



Bolignet-Aarhus

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

2018

Internet, TV og telefoni til slutkunder

1. Overordnet beskrivelse af aftalens omfang	2
1.1 Flytning.....	2
1.2 Elektronisk kommunikation	2
1.3 Fortrydelsesret	3
1.4 Tillægsydelser	3
2. Installationer hos Kunden	3
2.1 Fysiske installationer	3
2.2 Softwareinstallationer	3
2.3 Anvendelsen af ydelserne	3
2.3.1 Internet.....	4
2.3.2 TV.....	4
2.3.3 Telefoni	5
2.4 Behandling af kundeoplysninger.....	5
2.4.1 Nummeroplysningsdata.....	5
2.4.2 Opkalds- og regningsdata.....	5
2.4.3 XLogning generelt	5
3. Forpligtigelser omkring fejl og mangler	6
4. Betalingsbetingelser	6
4.1 Betaling af forbrug.....	7
4.1.1 Forbrugsafregning.....	7
4.2 Betalingsmåde	8
4.2.1 Elektroniske regninger	8
4.2.2 Automatisk kortbetaling	8
5. Forudsætninger om lovlig anvendelse af de leverede ydelser	9
6. Misligholdelse	10
7. Erstatningsansvar	11
8. Aftalens varighed / opsigelse / varsling af ændringer / overdragelse af aftale	11
9. Klageret	12



1. Overordnet beskrivelse af aftalens omfang

Denne aftale mellem slutkunden (Kunden) og Bolignet-Aarhus (BNAA) er gældende for ydelser leveret af BNAA (herunder men ikke begrænset til internet, TV, telefoni, Anti-Virus) i det omfang som beskrevet i ordre/ordrebekræftelse. Af ordre/-ordrebekræftelse fremgår ligeledes Kundens identitet og aftaleadresse.

Afvisninger fra disse betingelser skal aftales skriftligt mellem BNAA og Kunden for at være gyldige.

Aftalen regulerer udelukkende forholdet mellem Kunden og BNAA. Herudover skal aftaleforhold imellem Kunden og ejeren af de anvendte lokale installationer overholdes. Det er ejeren af de lokale installationer (boligafdelingen), der har ansvaret for etablering, drift og vedligeholdelse af det lokale net.

Aftalen er personlig og ydelserne i forbindelse med herværende aftale må kun anvendes af Kunden, som skal være myndig, samt dennes husstand på aftaleadressen, og må ikke overdrages til tredjemand uden forudgående accept af BNAA.

1.1 Flytning

Meddeles adresseflytning ikke til BNAA jf. ovenstående, hæfter Kunden for et hvert forbrug mv., også efter Kunden er fraflyttet adressen.

Ved adresseflytning inden for BNAA's net kan Kunden så vidt mulig overflytte det komplette engagement til den nye adresse mod betaling af omkostninger i henhold til gældende prisliste.

1.2 Elektronisk kommunikation

Alt kommunikation mellem Kunden og BNAA vil som udgangspunkt være elektronisk.

Kunden modtager således ikke meddelelserne/serviceinformationer som almindelig brevpost. Bolignet-Aarhus kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brevpost.

Meddelelser fra BNAA omfatter bl.a. faktura, ordrebekræftelser, meddelelser vedrørende kundens aftaler med Bolignet-Aarhus, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår.

Vælger Kunden at indgå en særskilt aftale med BNAA om ikke at modtage elektronisk kommunikation, er Bolignet-Aarhus berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for brevpost for hvert af kundens abonnementer, som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Såfremt kunden fravælger elektronisk kommunikation, er Bolignet-Aarhus berettiget til at opkræve gebyr for brevpost.

Meddelelser fra Kunden til BNAA skal som udgangspunkt ske via e-mail og/eller BNAA's hjemmeside.

Ved indgåelse eller ændring af aftalen fastlægger BNAA et leveringstidspunkt på baggrund af en vurdering af arbejdets omfang. Leveringstidspunktet fastlægges så vidt muligt ud fra Kundens ønsker, og meddeles denne via e-mail eller brev.

