Generelle vilkår

for privatkunder med produkter fra Norlys

Indhold

1. Aftalens dokumenter 2
2. Forudsætninger 2
3. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse 3
4. Digital kommunikation 3
5. Abonnementsafgift og priser 3
6. Ændringer 4
7. Forudsætning for levering og tilslutningsvilkår 4
8. Kvalitets og serviceniveau 5
9. Leveringstidspunkt 6
10. Flytning af adresse 6
11. Udstyr 6
12. Bindingsperiode og opsigelse af aftale 7
13. Ophævelse og/eller afbrydelse af adgang til tjenesterne ved kundens misligholdelse 7
14. Behandling af personoplysninger 8
15. Betalinger 8
16. Driftsforstyrrelser og generelle fejlretninger 9
17. Brug af Norlys' produkter 10
18. Erstatningsansvar, force majeure og forholdsmæssigt afslag 10
19. Afslag i abonnementsafgift 10
20. Overdragelse 11
21. Tvister og lovvalg 11
22. Klageadgang 11
23. Fortrydelsesret 11

Bilag 1: Standardfortrydelsesformular 12

NORLYS

NORLYS

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys

Gældende fra den 12. september 2023

1. Aftalens dokumenter

1.1 Disse generelle vilkår gælder for abonnementsaftaler indgået mellem dig som privatperson og Norlys Digital A/S (CVR nr. 42405310), Slet Parkvej 5-7, 8310 Tranbjerg J om levering af telefoni, tv, streamingtjenester og/eller internet via kabelnet eller fibernet (fiber).

1.2 I tillæg til disse Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys gælder særskilte produktvilkår.

Når du har gennemført din bestilling, modtager du en ordrebekræftelse pr. e-mail eller via almindelig post fra Norlys eller en af Norlys' forhandlere. Sammen med ordrebekræftelsen, som bl.a. angiver priserne for dit abonnement, modtager du de gældende Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys og produktvilkår, hvilket udgør den samlede aftale mellem dig og Norlys (Abonnementsaftalen).

Vi opbevarer ikke Abonnementsaftalen. Vi anbefaler derfor, at du selv gemmer alle dokumenter i relation til Abonnementsaftalen.

Ved modstrid mellem Abonnementsaftalens dokumenter, går ordrebekræftelsen forud for produktvilkårene, som igen går forud for de Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys.

1.3 Tilslutningen til dit Norlys-produkt er personlig for dig og din husstand, og du må ikke lade andre få adgang til at benytte tilslutningen, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen. Eventuelle brugernavne og koder må derfor ikke videregives til andre, og de skal opbevares, så de ikke er tilgængelige for uvedkommende.

1.4 Eventuelle aftaler, som du har indgået med en evt. anlægsejer, antenneforening, brugerudvalg eller lignende, gælder sideløbende med Abonnementsaftalen. Som tilsluttet er du typisk forpligtet til at være medlem af en eventuel antenneforening tilknyttet et brugerudvalg eller lignende, som Norlys samarbejder med.

Afvigelser fra Abonnementsaftalen skal aftales skriftligt mellem Norlys og dig for at være gyldige.

2. Forudsætninger

2.1 Det er en betingelse for indgåelse af Abonnementsaftalen, at du er myndig og har folkeregisteradresse i Danmark.

2.2 Abonnementsaftalen anses først for endeligt indgået, når Norlys har godkendt aftalen med en ordrebekræftelse.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

3. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

3.1 Norlys har ret til at foretage kreditvurdering af dig som kunde og i forbindelse hermed indhente kreditoplysninger.

3.2 Norlys kan straks eller senere under Abonnementsaftalens løbetid kræve, at du inden et nærmere angivet tidspunkt stiller sikkerhed for dine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, når dette er begrundet i dine forhold.

3.3 Hvis du ønsker at oprette et abonnement på en adresse, hvor en anden kunde har fået afbrudt forbindelsen på grund af misligholdelse, og du har tilhørt den anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand, kan Norlys nægte at indgå en ny aftale.

4. Digital kommunikation

4.1 Indgåelse af Abonnementsaftalen med Norlys forudsætter, at du oplyser en gyldig e-mailadresse til Norlys. Kommunikationen mellem Norlys og dig foregår som udgangspunkt via e-mail, og det er derfor et krav, at du har en aktiv e-mailadresse. Det er under visse forudsætninger muligt at blive undtaget, se nedenfor.

4.2 Norlys anvender bl.a. e-mail eller sms til kommunikation om driftsforstyrrelser, der kan påvirke leveringen af ydelser fra Norlys til dig. Du kan til enhver tid frabede dig at få tilsendt driftsmeddelelser via e-mail og sms.

4.3 Meddelelser sendt via e-mail eller sms har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept-, varslings- og klagefrister, som hvis de var sendt med almindelig post. Det er dit ansvar løbende at undersøge, om Norlys har sendt meddelelser ved brug af e-mail eller sms.

