

---

# Vilkår for tilslutning til Fibias fibernet

---

Disse tilslutningsvilkår gælder for abonnentens tilslutning af abonnentens ejendom til fibernet hos Fibia P/S (herefter "Fibia"). Heri fastsættes de vilkår, der gælder for din aftale om etablering og drift af en tilslutning til fibernet.

Levering af internet, tv, telefoni og andre tjenester forudsætter indgåelse af en abonnementsaftale med Fibia eller anden tjenesteudbyder, som Fibia måtte have en aftale med om levering af sådanne tjenester. Abonnementsvilkår for privatkunder finder anvendelse for indgåelse af disse tjenester.

Vi har herunder fremhævet nogle punkter i tilslutningsvilkårene, 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 aftalen indeholder:

- Du har 14 dages fortrydelsesret på din tilslutningsaftale med Fibia fra den dag, hvor aftalen blev indgået.
- Der er en bindingsperiode på 6 måneder fra tilslutningsaftalens ikrafttræden, med mindre andet skriftligt er aftalt.
- Du kan opsige tilslutningsaftalen med 1 måneds varsel. Opsigelsen kan dog tidligst ske til udgangen af bindingsperioden.
- Ændringer i tilslutningsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig, eventuelt som en besked på en infokanal eller via tv-boksen, eller sammen med Fibias løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets. Hvis der er tale om væsentlige ændringer af tilslutningsaftalen, eksempelvis 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 og/eller brev.
- Såfremt du misligholder denne tilslutningsaftale, vil Fibia have ret til at lukke for adgangen til fibernet, herunder for signalet for alle de tjenester, du køber under abonnementsaftalen. Der skal betales et gebyr for, at Fibia åbner igen.

Disse tilslutningsvilkår er opdateret pr. 4. juli 2019.

---

## Indhold

<b>1</b>	<b>Denne tilslutningsaftale</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Forudsætninger for tilslutning til Fibias fibernet</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Aftalens parter</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Fortrydelsesret</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Levering</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Udstyr</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Priser og gebyrer</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Betaling</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Drift og vedligeholdelse, herunder fejlretning</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Abonnentens misligholdelse</b>	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>Fibias misligholdelse</b>	<b>7</b>
<b>12</b>	<b>Flytning</b>	<b>8</b>
<b>13</b>	<b>Overdragelse af aftalen</b>	<b>8</b>
<b>14</b>	<b>Opsigelse og bindingsperiode</b>	<b>8</b>
<b>15</b>	<b>Ændring af tilslutningsvilkår, priser og gebyrer</b>	<b>9</b>
<b>16</b>	<b>Behandling af persondata</b>	<b>9</b>
<b>17</b>	<b>Tvister og klager</b>	<b>10</b>

---

## 1. Denne tilslutningsaftale

**1.1** Når abonnenten har bestilt en tilslutning til fibernet hos Fibia P/S (herefter "Fibia") og har modtaget ordrebekræftelsen, dog forudsat forudsætningerne under punkt 2 er opfyldt, foreligger der en bindende aftale mellem abonnenten og Fibia.

**1.2** Ordrebekræftelse, disse tilslutningsvilkår, eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer udgør tilslutningsaftalen mellem Fibia og abonnenten. Såfremt tilslutningsaftalen indgås på baggrund af et kampagnetilbud, vil vilkårene i kampagnetilbuddet indgå som en integreret del af tilslutningsaftalen.

## 2. Forudsætninger for tilslutning til Fibias fibernet

**2.1** Det er en forudsætning for etablering af tilslutning til fibernet, at:

(i) Abonnentens installationsadresse er beliggende inden for det område, der er dækket af Fibias fibernet eller indgår i en planlagt udvidelse af Fibias dækningsområde, eller i øvrigt tilbydes etableret i samarbejdspartneres fibernet,

(ii) Fibia baseret på en økonomisk og teknisk vurdering ønsker at etablere tilslutning til fibernet for abonnenten, herunder at antallet af tilmeldinger til fibernet i det planlagte dækningsområde har et sådant omfang, at etablering af fibernet i området er økonomisk forsvarligt, og at projektet i øvrigt ikke udskydes eller om prioriteres,

(iii) alle nødvendige tilladelser fra private og offentlige myndigheder m.v., herunder grave-tilladelse og tilladelser fra ejendommens ejer, foreligger. Eventuel tilladelse fra ejendommens ejer påhviler abonnenten,

(iv) arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, herunder at der ikke foreligger særlige geografiske, bygnings-, konstruktions-, jordbunds- eller materialemæssige forhold, og

(v) abonnenten indgår aftale om modtagelse af en internettjeneste via fibernet, medmindre andet er aftalt, se nærmere abonnementsvilkår for Privat kunder.

