiler herunder mailkonti og programmer, eller hvor et it-system bliver udsat for et systematisk og massivt antal forespørgsler eller forsøg på indlogging på f.eks. en hjemmeside. nef vil i sådanne tilfælde hurtigst muligt og uden ugrundet ophold åbne for adgangen til internettjenesten igen, når det vurderes forsvarligt. Abon-

nenten er i tilfælde af en sådan lukning af internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor abonnenten ikke har adgang til dennes tjenester.

19.12. Overførsel af internettjeneste til nef (SBBU)

Abonnenten kan ved selvstændig fuldmagt give nef fuldmagt til at opsiges abonnentens internetabonnement hos sin nuværende udbyder og skifte til nef – såkaldt Skift af BredBåndsUdbyder (SBBU).

19.13. nef vil så vidt muligt koordinere datoen for skifte af internetudbyder med den udbyder, abonnenten skifter væk fra og på den måde minimere perioden med risiko for at stå uden internet eller betale for to abonnementer på samme tid. Dette kan dog ikke garanteres, og nuværende udbyder og nef er ligeledes under alle omstændigheder begge berettiget til at opkræve betaling for skiftedatoen, da abonnement hos nuværende udbyder ophører samme dag som aktiveringsdatoen hos nef.

19.14. Abonnenten skal i forbindelse med afgivelse af fuldmagt og bestilling af internetabonnement hos nef vælge en ønsket aktiveringsdato. nef vil tilstræbe at imødekomme denne ønskede dato, men kan ikke garantere dette. Det vil således altid være den bekræftede dato fra nef, som er gældende.

19.15. Vælges en ønskedato, der ligger før udløbet af binding- eller opsigelsesperiode hos den nuværende udbyder, har udbyderen ret til at opkræve betaling for den resterende del af binding- eller opsigelsesperiode.

19.16. Har abonnenten tillægsydelser eller tillægsabonnementer, som hører sammen med det nuværende internetabonnement, vil disse også ophøre, når internetabonnement hos nuværende udbyder opsiges. Kan internettjenesten ikke overføres fra abonnentens nuværende udbyder, vil der oprettes internetabonnement hos nef uden SBBU.

19.17. Hvis abonnenten i forbindelse med skift af bredbåndsudbyder har mere end en hverdag uden internet, har abonnenten ret til kompensation. Dette gælder dog ikke hvis årsagen kan tillægges abonnenten selv eller forhold som ligger udenfor nef's eller den nuværende udbyders kontrol. Abonnenten har ligeledes ret til kompensation i tilfælde af misbrug af udbyderskift foretaget af nef eller på dennes vegne, jf. § 7 i bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

19.18. Kompensationen kan enten være økonomisk, jf. punkt 11, eller i form af tilbud om internet via en alternativ internetteknologi. Abonnenten skal selv rejse krav om kompensation overfor nef.

19.19. Ved tilkøb af tredjepartsydelser henvises til Wao.dk/vilkår.

20. SÆRLIGE VILKÅR FOR TELEFONITJENESTEN

20.1. Det er en forudsætning for at abonnere på telefonitjenesten, at abonnenten ligeledes abonnerer på internettjenesten. Ved ophør af abonnement på internet-tjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om telefonitjenesten på samme tidspunkt. Ophører telefonitjenesten på denne baggrund, mens abonnenten er omfattet af en bindingsperiode, skal abonnenten betale et gebyr svarende til abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.

20.2. nef kan udbyde telefonitjenesten enten til fast pris (flatrate telefoni) eller afregnet

efter abonnentens forbrug. Ved flatrate-abonnementet kan abonnenten ringe ubegrænset til danske mobil- og fastnetnumre. Opkald til udenlandske telefonnumre, 70-numre, servicenumre og indholdstakserede tjenester som eksempelvis 90-numre samt internet- og datanumre er ikke omfattet, og takseres altid efter gældende priser. De til enhver tid gældende priser for telefonitjenesten kan findes på nef's hjemmeside.

