

nef Fiber A/S
NETBENYTTELSESAFTALE
9. udgave
november 2020

Indholdsfortegnelse

§1 nef-koncernen	3
§2 Formål	3
§3 Retsgrundlag	3
§4 Definitioner	3
4.1 Kunde	3
4.2 nef Fonden	3
4.3 Waoø A/S	3
4.4 nef Fibernet	3
4.6 Offentligt bredbåndsnet	4
4.7 Tilslutningspunkt	4
4.8 Stikledning	4
4.9 Medieboks	4
4.10 Priser	4
§5 Aftalens indgåelse	4
5.1 Aftalens parter	4
5.2 Registrering af kunder	4
5.3 Leveringstid	4
5.4 Gyldighed	5
5.5 Fortrydelsesret	5
§6 Kundens rettigheder og forpligtelser	5
6.1 Adgang	5
6.2 Tilslutning	5
6.3 Oplysningspligt	5
6.4 Misligholdelse	5
§7 Anlæg og ansvar	5
7.1 Bredbåndsnettet	5
7.2 Stikledning	5
7.3 Anlæg på kundens ejendom	6
7.4 Flytning af anlæg på kundens ejendom	6

§8 Forbrugsstedet	6
8.1 Adgang til installationer	6
8.2 Kundens installationer	6
8.3 Tilslutning af kundens interne net og udstyr	7
§9 Kvalitet og drift	7
9.1 Kvalitet	7
9.2 Sikkerhed	7
9.3 Support og driftsforstyrrelser	7
9.4 Ansvar	8
§10 Medieboks	8
10.1 Opsætning med mere	8
10.2 Placering	9
10.3 Flytning af medieboks	9
10.4 Beskadigelse af medieboks	9
10.5 Brandforsikring	9
10.6 Fejl og beskadigelse på medieboksen	9
10.7 Eftersyn og reparation	9
§11 Betalingsbetingelser	9
11.1 Priser	9
11.2 Ændringer af priser	9
11.3 Acontobetaling	9
11.4 Fakturering og betaling	10
11.5 Sikkerhedsstillelse	10
11.6 Genoptagelse	10
§12 Opsigelse, fraflytning, overtagelse	10
12.1 Opsigelse	10
12.2 Overtagelse	10
§13 Ændringer	11

§ 1 nef-koncernen

nef blev stiftet i 1967 af I/S Nordøstfyns Elforsyning, og i 2000 blev virksomheden ændret til en erhvervsdrivende fond.

nef Fonden ejer i dag 3 datterselskaber: Ravdex A/S, nef Strøm A/S og nef Fiber A/S.

nef-koncernen beskæftiger godt 40 medarbejdere og opererer i forretningsområder, der er underlagt vidt forskellige rammevilkår – fra naturligt monopol med stærk regulering til fri konkurrence.

§ 2 Formål

Formålet med netbenyttelsesaftalen er at gøre vore kunder bekendt med bestemmelserne for tilslutning til og brug af nef Fibernet. Netbenyttelsesaftalen er den væsentligste del af retsgrundlaget mellem kunden og nef Fiber A/S, hvorimod retsforholdet mellem kunden og Wao A/S, der leverer ydelserne til nef Fibernet, ikke er berørt af nærværende bestemmelser.

§ 3 Retsgrundlag

Kunden og nef Fiber A/S er ud over netbenyttelsesaftalen underkastet de til enhver tid gældende love, bekendtgørelser og anvisninger med videre.

§ 4 Definitioner

4.1 Kunde

En kunde er i denne netbenyttelsesaftale en fysisk person eller juridisk person, der er tilsluttet nef Fibernet hos nef Fiber A/S. Kunde dækker både over ejer af tilslutningsadressen (herefter ejer) og bruger af ydelserne (herefter bruger).

4.2 nef Fonden

nef Fonden er moderselskabet i nef-koncernen og er nærmere beskrevet i paragraf 1.

4.3 Wao A/S

Wao A/S er en danskejet bredbåndsoperatør, der udbyder bredbåndsydelser til blandt andet kunderne gennem nef Fiber A/S.

4.4 nef Fibernet

nef Fibernet er vor betegnelse af kommunikationsforbindelser med transmissionshastigheder på mindst 50 Mbit per sekund i begge retninger.

4.5 Bredbåndsforbindelser

Ifølge IT- og Telestyrelsen er bredbåndsforbindelser en fælles betegnelse for teknologier, der muliggør transmissionshastigheder på mere end 2 Mbits per sekund i begge retninger.