**2.2** Såfremt omkostningerne til etablering af fibernet frem til abonnenten (som følge af afsides beliggende ejendom, krydsning af vandløb, øer eller andre forhold, der medfører særlige krav til fibernetts fremføring eller placering, hos eller relateret til abonnenten) påfører Fibia ekstraordinære omkostninger, kan det stilles som en betingelse for tilslutningsaftalen, at abonnenten selv afholder sådanne ekstraordinære omkostninger til etableringen.

Ved sådanne ekstraordinære etableringsomkostninger orienteres abonnenten, forinden etableringen påbegyndes om karakteren og størrelsen heraf, og abonnenten skal forudgående acceptere afholdelsen af disse ekstraordinære omkostninger før etableringen igangsættes.

**2.3** Såfremt betingelserne i denne tilslutningsaftales punkt 2.1 ikke er opfyldt, eller såfremt abonnenten i et tilfælde som beskrevet i punkt 2.2 ikke ønsker at afholde de heri omtalte ekstraordinære omkostninger, har Fibia ret til at annullere en allerede indgået tilslutningsaftale uden derved at ifalde nogen form for ansvar over for abonnenten. Såfremt Fibia konstaterer, at de forudsatte forhold for tilslutning til fibernet ikke er til stede, vil Fibia så hurtigt som muligt orientere abonnenten herom.

## 3. Aftalens parter

**3.1** Abonnenten er den person, som har indgået tilslutningsaftalen med Fibia, og fremgår af ordrebekræftelsen.

**3.2** Abonnenten er i alle henseender ansvarlig for anvendelsen af tilslutningen til fibernet. Abonnenten hæfter også, hvis en anden person er anført som betaler, eller der er angivet en anden opkrævningsadresse end abonnentens.

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

**3.4** Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal abonnenten straks give meddelelse til Fibia om disse ændringer.

**3.5** Såfremt abonnenten har oplyst en e-mail-adresse til Fibia, er Fibia 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.

**3.6** Fibia er i forbindelse med indgåelse af tilslutningsaftalen eller løbende i tilslutningsaftalens løbetid berettiget til at opdatere dine kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra det Centrale Person Register samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

#### 4. Fortrydelsesret

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

**4.2** For at udøve fortrydelsesretten skal abonnenten meddele Fibia om dennes beslutning om at fortryde denne tilslutningsaftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev, fax eller e-mail).

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

**4.4** Hvis abonnenten udøver fortrydelsesretten i denne tilslutningsaftale, 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 Fibia har modtaget meddelelse om abonnentens beslutning om at fortryde denne tilslutningsaftale. En sådan tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som abonnenten benyttede ved den oprindelige transaktion, med mindre abonnenten udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Abonnenten pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

**4.5** Fibia kan tilbageholde tilbagebetalingen, indtil denne har modtaget eventuelt fremsendt udstyr retur, eller abonnenten har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst. Abonnenten returnerer udstyret eller afleverer det til Fibia uden unødigt forsinkelse og senest 14 dage fra den dato, hvor abonnenten har informeret Fibia om udøvelsen af tilslutningsaftalens fortrydelsesret. Fristen er overholdt, hvis abonnenten returnerer udstyret inden udløbet af de 14 dage. Abonnenten skal afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af udstyret.

**4.6** Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for fiber netselskabets forretningssted.

**4.7** Hvis det er aftalt, at Fibia kan påbegynde etablering af tilslutning til fibernet, og etableringen er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, skal abonnenten betale et beløb svarende til det arbejde, der er udført indtil tidspunktet, hvor abonnenten informerede Fibia om udøvelse af fortrydelsesretten.