BNAA kan overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen til tredjemand.



1.3 Fortrydelsesret

Kunden kan fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen, men mindre Kunden har taget produktet i brug.

Hvis kunden ved bestillingen har anmodet om levering af ydelser inden fortrydelsesrettens udløb, og Kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten, om de priser, der gælder for abonnementet, er Kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om Kunden efterfølgende fortryder aftalen.

Kunden afholder selv udgifter for tilbagelevering.

1.4 Tillægsydelser

BNAA tilbyder en række valgfri tillægsydelser. Kunden kan få oplysninger om indhold, pris og vilkår for tillægsydelserne ved henvendelse til BNAA eller via BNAA's hjemmeside.

2. Installationer hos Kunden

2.1 Fysiske installationer

BNAA ejer de fysiske installationer frem til og med den snitflade, der er aftalt med boligafdelingen. De fysiske installationer herfra og frem til Kunden ejes af boligafdelingen, og er derfor uden for BNAA's ansvarsområde.

Hos Kunden afsluttes boligafdelingens installationer i et udtag for henholdsvis internet, telefoni og/eller TV. I udtagene tilslutter Kunden sit eget udstyr for opkobling. Hvor der leveres internet og telefoni via TV-kabel (Coax), sker tilkoblingen via et kabelmodem leveret af BNAA.

Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes BNAA's net, opfylder gældende lovgivning på området, er beregnet til anvendelsen og anvendes i overensstemmelse med sit formål.

Udstyr udlånt af BNAA skal returneres til BNAA i original emballage ved aftalens ophør. Kunden er ansvarlig for evt. skader på udstyret, der ikke kan henføres til almindelig dagligt brug.

2.2 Softwareinstallationer

Kunden er selv ansvarlig for installation af software for anvendelse i forbindelse med internettet m.v., dog yder BNAA support, ved Kundens anvendelse af standard operativsystemer, browsere og mail programmer som angivet på BNAA's hjemmeside.

2.3 Anvendelsen af ydelserne

Kunden skal sikre, at anvendelsen af forbindelserne ikke forårsager forstyrrelser, som kan medføre skade eller gener for driften af anlægget, BNAA eller tredjemand. En forstyrrelse kan eksempelvis opstå ved down- eller upload af usædvanligt store mængder data, anvendelse af defekt eller uautoriseret udstyr eller net eller opsætning af DHCP-server. Kunden er pligtig til at forebygge forstyrrelser samt straks at bringe forstyrrelserne til ophør, når de konstateres.

Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes nettene, er godkendt (fx CE-mærket) i overensstemmelse med

de til enhver tid gældende love og regler, og at udstyret er beregnet til og anvendes i nettene i overensstemmelse med sit formål.

BNAA er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.

BNAA er udelukkende ansvarlig for, at udvekslingen af ydelserne sker frem til boligafdelingens tilslutningspunkt for Kunden. Dvs. indenfor BNAA's eget udstyr.

For at sikre kunderne generelt, kan BNAA, som følge af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, begrænse eller indskrænke de udbudte produkters anvendelsesmuligheder.

Kunden skal holde BNAA skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, som måtte blive rettet mod BNAA som følge af Kundens brug af tilslutningen.

Kunden accepterer ved sin tilslutning at deltage i BNAA's kundeundersøgelser med mindre dette aktivt fravælges.

2.3.1 Internet

Opkoblingen til internettet sker med en båndbreddebegrænsning (nominel båndbredde) i henhold til ordre/ordrebekræftelse, men på grund af de samlede brugeres varierende belastning af internettet kan BNAA ikke garantere, at den nominelle båndbredde altid vil kunne opnås.

2.3.2 TV

Ved indgåelse af aftale om levering af TV via BNAA, kan/skal der installeres udstyr på kundens adresse. Kunden er ansvarlig for dette udstyr. Ved aftales ophør skal udstyret returneres.

Kunden opsætter selv udstyret på dennes adresse. BNAA eller dennes partner vil levere informationsmateriale om opsætningen. Hvilket udstyr, der skal bruges, kan ved henvendelse, oplyses af BNAA.