4.6 Offentligt bredbåndsnet

I denne netbenyttelsesaftale er bredbåndsnet, der ikke er ejet af nef Fiber A/S, betegnet som offentligt bredbåndsnet.

4.7 Tilslutningspunkt

Tilslutningspunktet er det punkt, hvor kundens interne net er forbundet med det af nef Fiber A/S ejede bredbåndsnet. Ved indirekte tilsluttede kunder (lejligheder med videre) er tilslutningspunktet det punkt, hvor det af nef Fiber A/S ejede bredbåndsnet og det interne net (fælles installation for flere kunder) er forbundet med hinanden.

4.8 Stikledning

Stikledningen er forbindelsen fra det offentlige areal til den af nef Fiber A/S installerede mediebox.

4.9 Mediebox

Medieboxen er den boks, hvori nef Fiber A/S på tilslutningsadressen afslutter lyslederkablet. Medieboxen omformer de optiske signaler fra lyslederkablet til elektriske signaler, som sendes videre til pc, telefon samt radio og tv gennem kundens interne net, der typisk vil være traditionelle signalkabler.

4.10 Priser

Prisen for adgangen til og brugen af bredbåndsnettet og dertil knyttede ydelser i henhold til gældende priser hos nef Fiber A/S.

§ 5 Aftalens indgåelse

5.1 Aftalens parter

Parterne i aftalen om tilslutning til nef Fibernet er på den ene side ejeren af tilslutningsadressen og på den anden side nef Fiber A/S og Wao A/S.

Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelse af vilkårene i denne netbenyttelsesaftale.

Ejeren hæfter for betaling af tilslutningen i henhold til tilslutningsaftalen. Brugeren hæfter for betaling af de produkter, der leveres i henhold til tilslutningsaftalen.

5.2 Registrering af kunder

Ved aftaleindgåelsen skal ejeren give nef Fiber A/S oplysning om navn, adresse, telefonnummer og e-mail-adresse. Ejeren skal endvidere give oplysning om tilslutningsadresse og bruger, såfremt det ikke er ejeren selv. Ved adresseændring skal nef Fiber A/S straks have meddelelse herom.

5.3 Leveringstid

Leveringstiden fastlægges på baggrund af en nærmere vurdering af installationsarbejdets omfang. Leveringsterminen fastlægges i videst muligt omfang efter ejerens ønske og meddeles denne skriftligt.

5.4 Gyldighed

Nærværende netbenyttelsesaftale er gyldig i leveringsforholdet mellem kunden og nef Fiber A/S. Bestemmelserne finder tillige anvendelse for kunder, som genindtræder i leveringsforholdet.

Leveringsforholdet er først gældende fra den aftalte leveringstermin og under forudsætning af, at aftalegrundlaget er i orden, og at investeringsbidraget er indbetalt.

5.5 Fortrydelsesret

Eventuel fortrydelse af bestilling af bredbåndsytelser skal skriftligt meddeles nef Fiber A/S senest 14 dage efter underskrivelse af tilslutningsaftalen.

Fortrydelsesretten bortfalder, hvis ydelserne er taget i brug inden for de første 14 dage.

§ 6 Kundens rettigheder og forpligtelser

6.1 Adgang

Den, der ejer eller bruger en installation, der er tilsluttet bredbåndsnettet, kan ved henvendelse til nef Fiber A/S få adgang til nef Fibernet i overensstemmelse med nærværende bestemmelser.

6.2 Tilslutning

Den fysiske tilslutning til bredbåndsnettet følger de hos nef Fiber A/S til enhver tid gældende regler og priser.

6.3 Oplysningspligt

Kunden har pligt til at underrette nef Fiber A/S, såfremt kunden har formodning om, at udstyret er beskadiget eller af anden årsag ikke fungerer korrekt.

6.4 Misligholdelse

Hvis kunden overtræder vilkårene i netbenyttelsesaftalen, kan nef Fiber A/S afbryde kundens tilslutning. Der henvises i øvrigt til paragraf 9.3 afsnit 3 og 4, paragraf 11.4 afsnit 3 samt paragraf 11.5 afsnit 2.

§ 7 Anlæg og ansvar

7.1 Bredbåndsnettet

nef Fiber A/S etablerer og vedligeholder de anlæg, der er nødvendige for at kunne levere nef Fibernet frem til et af nef Fiber A/S fastsat tilslutningspunkt.

7.2 Stikledning

Stikledningen, der er forbindelsen fra offentligt areal til den af nef Fiber A/S installerede mediebox, etableres efter retningslinier fastsat af nef Fiber A/S, som kan rekvireres hos nef Fiber A/S. Stikledningen ejes altid af nef Fiber A/S.