#### 5. Levering

**5.1** Efter abonnentens bestilling meddeler Fibia så vidt muligt i ordrebekræftelsen og ellers så hurtigt som muligt derefter hvornår abonnenten kan forvente at få etableret en tilslutning til fibernet. Levering i henhold til denne tilslutningsaftale har fundet sted, når tilslutningen til fibernet er etableret. Da etableringen kan afhænge af eksempelvis tekniske forhold, vejræssige og adgangsmæssige 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 Fibia i den anledning.

**5.2** Tilslutning til fibernet kræver, at der installeres en fiberboks som tilslutningspunkt til abonnentens eget udstyr på installationsadressen, og at der er nedgravet et fiberrør på installationsadressen til brug for etablering af fiberforbindelsen mellem fibernet i offentlig vej og fiberboksen hos abonnenten (fiberstikledningen).

**5.3** Fibia sørger for nedgravning af fiberrør på installationsadressen hos abonnenten, såfremt der

ikke allerede er nedgravet fiberrør på installationsadressen og andet ikke aftales mellem parterne. Tilslutningen til fibernet og anlægsarbejdet i forbindelse med nedgravning af fiberrør udføres af Fibia eller en eller flere af Fibia udpegede underleverandører. Fibia bestemmer fremgangsmåden for nedgravning af fiber rør, herunder fiberforbindelsens tilkoblingspunkt til fibernet, og fastlægger på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang tidspunktet for etableringen af tilslutningen til fibernet. Fibia informerer herefter abonnenten om fremgangsmåden samt tidspunktet for udførelsen af arbejdet. Nedgravningen søges gennemført på en måde, der er til mindst gene for abonnenten. Såfremt tekniske forhold gør det nødvendigt eller hensigtsmæssigt, har Fibia ret til efterfølgende at kræve fiberforbindelsen flyttet for Fibias regning. Fibia har endvidere ret til at forsyne andre abonnenter via fiberforbindelsen over abonnentens ejendom.

**5.4** 5.4 Fiberrørene på installationsadressen ligger typisk i en dybde på ca. 30-50 cm. I en afstand på ca. 50 cm. fra sokkel vil fiberrørene ofte ligge i en mindre dybde. Ved opgravningsfri metode hvor fiberrør skydes ind kan dybden variere og ikke garanteres. Desuden kan en eventuel efterfølgende terrænregulering også have indflydelse på dybde placeringen.

**5.5** Fibia installerer fiberboksen hos abonnenten. Placering af fiberboksen på installationsadressen samt tidspunktet for installering af fiberboksen fastlægges i videst muligt omfang i samarbejde mellem Fibia og abonnenten. Hvis abonnenten ønsker fiberboksen opsat eller flyttet til et andet sted end besluttet af Fibia, kan der, mod abonnentens betaling af merudgifter forbundet hermed, indgås særskilt aftale herom. Såfremt tekniske forhold gør det nødvendigt eller hensigtsmæssigt, har Fibia ret til at flytte fiberboksen for Fibias egen regning.

**5.6** Fibia eller Fibias underleverandører skal tillægges ret til adgang til installationsadressen med henblik på at finde den bedste placering for fiberforbindelsen og til brug for Fibias etablering af fiberforbindelse og installering af fiberboksen. Såfremt Fibia ikke kan få adgang til installationsadressen på det aftalte tidspunkt, har Fibia ret til at fakturere abonnenten for den forgæves anvendte tid og kørsel.

**5.7** Såvel adgang til installationsadressen som beslutning om placering af fiberforbindelsen kan ske uden forudgående aftale med abonnenten.

**5.8** Anlægsarbejdet forbundet med tilslutningen til fibernet omfatter selve nedgravningen af fiberrørene og efterfølgende tildækning. Anlægsarbejdet omfatter eksempelvis ikke flytning af buske, træer med videre eller efterfølgende reetablering af samme. Tilsvarende omfatter installering af fiberboksen ikke eventuelle bygningsreparationer, maling med videre i forbindelse med opsætning, nedtagning eller flytning af installationer.