2.3.2.1 WebTV

Ydelsen giver adgang til, at Kunden indenfor sin husstand kan se de fleste af de TV-programmer, der indgår i TV abonnementet, på computer, tablet, smartphone eller lignende. WebTV kan kun tilbydes Kunden såfremt denne aftaler internet fra BNAA. Ydelsen kræver et login som uddeles af BNAA.

BNAA forbeholder sig enhver ret til at ændre nærværende vilkår samt lukke Kundens tjeneste, såfremt BNAA ophører med at udbyde tjenesten, eller hvis Kunden misligholder disse vilkår. BNAA forbeholder sig desuden ret til at lukke Kundes tjeneste, hvis der er begrundet mistanke om, at Kunden deler tjenesten med personer uden for dennes husstand.

BNAA kan foretage ovennævnte ændringer og lukninger uden forudgående varsel. Meddelelser herom sendes elektronisk til Kunden.

BNAA er ikke ansvarlig for tab, der måtte opstå ved Bolignet-Aarhus lukning af Kundens adgang til tjenesten eller ved ændringer af disse vilkår.

Kunden gøres opmærksom på, at Kundens anvender tjenesten på eget ansvar. BNAA har ikke indflydelse på forhold i kundens egen browser, og kan således ikke drages til ansvar for skader og tab opstået som



følge heraf.

BNAA er ikke ansvarlig for hverken direkte eller indirekte tab, der måtte opstå som følge af ændringer eller afbrydelser i tjenesten.

BNAA kan foretage enhver afbrydelse af tjenesten, der skønnes nødvendig af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og/eller driftsmæssige årsager

2.3.3 Telefoni

Nummertildeling

Ved indgåelse af aftale tildeler BNAA Kunden et telefonnummer, eller Kunden får overført sit hidtidige telefonnummer. BNAA er berettiget til i særlige tilfælde uden ansvar at ændre telefonnummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres i givet fald om ændringen med længst muligt varsel.

Ændring af nummer kan ligeledes ske efter Kundens anmodning mod betaling af gebyr jf. BNAA's prisliste.

2.4 Behandling af kundeoplysninger

2.4.1 Nummeroplysningsdata

Kundens nummeroplysningsdata kan ændres ved henvendelse til BNAA, der retter data umiddelbart efter Kundens henvendelse. Ændringer får ikke virkning for tredjemands databaser, som BNAA evt. tidligere har videregivet nummeroplysningsdata til. BNAA er berettiget til at opkræve et gebyr ved ændring af nummeroplysningsdata.

Nummeroplysningsdata kan efter Kundens ønske behandles således, at nummeret er hemmeligt eller således, at ingen af Kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysningsdata.

BNAA kan videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen (navn, adresse og telefonnummer), til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger, med mindre Kunden har hemmeligt eller udeladt nummer. Dog videregives lovpligtige nummeroplysningsdata i forbindelse med alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet eller teletjenester i signaleringsøjemed.

Kunden kan opnå beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra BNAA's nummeroplysningsdatabase, ved at rette henvendelse til sin bopælskommune og få indsat en markering i Det Centrale Personregister (CPR) om, at henvendelser i markedsføringsøjemed frabedes. Dette sker i henhold til lov om Det Centrale Personregister.

2.4.2 Opkalds- og regningsdata

BNAA registrerer opkalds- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt taksering af Kundens forbrug af tjenesten. Opkalds- og regningsdata omfatter bl.a. Kundens eget nummer, det kaldte nummer, datoen for samtalen samt samtalens begyndelsestidspunkt og varighed.

2.4.3 Logning generelt

BNAA foretager den lovpligtige logning af data i forbindelse med telefoni og internet samt anden relevant



data iht. lovgivningen samt for vedligeholdelse af sikker drift.

3. Forpligtigelser omkring fejl og mangler

Ved registrering af fejl og driftsforstyrrelser er kunden forpligtiget til inden henvendelse til BNAA at undersøge BNAA's aktuelle driftsstatus via BNAA's hjemmeside eller kundeservicetelefon. Registrerede fejl og driftsforstyrrelser herudover skal meddeles til BNAA evt. via telefon, mail eller kontaktformular på BNAA's hjemmeside.