7.3 Anlæg på kundens ejendom

Efter betaling af det til en ydelse hørende investeringsbidrag installerer og idriftsætter nef Fiber A/S det til ydelsen hørende udstyr vederlagsfrit. Herefter har ejendommen ret til den pågældende ydelse og pligt til at forsyne udstyret med elektricitet.

For at nef Fiber A/S kan opfylde sin leveringsforpligtelse over for den ejendom, hvortil der er rekvireret nef Fibernet, er det nødvendigt at anbringe anlæg, for eksempel rør, kabler, fordelingsskabe og brønde i eller på den pågældende ejendom. Kunden skal derfor stille egnet areal eller rum gratis til rådighed for nef Fiber A/S.

nef Fiber A/S er berettiget til at forsyne andre kunder fra de anlæg, der eventuelt er anbragt på den enkelte kundes ejendom.

Såfremt kunden i øvrigt er berettiget til erstatning for rådighedsindskrænkning og gener, skal sådan erstatning forhandles og udbetales efter gældende praksis.

7.4 Flytning af anlæg på kundens ejendom

nef Fiber A/S er, når tekniske forhold gør det påkrævet, berettiget til at flytte det sted, stikledningen tilsluttes bredbåndsnettet, samt efter nærmere aftale med ejeren af en ejendom berettiget til at flytte egne anlæg samt forbindelserne herfra på den pågældende ejendom.

Såfremt en flytning er begrundet i forhold hos nef Fiber A/S, betaler nef Fiber A/S de eventuelle udgifter, der påføres kunden. Der henvises i øvrigt til paragraf 7.3 afsnit 3.

Giver forhold hos kunden anledning til en flytning som ovennævnte, er kunden forpligtet til at godtgøre nef Fiber A/S de med flytningen forbundne omkostninger.

§ 8 Forbrugsstedet

8.1 Adgang til installationer

nef Fiber A/S skal mod behørig legitimation have adgang til installationerne på tilslutningsadressen for nødvendige eftersyn, afprøvninger, registrering og afbrydelse. Ekstraordinære omkostninger i forbindelse med at opnå denne adgang påhviler kunden.

8.2 Kundens installationer

Kunden har ansvaret for, at installationerne holdes i forsvarlig stand. Såfremt nef Fiber A/S bliver bekendt med, at kundens installation er behæftet med fejl, der medfører væsentlig fare for personer eller gods, er nef Fiber A/S berettiget til at afbryde forbindelsen. Kunden er forpligtet til at godtgøre nef Fiber A/S de dermed forbundne omkostninger.

Selvom eftersyn er foretaget af nef Fiber A/S, medfører dette ikke, at kundens ansvar for installationerne helt eller delvist overføres på nef Fiber A/S eller dennes medarbejder.

nef Fiber A/S er efter dansk rets almindelige regler erstatningsansvarlig for fejl i forbindelse med eventuelle eftersyn, med den begrænsning over for erhvervsdrivende, som fremgår af paragraf 9.4 afsnit 2.

8.3 Tilslutning af kundens interne net og udstyr

Kunden tilslutter selv sit interne net og udstyr, medmindre andet er aftalt med nef Fiber A/S.

Kunden skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i bredbåndsnettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod.

Kunden skal sikre, at udstyr, der er tilsluttet bredbåndsnettet, er beregnet dertil, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis kundens udstyr eller interne net giver anledning til forstyrrelser i bredbåndsnettet på grund af fejl eller lignende, er kunden forpligtet til straks at afbryde forbindelsen.

§ 9 Kvalitet og drift

9.1 Kvalitet

nef Fiber A/S forsyner kunden med en dobbeltrettet forbindelse på mindst 50 Mbits per sekund.

nef Fiber A/S vil søge at opretholde en regelmæssig forsyning af god kvalitet. I tilfælde af havari på bredbåndsnettet vil nef Fiber A/S genoprette forbindelsen så hurtigt som muligt, jævnfør afsnit 9.3.

9.2 Sikkerhed

nef Fiber A/S har ikke indflydelse på hvilke informationer og eventuelle vira, der gives adgang til via internettet, og kan derfor ikke stilles til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden er selv ansvarlig for sikkerheden, og det anbefales kunden at købe og installere antivirusprogram, firewall, forældrestyring, kryptering med videre i nødvendigt omfang efter kundens egen vurdering.