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

## 6. Udstyr

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

**6.2** Abonnenten er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på Fibias udstyr og installationer på installationsadressen, ligesom abonnenten bærer risikoen for tyveri, bortkomst, hændelige skader og lynnedslag. Abonnenten må ikke foretage ændringer eller nogen form for indgreb i udstyr etableret eller udleveret af Fibia, ligesom der ikke må flyttes på kabler eller fastmonteret udstyr, herunder fiberboksen. Det skal fremhæves, at det kan være sundheds-skadeligt at se ind i et optisk fiber, som er aktivt.

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

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

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

**6.6** Undlader abonnenten at efterkomme et påkrav fra Fibia som omtalt i punkt 6.5, anses dette for væsentlig misligholdelse, der berettiger Fibia til at lukke for tilslutningen til fibernet.

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

## 7. Priser og gebyrer

**7.1** Prisen for tilslutning til fibernet fremgår af ordrebekræftelsen eller en faktura, der fremsendes til abonnenten ved afregning for tilslutning af fibernet. Derudover kan Fibia opkræve specifik betaling og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser og lignende, som bestilles i henhold til særskilt aftale.

**7.2** Der kan opkræves gebyr for eksempelvis oprettelse af tilslutning til fibernet, annullering af oprettelse, flytning af fiberboks, installation af ekstra udstyr, genåbning af fibernet, fejlretning som følge af abonnentens forhold og for fremsendelse af rykker ved manglende betaling.

**7.3** Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan fås på Fibias hjemmeside eller ved henvendelse til Fibia.

**7.4** Alle priser angivet i forbindelse med indgåelsen af tilslutningsaftalen er angivet i danske kroner og er inklusiv moms.

## 8. Betaling

**8.1** Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår enten af ordrebekræftelsen, disse tilslutningsvilkår eller en faktura, der fremsendes til abonnenten for afregning for tilslutningen til fibernet. Fibia kan kræve, at betaling sker via betalingservice. Fibia er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.

**8.2** Abonnementsbetalingen faktureres forud med virkning fra den dag, hvor Fibia har afsluttet leveringen af tilslutningen til fibernet. Eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet.

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

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

**8.5** Fibia er berettiget til at lade en tredjepart varetage opkrævning på Fibias vegne.

**8.6** Hvis Fibia i forbindelse med indgåelse af tilslutningsaftalen eller på et hvilket som helst tidspunkt derefter finder begrundet anledning til at antage, at abonnenten ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til tilslutningsaftalen, er Fibia 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 tilslutningsaftale med Fibia.

## 9. Drift og vedligeholdelse, herunder fejlretning

**9.1** Fibia forestår den løbende drift, vedligeholdelse og overvågning af fibernet tillige med Fibias udstyr i overensstemmelse med Fibias kvalitets- og serviceniveau, jf. nærmere punkt 5.9. Fibia forbeholder sig ret til midlertidigt at afbryde tilslutningen for at foretage vedligeholdelse, opdateringer og service. Planlagte afbrydelser vil så vidt muligt blive varslet og meddelt via Fibias hjemmeside [www.fibia.dk](http://www.fibia.dk).

Sådan afbrydelser berettiger ikke abonnenten til misligholdelsesbeføjelser. Fibia har til enhver tid ret til at foretage ændringer, forbedringer, udskiftninger mv. af fiberforbindelsen og Fibias udstyr. Abonnenten er indforstået med, at det kan indebære ændringer af de tekniske krav for abonnentens eget udstyr, uden at abonnenten kan gøre krav gældende mod Fibia i den forbindelse.

**9.2** Fibia er som en del af tilslutningsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de tjenester, som Fibia leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til Fibia.

**9.3** Såfremt det efter Fibias afhjælpning af fejl eller mangler viser sig, at fejlen ikke skyldes Fibias forhold, men derimod abonnentens egne forhold eller abonnentens eget udstyr, kan Fibia opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at abonnenten dækker Fibias udgifter til fejlsøgning. Uanset om fejl eller mangler ved fibernet kan tilskrives Fibia eller abonnenten, er Fibia berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt Fibia 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 tilslutningsaftalen, er Fibia berettiget til at hæve tilslutningsaftalen og/eller afbryde abonnentens adgang til fibernet, herunder de leverede tjenester, helt eller delvist. Afbrydelse af abonnentens adgang til fibernet grundet abonnentens misligholdelse fritager ikke abonnenten for betaling til Fibia.