BNAA påbegynder fejlfhjælpsningen hurtigst muligt inden for normal arbejdstid i den rækkefølge fejlene indløber samt således, at flest mulige kunder tilgodeses bedst muligt.

BNAA's målsætning om reaktionstiderne kan løbende oplyses ved henvendelse til BNAA.

Ved fejltilkald, som følge af fejl eller mangler ved Kundens eget udstyr eller installation samt ved forkert anvendelse af tilslutningen, forbeholder BNAA sig ret til at fakturere tilkaldet til gældende takster. Ved forgæves kørsel forbeholder BNAA sig ret til at fakturere tilkaldet til gældende takster.

Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang under BNAA's instruks for eget udstyr at medvirke til fejl-søgning og fejlretning, herunder at afdække om fejltilstanden ligger indenfor eller udenfor den fysiske grænseflade mod BNAA's installationer.

BNAA påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til Kundens installationer og udstyr eller Kundens indgreb i installationen.

BNAA er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr mv., der ejes eller drives af andre, herunder de af boligafdelingen ejede lokalnet, eller andre forhold der kan henføres til force majeure. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør eller ejeren af lokalnettet, videregiver BNAA fejlmeldingen til denne.

4. Betalingsbetingelser

Kunden hæfter for betaling af ydelser, der leveres i henhold til herværende aftale.

Kunden hæfter ikke for betaling af ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af BNAA's net og installationer (til og med skillefladen mod lokalnettet), medmindre Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.

Kunden skal yde betaling til BNAA for oprettelse, flytning, abonnement og forbrug samt for øvrige tillægs- og engangsydelser. Der afregnes efter BNAA's til enhver tid gældende prisliste.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for den valgte abonnementsform kan fås ved henvendelse til BNAA.

Betaling for oprettelse opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen, eller via første normale opkrævning.

Ydelserne (abonnement for fx internet, TV, fastnettelefoni og Anti-Virus) afregnes månedsvist forud. Ydelserne er et ophørende abonnement og skal fornyes hver måned. Fornyelse sker ved betaling af forfalden saldo senest ved udgangen af den forudgående måned.

Ved oprettelse opkræves fra oprettelsestidspunktet og frem til den næste 1. Ydelserne vil tidligst blive aktiveret fra betalingstidspunktet.

Betalingsbetingelserne er - med mindre andet er angivet - løbende måned.

Har Kunden ikke betalt rettidigt anses abonnementet som værende opsagt.

Ydelserne afregnes efter BNAA's til enhver tid gældende prisliste.

Fakturering foretages som den samlede betaling for afgifter og forbrug frem til afregningstidspunktet. Fakturering af delydelser kan dog udskydes til en senere fakturering.

Såfremt Kunden skulle have et udstående som skyldes manglende betaling af ydelser, er BNAA berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens bestemmelser samt rykkergebyr for udsendelse af rykkerbreve.

Hvis BNAA finder begrundet anledning til at antage, at Kundens betalingsforpligtigelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, fx ved Kundens gentagne for sene indbetalinger, at Kundens eller medlemmer af Kundens husstand er registreret hos et eller flere debitorregistre, eller på baggrund af anden kreditvurdering, er BNAA berettiget til at forlange depositum som sikkerhed for betalingerne eller forudbetaling.

BNAA kan lade tredjemand varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af herværende aftale. Kunden vil dog i givet fald blive orienteret om dette inden ikrafttræden.

Uanset abonnementstype vil specifikation af forbrugsafgift ske på www.bolignet-aarhus.dk/minesider (Mine Sider). Specifikationen indeholder oplysninger om forbrug og opkrævning af/for kundens produkter inden for internt, TV eller telefoni. Ved telefoni indeholder specifikationen oplysninger om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, takseringskategori, opkaldets varighed og pris.

4.1 Betaling af forbrug

Forbrug i forbindelse med telefoni opkræves via en månedlig opgørelse/faktura.