9.3 Support og driftsforstyrrelser

nef Fiber A/S søger inden for rimelig tid efter kundens fejlmelding til nef Fiber A/S at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold i anlæg/systemer tilhørende nef Fiber A/S, og som nef Fiber A/S har adgang til. Fejlafhjælpning sker normalt inden for sædvanlig arbejdstid hos nef Fiber A/S.

Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som viser sig at skyldes forhold, der er uden for kontrol af nef Fiber A/S, eksempelvis ved fejl hidrørende fra det offentlige bredbåndsnet, er nef Fiber A/S berettiget til at fakturere kunden de omkostninger, som fejlsøgningen har givet anledning til.

nef Fiber A/S er berettiget til at afbryde eller indskrænke kundens brug af bredbåndsydelserne, når dette er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse af og ændringer i netværk og systemer. Ved udførelse af planlagte arbejder på bredbåndsnettet vil nef Fiber A/S bestræbe sig på at meddele kunden de forud planlagte afbrydelser.

nef Fiber A/S er endvidere berettiget til at afbryde forbindelsen til en kunde, såfremt denne ikke afhjælper de under paragraf 8.3 nævnte forstyrrelser.

9.4 Ansvar

nef Fiber A/S er alene ansvarlig for afbrydelser og lignende, såfremt dette skyldes forhold hos nef Fiber A/S.

Ved afbrydelse og andre tilfælde af ikke-kontraktmæssig levering gælder købelovens regler. Over for erhvervsdrivende er nef Fiber A/S ikke ansvarlig for driftstab, ej heller for avancetab eller andet indirekte tab, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed. Erhvervsdrivende opfordres til at tegne driftstabsforsikring.

Bortset fra pligten til at afhjælpe fejl og mangler har nef Fiber A/S intet ansvar.

Reglerne om ansvarsbegrænsning samt force majeure gælder tillige, hvor bredbåndsnettet alene fungerer som transit mellem to eksterne leverandører.

nef Fiber A/S er ansvarlig for den skade, som skyldes mangler ved bredbåndsnettet som følge af defekt ved bredbåndsnettet, såfremt det dokumenteres, at skaden skyldes en uforsvarlig adfærd hos nef Fiber A/S. Her henvises i øvrigt til produktansvarslovens regler.

I tilfælde af tingskade – herunder skade på fast ejendom – er ansvaret, hvad nef Fiber A/S angår, begrænset til 5 MDKK.

nef Fiber A/S er under alle omstændigheder ansvarsfri, såfremt der indtræffer force majeure eller force majeure-lignende situationer.

Ved force majeure-lignende situationer forstås skade eller tab, der indtræder som en direkte følge af jordskælv, cykloner, orkaner, skypumper, eller andre naturkatastrofer, krig, krigslignende handlinger, neutralitetskrænkelser, borgerkrig, oprør, terrorisme, borgerlige uroligheder, generalstrejke eller foranstaltninger til værn herimod.

Endvidere omfattes sprængningsarbejder på skadestedet, ledningsbrud som følge af en kombination af kuldegrader og storm, saltbelægning, overspænding som følge af torden, eksplosion, nedstyrtning af luftfartøjer eller dele heraf, selvkørende maskiner, edb-manipulation, herunder behandlings-, bearbejdningsfejl samt programmerings- og indtastningsfejl, samt skade/tab, der direkte eller indirekte står i forbindelse med atomkernereaktioner (fission, fusion og radioaktiv stråling), hvad enten skaden indtræder i krigs- eller fredstid.

§10 Medieboks

10.1 Opsætning med mere

nef Fiber A/S opsætter, ejer, vedligeholder og kontrollerer medieboxen.

nef Fiber A/S er berettiget til at anvende medieboxen til fjernaflæsning af alle forsyningsarter, hvilket gælder uafhængigt af forbrugsstedets kundestatus på bredbåndsydelser.

10.2 Placering

nef Fiber A/S fastsætter retningslinier for og bestemmer den nærmere placering af medieboxen. Medieboxen er så vidt muligt placeret tæt på el-gruppetavlen.

Ved bygningsændringer skal placering og adgangsforhold til medieboxen fortsat overholde de af nef Fiber A/S fastsatte retningslinier.

10.3 Flytning af mediebox

Såfremt medieboxen ved ombygning eller ændret anvendelse af en bygning får en uhensigtsmæssig placering, således at kontrol og fjernaflæsning ikke kan foretages på normal måde, er nef Fiber A/S berettiget til at kræve medieboxen flyttet for kundens regning.