**10.2** I tilfælde af, at Fibia ophæver tilslutningsaftalen og/eller afbryder adgangen til fibernet, herunder de leverede tjenester, underrettes abonnenten om årsagen hertil. Ophævelse af tilslutningsaftalen og/eller afbrydelse af abonnentens adgang til fibernet berettiger ikke abonnenten til erstatning eller afslag i abonnementsbetalingen.

**10.3** Abonnentens væsentlige misligholdelse kan blandt andet omfatte, men er ikke begrænset til:

- Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods Fibias fremsendelse af minimum én rykkerskrivelse;
- Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse m.m. ved oprettelse samt ved flytning;
- Abonnenten tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser;
- Tilslutning af udstyr til fibernet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller undlader at afbryde tilslutning af udstyr eller interne netværk efter påkrav fra Fibia, såfremt dette giver anledning til forstyrrelser af tjenester og/eller fibernet;
- Hvis Fibia afskæres fra at få adgang til etablering af tilslutningen eller adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer;
- Såfremt abonnenten udøver chikane mod en eller flere af Fibias medarbejdere;
- Såfremt abonnenten forsøger at ændre konfigurationen på Fibias tilslutningsudstyr.

## 11. Fibias misligholdelse

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

- Fibia er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring forårsaget af Fibia i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.

- Fibia er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre Fibia eller nogen, som Fibia har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed.
- Fibia 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.
- Fibia 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.
- Fibia er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for Fibias kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på fibernet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt Fibias egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra Fibias leverandører.

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

## 12. Flytning

**12.1** Tilslutningsaftalen er knyttet til levering på den installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnenten kan ikke flytte tilslutningsaftalen til anden installationsadresse og skal opsiges tilslutningsaftalen i overensstemmelse med tilslutningsaftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. punkt 14.1.

**12.2** Hvis abonnentens nye adresse er tilsluttet Fibias fibernet eller umiddelbart kan tilsluttes, vil Fibia tilbyde abonnenten indgåelse af ny tilslutningsaftale. De nærmere vilkår herfor fastsættes i den nye tilslutningsaftale.

**12.3** Fibia er forpligtet til inden for rimelig tid, på abonnentens anmodning, at oplyse de nærmere vilkår for adgang til fibernet på abonnentens nye adresse.

## 13. Overdragelse af aftalen

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

**13.2** Fibia er til enhver tid berettiget til at overdrage Fibias rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende tilslutningsaftale til tredjemand uden samtykke fra abonnenten.

## 14. Opsigelse og bindingsperiode

**14.1** Tilslutningsaftalen er for abonnentens vedkommende uopsigelig i de første 6 måneder fra tilslutningsaftalens ikrafttræden (levering af adgang til fibernet), med mindre andet er aftalt ved aftalens indgåelse.

**14.2** Abonnenten kan til enhver tid opsiges tilslutningsaftalen med en måneds varsel, dog tidligst med virkning fra ophøret af bindingsperioden, jf. punkt 14.1.

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

**14.4** Ved Fibias varsling af ændringer af priser og tilslutningsaftalens vilkår over for abonnenten, kan abonnenten i varslingsperioden opsiges tilslutningsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på 14 dage, uanset en bindingsperiode og uanset normalt opsigelsesvarsel. Ændringer, der er af rent begunstigende karakter for abonnenten, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

**14.5** Fibia kan til enhver tid skriftligt opsiges tilslutningsaftalen helt eller delvist med et varsel på 1 måned.



**14.6** Såfremt abonnenten opsiger sit abonnement, skal abonnenten, for egen regning, returnere det udstyr, som Fibia har stillet til rådighed for abonnenten som led i denne tilslutningsaftale. Fibia kan dog vælge, hvorvidt fiberboksen og fibertilslutning forbliver eller nedtages efter tilslutningsaftalens ophør.

## **15. Ændring af tilslutningsvilkår, priser og gebyrer**

**15.1** Fibia er berettiget til at ændre vilkårene i tilslutningsaftalen, herunder priser og gebyrer med et varsel på mindst 1 måned.