I visse tilfælde kan opkrævning af forbrugsafgifter forekomme med forsinkelse dette kan fx være tilfældet ved udlandsopkald eller opkald til særtjenester samt ved fejl eller forstyrrelser i driften af BNAA's afregningssystem.

4.1.1 Forbrugsafregning

Ved forbrugsafregnet telefoni sendes en opgørelse over forbruget i et fast interval fastsat af BNAA. Forbruget må ikke overstige det i prislisten maksimale beløb. Sker dette lukkes telefonen automatisk uden varsel, med mindre der forud er truffet særlig aftale fx i form af et forudbetalt depositum.

Gebyrer og afgifter opkræves iht. den enhver tid gældende prisliste.



4.2 Betalingsmåde

4.2.1 Elektroniske regninger

Kunden kan indgå aftale med BNAA om elektronisk regning, jf. nedenfor.

- Automatisk kortbetaling
- Regning via e-mail: BNAA fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden.
- Regning via brevpost: BNAA fremsender regningen til kunden pr. brev til kunden.
- Regning via BNAA's hjemmeside: BNAA fremsender advisering til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på BNAA hjemmeside. Kunden får adgang til den elektroniske regning på Mine Sider ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening. Kundens udveksling af data med BNAA via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan kunden få adgang til såvel takstopdelt regning som specificeret regning.

4.2.2 Automatisk kortbetaling

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at kundens betaling af regninger fra BNAA vedrørende ydelser fra BNAA sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens betalingskort til BNAA. Den automatiske overførsel sker på datoen for betalingsfristens udløb – normalt den næstsidste hverdag i måneden. Ved Automatisk Kortbetaling er betalingsfristen tidligst 3 dage efter regningsdatoen.

Tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan ske via Mine Sider eller ved henvendelse til BNAA. Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling opkræver Bolignet-Aarhus ikke betalingsgebyr for betalingen af regningen.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling skal kunden tilmelde sig kvittering pr. sms eller/og via e-mail, hvorefter Bolignet-Aarhus senest 24 timer efter hver automatisk overførsel eller forsøg på automatisk overførsel vil fremsende en meddelelse pr. sms eller/og e-mail herom til kunden.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskortoplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort på vegne af BNAA. Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling på Mine Sider.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og kunden ønsker at afvise betalingen af en regning, kan afvisningen ske ved henvendelse til BNAA eller i visse tilfælde via Mine Sider. Afvisningen skal ske senest dagen inden betalingsfristen.

Det er kundens ansvar at sikre, at det tilmeldte betalingskort er gyldigt, og at betalingskortoplysningerne på Mine Sider opdateres ved udløb, spærring, bortkomst eller lignende.

Hvis kunden er tilmeldt Automatisk Kortbetaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis betalingen afvises af kunden eller af kundens bank), vil abonnenter være opsagt.



5. Forudsætninger om lovlig anvendelse af de leverede ydelser

Kundens anvendelse af ydelserne sker i enhver henseende på eget ansvar.

BNAA udøver ingen kontrol med de data, der udveksles via BNAA's net, og påtager sig derfor heller intet ansvar i forbindelse med disse data.

Kunden har ansvaret for at data, der overføres via tilslutningen, samt at alle informationer, som Kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten, ikke krænker gældende lovgivning, BNAA eller tredjemand. Kunden er ligeledes ansvarlig for, at eventuelle e-mailadresser og hjemmesider ikke krænker tredjemands rettigheder.

Det er Kundens ansvar, at fx brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker sker uden at krænke af tredjemands ophavsrettigheder, og at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

BNAA påtager sig intet ansvar for, at uvedkommende trænger ind i tilslutningen og destruerer eller ændrer data, ligesom BNAA ikke er ansvarlig for skader og tab på hard- og software som følge af download og/eller installation af materiale. Internet, TV- og telefonforbindelsen tilbydes til privat brug og ikke til erhvervsmæssige eller kommercielle formål.