10.4 Beskadigelse af mediebox

Bliver medieboxen beskadiget, er kunden erstatningsansvarlig, medmindre kunden sandsynliggør, at der ikke er udvist forsømmelse fra kundens side, kundens husstand eller andre, som kunden har givet adgang til ejendommen.

10.5 Brandforsikring

Medieboxen betragtes som en del af ejendommen, hvorfor kunden er forpligtet til at lade den omfatte af ejendommens brandforsikring.

10.6 Fejl og beskadigelse på medieboxen

Såfremt kunden har formodning om, at medieboxen er beskadiget, er kunden forpligtet til at underrette nef Fiber A/S herom.

10.7 Eftersyn og reparation

Mod behørig legitimation skal nef Fiber A/S have adgang til at efterse, kontrollere og eventuelt reparere eller udskifte medieboxen.

§11 Betalingsbetingelser

11.1 Priser

Priserne for nef Fibernet findes på vor website www.nef.dk under nef Fiber eller ved at rekvirere de til enhver tid gældende prisblade hos nef Fiber A/S.

11.2 Ændringer af priser

Prisændringer iværksættes så vidt muligt med rimeligt varsel. Meddelelse om ændringer sker ved individuel henvendelse og/eller massekommunikation.

11.3 Acontobetaling

I tilfælde af manglende forbrugsregistrering er nef Fiber A/S berettiget til at opkræve acontobetaling.

11.4 Fakturering og betaling

Se www.nef.dk under punktet nef Fiber.

Betaling kan ske via Betalingsservice (PBS) eller ved indbetaling i henhold til faktura. Ved fravalgt Betalingsservice (PBS) vil faktura være pålagt et faktureringsgebyr.

Overskrider kunden betalingsfristen, er nef Fiber A/S berettiget til at opkræve gebyr. Overholdes fristen for betaling ikke, kan nef Fiber A/S afbryde forbindelsen til bredbåndsnettet.

Eventuelle følger af, at nef Fiber A/S har afbrudt kundens forbindelse til bredbåndsnettet, er nef Fiber A/S uvedkommende. nef Fiber A/S vil forinden afbrydelse give meddelelse herom.

11.5 Sikkerhedsstillelse

nef Fiber A/S er berettiget til at forlange depositum eller anden tilstrækkelig sikkerhed for fremtidige betalinger, når nef Fiber A/S skønner, at der er risiko for, at kunden kommer i restance, eller at betalingskrav bliver uerholdelige. Kontante deposita forrentes til fordel for kunden.

Undlader kunden efter påkrav at stille depositum, er nef Fiber A/S berettiget til at afbryde leverancen, efter at kunden er blevet varslet herom. Eventuelle følger – foretaget efter ovennævnte fremgangsmåde – er nef Fiber A/S uvedkommende.

11.6 Genoptagelse

Genoptagelse af kundeforholdet efter en afbrydelse af leverancen som følge af misligholdelse vil først finde sted, når restancen med påløbne omkostninger er betalt, eller der er stillet sikkerhed for fremtidig betaling.

§12 Opsigelse, fraflytning, overtagelse

12.1 Opsigelse

Efter den obligatoriske 1 måneds uopsigelighed fra aftalens indgåelse er kunden berettiget til at opsiges aftalen, herunder at meddele flytning fra installationen, med mindst 4 ugers varsel til udtræden ved en måneds udgang.

Kunden hæfter for betaling for bredbåndsydelserne efter gældende pris indtil den dato, til hvilken aftalen er opsagt.

Når nef Fiber A/S modtager en opsigelse, uden at en ny kunde samtidig ønsker at indgå tilslutningsaftale, har nef Fiber A/S ret til efter datoen for opsigelsens ikrafttræden at afbryde bredbåndsforbindelsen.

Ved en genoptagelse af forbindelsen har nef Fiber A/S ret til at kræve et gebyr samt eventuelle omkostninger dækket. Beløbet kan dog ikke overstige prisen for tilslutning af en ny installation til bredbåndsnettet.

12.2 Overtagelse

Ved overtagelse af en installation med tilslutning og adgang til bredbåndsnettet rettes henvendelse til nef Fiber A/S.

Nye kunder er, med mindre andet aftales skriftligt efter indgåelse af tilslutningsaftale og betaling af oprettelsesgebyr, omfattet af de gældende vilkår og bestemmelser for nef Fibernet.

§13 Ændringer

nef Fiber A/S er berettiget til at ændre netbenyttelsesaftalen. Oplysning om ændringer meddeles enten ved individuel henvendelse og/eller massekommunikation.