- 20.3. Abonnenten kan ved en selvstændig samtykkeerklæring give samtykke til, at nef kan overføre abonnentens telefonnummer fra abonnentens hidtidige teleudbyder til nef (nummerflytning). Hvis abonnenten ønsker dette, skal både opsigelsen af kundens telefoniaftale med den nuværende udbyder og anmodning om flytning ske gennem nef. Eventuelle særtjenester ved abonnentens hidtidige teleudbyder opsiges af abonnenten selv.
- 20.4. Såfremt abonnentens nummerflytning afvises af den nuværende udbyder, kan abonnenten kontakte nef for at bestille et nyt fastnetnummer.
- 20.5. nef oplyser den bestilte dato for gennemførelsen af nummerflytningen i en bekræftelse til abonnenten. Abonnenten kan anmode om en bestemt dato for gennemførelse af flytningen, som nef i samarbejde med den nuværende udbyder vil efterkomme, såfremt det er muligt.
- 20.6. Hvis nummerflytningen ikke gennemføres på den dato, der fremgår af bekræftelsen, er abonnenten berettiget til at modtage compensation forudsat abonnenten snarest efter, at nummerflytningen skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav herom til nef. Retten til compensation gælder dog ikke, såfremt den manglende nummerflytning skyldes abonnentens eller den nuværende udbyders forhold. Abonnenten er ligeledes berettiget til compensation, hvis abonnentens forbindelse er afbrudt i mere end et døgn som følge af nummerflytningen.
- 20.7. nef udleverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos abonnenten, dog ikke selve fastnettelefonen og dertilhørende kabler, som abonnenten selv skal anskaffe.
- 20.8. Telefonitjenesten understøtter såvel taletelefoni som standard telefax, såfremt denne er kompatibel med fibernet. Det er dog ikke muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med nef's telefonitjeneste.
- 20.9. Abonnenten hæfter for ethvert telefoniforbrug foretaget af tredjemand via telefonitjenesten.
- 20.10. Abonnenten kan tilvælge en række funktioner og faciliteter, herunder nummervisning og viderestilling, saldooplysning og saldokontrol, spærring, opkaldsbaseret takstoplysningsfacilitet og specificeret regning med videre. Abonnenten har ret til at få oplysning om navn, adresse og telefonnummer optaget i en offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase eller en for nef af tredjemand varetaget nummeroplysningsdatabase.
- 20.11. Abonnenten bærer selv ansvaret for, at optagelsen af de nævnte data i nummeroplysningsdatabaseen ikke krænker tredjemands rettigheder. Abonnenten kan ved henvendelse til nef vælge at lade sit telefonnummer være hemmeligt eller vælge, at ingen af abonnentens nummeroplysningsdata indgår i nummeroplysningsdatabaser.
- 20.12. nef er forpligtet til at videregive de registrerede nummeroplysningsdata til alle, der

fremsetter ønske herom. Dette gælder dog ikke registrerede data, som af abonnenten er krævet hemmeligholdt, medmindre der er tale om videregivelse til alarmtjenesten 112, politiet eller andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i signaleringsøjemed.