BNAA påtager sig intet ansvar for indholdet, det være sig rigtigheden, lovligheden, lødigheden m.m. af de informationer, som Kunden modtager eller afgiver via internettet. BNAA kan derfor ikke drages til ansvar for tab, hverken direkte eller indirekte, immaterielle krænkelser eller andre forhold opstået, som følge af brugen af internettet.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. BNAA har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

BNAA kan ikke drages til ansvar for tab eller andre forhold, opstået som følge af manglende adgang til tjenester eller information på internettet. Dette gælder, uanset om den manglende adgang skyldes systemnedbrud, andre forhold hos BNAA, fejl i lokalnettet eller force majeure, herunder strejke og lockout.

BNAA har intet ansvar i forbindelse med Kundens og tredjeparts indbyrdes mellemværende ved Kundens handel på internettet eller ved Kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand. Kunden er selv ansvarlig for alle eventuelle omkostninger opstået i relation til bestilling af ydelser via internettet og brug af betalingssystemer tilknyttet internettet. BNAA har ligeledes intet ansvar ved Kundens og tredjeparts mellemværende ved disses kontakt via telefoni.

Eventuelle hjemmesideadresser og mailadresser tilhører BNAA og stilles udelukkende til Kundens rådighed indtil aftalen ophører.

BNAA er berettiget til midlertidigt eller permanent at foretage nødvendige ændringer eller lukning for at sikre en tilfredsstillende drift, af sikkerhedsmæssige årsager eller for at imødekomme myndighedskrav. BNAA vil tilstræbe at informere om ændringer og midlertidige afbrydelser i god tid, så generne kan

imødekommes af Kunderne.

Kunden opnår ingen rettigheder over ophavsretligt beskyttede værker, IP-adresse, tekniske løsninger, anlægget, tilslutninger, det af BNAA leverede udstyr eller andet, med mindre dette positivt fremgår af nærværende aftalevilkår.

6. Misligholdelse

I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse er BNAA berettiget til uanset øvrige bestemmelser at lukke forbindelsen til Kunden uden varsel. BNAA vil dog snarest give meddelelse om lukningen samt årsagen hertil. Kunden er desuden erstatningsansvarlig for omkostninger som følge af misligholdelse.

En lukning kan være enten midlertidig eller permanent.

Væsentlig misligholdelse er bl.a.:

- Ikke rettidig betaling af forfaldne ydelser.
- Anvendelse af forbindelsen til ulovligt formål som, men ikke begrænset til
 - Hacking - uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internet
 - Krænkning af tredjemands rettigheder
 - Spredning af virus
 - Portscanning af andre computere på internettet
 - Udsendelse af information som er uønsket for modtageren
 - Sletning eller forfalskning af transmissionsinformationer
 - Etablering af DHCP-server
- Medvirken til spild eller misbrug af de i forbindelse med Nettet tilstedeværende ressourcer.
- Forstyrrelse af Nettetets funktion fx jf. pkt. 2.3 ved anvendelse af udstyr, der ikke lever op til de stillede krav, ved Kundens indgreb i installationerne eller ved down- eller upload af usædvanligt store datamængder.
- BNAA afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning m.v.
- Fast benyttelse af tilslutningen af flere i forening, der ikke er medlemmer af husstanden og har bopæl på aftaleadressen.
- Gentagne overtrædelser af nærværende vilkår.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mailadresse.
- Overdragelse af forbindelsen til tredje part uden BNAA's forudgående godkendelse.
- Chikane og/eller forulempning af personer eller personale tilknyttet BNAA

Midlertidig lukning af et abonnement, som følge af nærværende bestemmelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis Kunden retter de forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og sandsynliggør at en overtrædelse af bestemmelserne ikke vil forgå fremtidigt samt betaler evt. forfalden gæld herunder i forbindelse med erstatningsansvar kan BNAA åbne forbindelsen mod Kundens betaling af et gebyr.

Hvis Kunden ikke retter forholdet, der gav anledning til afbrydelsen, er BNAA berettiget til at opsige aftalen uden yderligere varsel.



En kunde, der væsentligt har misligholdt abonnementsaftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, og hvis forbindelse er blevet lukket, kan ikke på ny indgå aftale med BNAA om abonnement på den pågældende tjeneste, før gælden er betalt.