**15.2** Ændringer i tilslutningsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter, varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail eller en besked på en infokanal eller tv-boksen. En sådan meddelelse om ændringer i tilslutningsaftalen kan ligeledes fremsendes eksempelvis sammen med Fibia's løbende fakturering eller ved tekst på betalingsoversigten fra abonnentens bank eller Nets.

**15.3** Ved væsentlige ændringer af tilslutningsaftalen, herunder eksempelvis priser, gebyrer og/eller væsentlige ændringer af tilslutningsaftalens vilkår, der ikke er af rent begunstigende karakter for abonnenten, bliver abonnenten underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail og/eller brev.

**15.4** Ændringer af rent begunstigende karakter kan til enhver tid gennemføres uden forudgående varsel og uden meddelelse herom. Ligeledes kan ændringer af tilslutningsvilkår, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller praksis fra Forbrugerombudsmanden, ske uden varsel.

## **16. Behandling af personoplysninger**

**16.1** Fibinetselskabet er dataansvarlig for behandling af personoplysninger, som foretages i forbindelse med tilslutningsaftalen. Kontaktoplysninger til fibinetselskabet kan findes på fibinetselskabets hjemmeside <https://www.fibia.dk/kontakt>.

**16.2** Fibia indsamler og behandler personoplysninger om abonnenten i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning. Fibia behandler oplysninger om abonnenten med det formål at kunne varetage administration af kunde-forholdet, herunder levere fibernet, foretage korrekt fakturering, samt til andre interne, administrative formål, herunder opfyldelse af reglerne i lognings-bekendtgørelsen og markedsføringsformål.

**16.3** Fibinetselskabet indsamler og behandler personoplysninger for at kunne opfylde tilslutningsaftalen, jf. forordningens 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 fibinetselskabets legitime interesse, jf. persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra f) med det formål, at kunne informere, udvikle og forbedre samt yde support og vejledning i forhold til relevante produkter og tjenester.

**16.4** Personoplysningerne 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, eller såfremt abonnenten har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen, jf. dog punkt 16.5.

**16.5** Hvor det måtte være nødvendigt, videregiver eller overlader Fibia i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne abonnentens personoplysninger til relevante samarbejdspartnere eller til programleverandører med henblik på kundeopretelse, fakturering, analyse formål og andre tilsvarende tekniske og administrative forhold. Fibia indgår de aftaler, der er nødvendige for at sikre, at den nødvendige sikkerhed er på plads for at beskytte oplysningerne og overholde vores databeskyttelsesforpligtelser.

**16.6** Abonnenten kan give samtykke til, at Fibia eller en af Fibia's samarbejdspartnere må anvende de af abonnenten oplyste kontaklinformationer til trykt, elektronisk eller telefonisk markedsføring af Fibia's og Fibia's samarbejdspartneres tjenester og produkter. I tilfælde heraf indsamler og behandler fibinetselskabet abonnentens personoplysninger i medfør af persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra a), jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

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

**16.7** Fibia behandler som udgangspunkt dine personoplysninger under hele kundeforholdet, samt i op til fem år efter kundeforholdets ophør, med mindre omstændigheder kræver kortere eller længere tids behandling.

**16.8** I medfør af databeskyttelseslovingen har abonnementen en række rettigheder i forhold til fibernetselskabets behandling af oplysninger. stk. 1.

Såfremt abonnementen ønsker at få indsigt i, hvilke personoplysninger fibernetselskabet behandler om abonnementen, ligesom abonnementen kan få berigtiget eventuelle forkerte personoplysninger. Hvis abonnementen ønsker sine personoplysninger slettet, behandlingen af dem begrænset eller hvis abonnementen vil gøre indsigelse mod fibernetselskabets behandling eller udnytte retten til dataportabilitet, skal abonnementen rette henvendelse til fibernetselskabet via de kontaktoplysninger, der fremgår på hjemmesiden <https://www.fibia.dk/kontakt>

## 17. Tvister og klager

**17.1** I tilfælde af tvist mellem abonnementen og Fibia om forhold, der udspringer af tilslutningsaftalen, kan abonnementen klage til Fibia, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Fibias afgørelse kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal th.  
1609 København V  
[www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk)

og for så vidt angår behandling af abonnentens personoplysninger:

Datatilsynet  
Borgergade 28, 5  
1300 København K  
[www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

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