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

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

21. SÆRLIGE VILKÅR FOR TV-TJENESTEN

- 21.1. Et abonnement på en TV-tjeneste giver ret til at modtage et nærmere bestemt antal TV-kanaler, afhængig af abonnentens valg af TV-pakke, som leveres af nef i samarbejde med Wao A/S, der er indehaver af alle rettigheder til distribution af TV-kanalerne og video on demand materiale (VOD-materiale) samt eventuelle øvrige tjenester udbudt på TV-boksen. Antallet af kanaler afhænger af den valgte TV-pakke, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere sit abonnement til henholdsvis en større eller mindre TV-pakke. Nærmere oplysninger herom kan fås på nef's hjemmeside eller ved henvendelse til nef.
- 21.2. En anmodning om opgradering til en større TV-pakke vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering til en mindre TV-pakke vil blive effektueret fra starten af den efterfølgende regningsperiode. nef er berettiget til at opkræve et gebyr for en nedgradering til en mindre TV-pakke.
- 21.3. Oplysning om de til enhver tid gældende priser på de forskellige TV-pakker samt ændringsgebyrets størrelse, kan fås ved henvendelse til nef eller ses på nef's hjemmeside.
- 21.4. Der kan løbende ske ændringer i kanalsammensætningen i TV-pakkerne. Ændringer fremgår af nef's hjemmeside og meddeles abonnenten via brev, e-mail, eller sammen med nef's løbende fakturering, eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets, såfremt der er tale om en ændring til ugunst for abonnenten. Den aktuelle TV-pakesammensætning kan til enhver tid ses på nef's hjemmeside.
- 21.5. TV-tjenesten, herunder lejet VOD-materiale, må ikke anvendes til offentlig visning, videredistribution til tredjemand eller erhvervsmæssig udnyttelse.
- 21.6. Med et abonnement på en TV-tjeneste kan abonnenten tilvælge en TV-boks. I forbindelsen med tilslutningen kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere producentens eller softwareleverandørens egne aftalevilkår herfor. TV-boksen kan anvendes kablet eller trådløst. Ved brug af trådløs tilkobling kan der forekomme udfald i TV-signalet.

- 21.7. På TV-boksen er der mulighed for at leje et udvalg af VOD-materiale. nef kan afregne betaling for det lejede VOD-materiale i forbindelse med betalingen af abonnementsbetalingen eller foretage selvstændig afregning heraf.
- 21.8. Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med en 4-cifret PIN kode, der er udleveres af nef på forespørgsel. Denne kan ændres efterfølgende. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes.
- 21.9. nef er berettiget til at ændre udvalget af VOD-materiale tilgængeligt på TV-boksen uden varsel.
- 21.10. nef er alene forpligtet til at vejlede om tilslutning og brug af en eventuelt udleveret TV-boks og er således ikke ansvarlig for abonnentens tilslutning og opsætning af TV, Soundbar, video-/DVD-afspiller og/eller andet teknisk udstyr brugt i forbindelse med TV-tjenesten, ligesom nef ikke yder kunderådgivning til tjenester, som abonnenten ikke køber gennem nef.
- 21.11. nef kan give samarbejdspartnere, som eksempelvis Viaplay, Netflix eller lignende adgang til at sælge sine produkter gennem TV-tjenesten. Vælger abonnenten at købe sådanne tillægstjenester, kan abonnenten blive forpligtet til at skulle acceptere samarbejdspartnerens egne aftalevilkår herfor.
- 21.12. nef kan være nødsaget til at blokere udsendelsen af et program på fibernettet på grund af eksempelvis TV-programleverandørens manglende rettigheder. En sådan blokering giver ikke abonnenten ret til compensation eller erstatning af nogen art.
- 21.13. nef kan ikke drages til ansvar for indholdet af de udbudte TV-kanaler samt udbudt VOD-materiale, ligesom nef ikke ifalder ansvar for kvalitetstab i TV-tjenesten, hvis nefs samarbejdspartnere, herunder TV-programleverandører ikke opfylder sine forpligtelser over for nef.