7. Erstatningsansvar

BNAA er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af BNAA. I den forbindelse er der følgende begrænsninger.

BNAA er ikke erstatningsansvarlig for:

- Tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af BNAA's installationer i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre BNAA med rimelige midler har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- Indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at ydelserne ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.
- Direkte eller indirekte tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software.
- Tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.
- Forhold, hvis baggrund er uden for BNAA's kontrol (Force majeure), herunder men ikke begrænset til lynnedslag, ildebrand, oversvømmelser, andre naturkatastrofer, brud på kabler, krig, myndighedsindgreb, strejke og lockout, herunder også blandt BNAA's egne medarbejdere.

8. Aftalens varighed / opsigelse / varsling af ændringer / overdragelse af aftale

Aftalen kan opsiges helt eller delvist af hver af parterne med et varsel på løbende måned. Dog kan BNAA opsiges aftalen uden varsel, hvis Kundens tilslutning er afbrudt som følge af misligholdelse.

Opsiger Kunden betales for hele måneden, hvori nedlukningen sker.

Kunden kan opsiges ved:

- skriftligt at meddele BNAA at en eller flere af ydelserne skal nedlukkes
- at undlade at betale fremsendte faktura (her vil alle ydelser blive lukket).

Vælger kunden kun delvist af betale fremsendt faktura vil alle ydelser blive anset som opsagt og Kunden vil blive kontaktet med henblik på tilbagebetaling.

BNAA forbeholder sig ret til at ændre nærværende kundevilkår, tekniske specifikationer og de funktioner, som tilslutningen giver Kunden mulighed for at anvende. Ændringer, som følge af pålæg fra offentlige myndigheder, ændret lovgivning eller tilsvarende kan foretages umiddelbart uden varsel. Ligeledes kan



mindre ændringer af teknisk karakter til enhver tid udføres uden varsel. Øvrige ændringer meddeles så vidt muligt med 30 dages forudgående varsel. Ændringer kan til enhver tid meddeles Kunden på BNAA's hjemmeside.

Prisstigninger for abonnementsafgifter og forbrugsafgifter varsles ved e-mail eller via BNAA's hjemmeside 30 dage før stigningen ikrafttræden. Priser for engangsydelser som oprettelse, flytning mv. samt særlige afgifter og gebyrer kan ændres uden varsel ved angivelse i BNAA's prisliste.

Ved Kundens tilkøb af ydelser sker ikrafttræden i henhold til aftale på bestillingstidspunktet. På basis heraf udfører BNAA ændringen og opkræver det til enhver tid gældende ændringsgebyr.

Ved aftalens ophør opgør BNAA parternes mellemværende og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb. Kunden forpligtet til at indfri ethvert tilgodehavende, som tilkommer BNAA. I forbindelse med refusion til Kunden er denne forpligtiget til at oplyse bank reg. nr. og konto. nr. for overførsel af refusionsbeløb. BNAA refunderer ikke beløb mindre end 20 DKK.

Efter BNAA's samtykke kan Kunden overdrage aftalen til en ny Kunde, dog således at såvel den hidtidige og den fremtidige kunde tiltræder dette skriftligt ved overdragelsen samt at forfalden gæld betales ved overdragelsen. BNAA er i forbindelse med overdragelse af abonnementsaftalen berettiget til at opkræve et gebyr herfor af den fremtidige kunde.

Aftalen kan overdrages med samme varsel, som ved opsigelse af aftalen.

9. Klageret

Kundens eventuelle klager i forbindelse med aftaleforholdet kan sendes til BNAA pr. mail eller brev. BNAA besvarer evt. klager snarest muligt og senest 1 måned efter, at klagen er indgivet.

Ved utilfredshed med BNAA's besvarelse kan klagen indbringes for Energistyrelsen, Amaliegade 44, 1256 København K, tlf. 33 92 67 00. Energistyrelsen kan efter vurdering af klagen vælge at overbringe denne til anden myndighed.

Tvister kan endvidere indbringes for de retslige instanser ved Bolignet-Aarhus værneting.