22.SÆRLIGE VILKÅR FOR WEB TV-TJENESTEN

- 22.1. For at abonnenten kan udnytte web TV-tjenesten er det påkrævet, at abonnenten har et abonnement på TV-tjenesten fra nef, ligesom abonnentens udstyr (herunder også installeret software) skal opfylde visse minimumskrav. Disse minimumskrav fremgår af Waoos hjemmeside. Hvilke kanaler og funktioner, der er tilgængelige for abonnenten i web TV-tjenesten, afhænger af, hvilke tjenester der abonneres på.
- 22.2. For at benytte web TV-tjenesten skal abonnenten ved første anvendelse af tjenesten oprette et brugernavn og kodeord. Disse logininformationer er personlige og må ikke deles med andre. Abonnenten bærer ansvaret for, at brugernavn og kodeord ikke kommer tredjemand til kendskab. I tilfælde af mistanke om utilsigtet adgang i form af f.eks. elektronisk tyveri (keylogging, virus, spyware eller lignende), skal abonnenten omgående melde dette til nef. Abonnenten kan maksimalt have fem forskellige enheder registreret til benyttelse af web TV-tjenesten. En enhed kan afregistreres, hvis den ikke har været anvendt til web TV-tjenesten i 30 dage. Vejledning til afregistrering findes på nef's hjemmeside. Abonnenten kan maksimalt benytte web TV-tjenesten på to af de registrerede enheder samtidigt, og visse kanaler og events (herunder pay-pr-view) kan kun streames på én registreret enhed.

- 22.3. Der kan løbende ske ændringer i sammensætningen af TV-kanaler udbudt i web TV-tjenesten. Ændringer fremgår af nef's hjemmeside. Ved væsentlige ændringer gives en skriftlig besked til abonnenten via eksempelvis en e-mail, besked på TV-boksen, ligesom en meddelelse kan fremsendes sammen med nef's løbende fakturering af abonnenten eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.
- 22.4. De udbudte TV-kanaler, der er tilgængelige for abonnenten i Web TV-tjenesten, er ikke nødvendigvis identiske med TV-kanaler i den TV-pakke, der abonneres på.
- 22.5. nef er berettiget til at ændre udvalget af TV-kanaler og VOD-materiale tilgængeligt i web TV-tjenesten uden varsel.
- 22.6. Vilkår for leje af VOD-materiale er enslydende for web TV-tjenesten og ved leje af VOD-materiale på TV-boksen. Ved leje af VOD-materiale skal abonnenten bekræfte købet med den 4-cifrede PIN kode, der også benyttes til at leje VOD-materiale på TV-boksen. Ved indtastning af PIN koden accepterer abonnenten, at købet ikke kan fortrydes. Såfremt der lejes VOD-materiale i Web TV-tjenesten kan det pågældende materiale ligeledes være tilgængeligt på TV-boksen i lejeperioden, såfremt abonnenten ligeledes modtager en TV-tjeneste fra nef.
- 22.7. I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som abonnentens væsentlige misligholdelse af web TV-tjenesten:
- a) Kopiering eller ændring af det indhold, der udbydes på web TV-tjenesten, herunder VOD-materiale.
 - b) Videredistribution af indholdet på web TV-tjenesten, VOD-materiale, eller overdragelse af brugernavn og password til tredjemand.
 - c) Offentlig visning, eller erhvervsmæssig udnyttelse af indhold på web TV-tjenesten og/eller VOD-materiale, medmindre der foreligger aftale herom med den relevante indholdsudbyder.
 - d) Forsøg på omgåelse af kryptering eller anden form for indholdsbeskyttelse.
- 22.8. Fra den 20. marts 2018 er det tilladt at streame indhold ved midlertidigt ophold indenfor EU eller Norge i forbindelse med f.eks. fritidsaktiviteter, rejser, forretningsrejser eller studieophold. Bemærk, at det er begrænset til perioder af 30 dage og kræver fast dansk adresse.
- 22.9. Adgangen til web TV-tjenesten knytter sig til abonnement på andre tjenester fra nef og ophører samtidig med disse aftaler.

23.SÆRLIGE VILKÅR FOR FORENINGSKUNDER

- 23.1. Abonnenter, hvis husstand er medlem af en forening, (eksempelvis boligforeninger, antenneforeninger eller grundejerforeninger) og som modtager tjenesterne på baggrund af en aftale mellem den pågældende forening og nef kaldes foreningskunder.
- 23.2. Vilkår aftalt mellem nef og den pågældende forening med virkning for den enkelte

foreningskunde vedrørende tjenester vil i tilfælde af modstrid have forrang i forhold til vilkår, der fremgår af abonnementsaftalen.

- 23.3. De tjenester, der leveres til foreningsabonnenter er ikke nødvendigvis identiske med de tjenester, der leveres til andre abonnenter.
- 23.4. Priser for tjenesterne for alle foreningskunder i en given forening, er aftalt specielt mellem foreningen og nef. Priserne kan oplyses til foreningskunden ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til nef.
- 23.5. Foreningen kan på vegne af foreningskunden indgå aftale med nef om, at en del af abonnementsbetalingen skal betales direkte af foreningen til nef (den fælles betaling). Foreningen vil typisk opkræve beløbet for den fælles betaling ved foreningskunden som en del af huslejen, men det er nef uvedkommende, hvordan en sådan betaling afregnes mellem foreningskunden og foreningen. Hvor en sådan aftale er indgået, vil kunden af nef blive opkrævet for de leverede tjenester det beløb, der overstiger den fælles betaling. nef udbetaler ikke, hvis beløbet for de leverede tjenester er under den fælles betaling.
- 23.6. Der kan være aftalt særlige gebyrer for foreningskunder mellem foreningen og nef. Gebyrer gældende for den enkelte foreningskunde kan oplyses ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til nef.

24.SÆRLIGE VILKÅR FOR HVILENDE ABONNEMENT

- 24.1. Hvilende abonnement (nef Hvile) tilbydes på udvalgte adresser. En aftale om nef Hvile indebærer, at abonnenten mod betaling (månedlig og/ eller engangsbetaling) kan bestille sit abonnement på nef Fiber og nef TV nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (nef Hvile). Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at abonnentens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for eventuelle tillægstjenester knyttet til internetabonnementet, samt streamingtjenester og telefoni m.m. består.
- 24.2. Hvileperioden kan bestilles via kontakt til nef's Kundeservice. nef er berettiget til at opkræve betaling for oprettelse af nef Hvile. Ved indgåelsen af aftalen om nef Hvile, aftaler abonnenten og nef hvileperiodens startdato. I hvileperioden opkræves en særlig abonnementsbetaling for nef Hvile. Hvileperioden kan maksimalt udgøre samlet seks måneder i et kalenderår.
- 24.3. Hvileperioden løber, indtil abonnenten selv bestiller genåbning af abonnementet hos nef og anmoder om genåbning. Når abonnementet genåbnes og nef Hvile nedtages, opkræves abonnementsbetaling svarende til den for abonnementet gældende pris på tidspunktet for genåbning. Det kan ikke garanteres, at de samme produkter og priser er tilgængelige efter hvileperiodens udløb. Har abonnenten ikke anmodet om genåbning indenfor den maksimale hvileperiode jf. punkt 24.2, nedtages nef Hvile og nef Fiber abonnementet som abonnenten havde forud for den aktuelle hvileperiode genåbnes og faktureres, såfremt det pågældende nef Fiber produkt fortsat er tilgængeligt for nye kunder. Er det pågældende nef Fiber produkt ikke tilgængeligt for nye kunder, tildeles abonnenten det billigst tilgængelige produkt i nef's internetsortiment.
- 24.4. Oplysning om, hvilke former for abonnement på internet- og tv-produkter, og hvilke adresser nef Hvile er mulig på, kan fås ved henvendelse til nef. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for nef Hvile kan fås ved henvendelse til nef.

- 24.5. nef Hvile indebærer, at en eventuel telefonitjeneste bliver passiv, og overgår til passivt telefoni-abonnement i hvileperioden.

STANDARDFORTRYDELSESFOMULAR

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende. Blanketten udfyldes og sendes til nef, som du modtager dine Waoo-produkter igennem.

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer og/eller levering af følgende tjenesteydelser:

Varerne/tjenesterne er bestilt den:

Dit navn (blokbogstaver):

Din adresse (blokbogstaver):

Dato og underskrift