4.4 Hvis du ikke ønsker at modtage kommunikation fra Norlys digitalt, kan al kommunikation fra Norlys sendes via brev. Norlys kan opkræve et kvartalsvist gebyr for brevpost. Gebyrets størrelse fremgår af din regning og på norlys.dk, og det betales kvartalsvist forud. Gebyret refunderes ikke ved opsigelse af dit abonnement. Tilmelding til at modtage digital kommunikation skal ske senest sidste dag i måneden for at få virkning fra næste regning. Hvis du ikke kan modtage digital post, kan du blive fritaget for brevpostgebyret ved henvendelse til Norlys. Nogle produkter fra Norlys forudsætter dog en gyldig e-mailadresse til brug for digital post og kan derfor ikke fritages.

4.5 Ved ændring af din e-mailadresse og/eller dit mobiltelefonnummer er du forpligtet til straks at opdatere oplysningerne på Norlys.dk i Norlys selvbetjeningsunivers eller at kontakte kundeservice på 7011 4040. Hvis Norlys ikke har fået oplyst en gyldig e-mailadresse, forbeholder Norlys sig ret til at sende meddelelser via brev og opkræve det kvartalsvise brevpostgebyr.

5. Abonnementsafgift og priser

5.1 Du betaler et abonnement pr. tjeneste, som leveres af Norlys. Herudover betaler du for eventuelle gebyrer og engangsudgifter i overensstemmelse med det, som fremgår af ordrebekræftelsen. Gebyrer fremgår af den til enhver tid gældende prisliste hos Norlys, som er tilgængelig på norlys.dk. Gebyrer og engangsudgifter inkl. betaling for eventuelt købt udstyr refunderes ikke til dig i tilfælde af opsigelse af Abonnementsaftalen.

5.2 Det vil fremgå af din ordrebekræftelse, hvorvidt du bliver opkrævet månedligt eller kvartalsvist forud for dit abonnement. Det forudbetalte abonnement refunderes forholdsmæssigt ved ophør af Abonnementsaftalen. Abonnementsafgiften omfatter vederlag for administration, drift, service og vedligeholdelse af netværk samt kundeservice og -support. I abonnementsafgiften på tv-produkter og -tjenester er programafgifter til de enkelte programleverandører samt Koda- og Copydan-afgifter til rettighedshavere indregnet. Koda- og Copydan-afgifter fremgår særskilt på din regning og opkræves uden moms. Gebyrer for ændringer i dit abonnement og lignende opkræves ligeledes sammen med abonnementet.

5.3 I nogle antenneanlæg tilbyder Norlys, at tilslutningen kan lejes som et alternativ til køb. Det betyder ofte en billigere købs- eller oprettelsespris, men til gengæld betaler du en forhøjet abonnementsafgift eller en separat lejeafgift.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

5.4 De til enhver tid gældende priser kan fås ved henvendelse til Norlys eller på Norlys.dk.

6. Ændringer

6.1 Norlys kan ændre indholdet af Abonnementsaftalen, herunder priser, gebyrer og ydelser, som Norlys leverer til dig, samt indføre nye gebyrer i følgende situationer:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med levering af ydelser fra Norlys i henhold til Abonnementsaftalen, såsom afgifter og omkostninger til leverandører, banker, postdistributionsselskaber eller lignende.
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2020 (indeks 100).
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis.
- I forbindelse med produktændringer.
- Almindelig markedsmæssig udvikling i priserne.
- For at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester.

6.2 Hvis der er tale om væsentlige ændringer til ulempe for dig, vil du blive underrettet skriftligt herom enten ved brev eller e-mail, sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra din bank eller Nets A/S minimum én måned inden ændringen træder i kraft. Hvis der er tale om mindre væsentlige ændringer af Abonnementsaftalen til ugunst for dig, kan disse varsles ved offentliggørelse via elektroniske medier, infokanaler, lokale aviser eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til dig minimum en måned inden ændringen træder i kraft.

6.3 Hvis du ønsker det, kan du i tilfælde af ændringer til ugunst for dig vælge at opsige Abonnementsaftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. En sådan opsigelse skal meddeles Norlys via telefon, e-mail eller brev inden én måned efter varslingen.

Følgende forhold vil altid udgøre væsentlige produktændringer:

- For internet: ændringer i pris eller hastighed, som er til ugunst for dig som kunde
- For tv: ændringer i tv-pakkernes pris, sammensætning og udbuddet af tv-kanaler, som medfører, at en kanal udgår
- For øvrige produkter: ændringer i produktforhold og pris, der er til ugunst for dig

6.4 Ændringer, der er til fordel for dig, kan gennemføres uden forudgående varsel, og du kan ikke opsige Abonnementsaftalen på baggrund af disse. Ændringer til fordel for dig vil blive offentliggjort på norlys.dk. Dog vil ændringer af rent begunstigende karakter - fx generel nedsættelse af priser eller hastighedsforøgelser på din internetforbindelse - gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

6.5 Hvis Norlys, som følge af forhold uden for Norlys' kontrol, uden varsel foretager ændringer af dit produkt – fx din tv-pakkes indhold eller din internethastighed – er du i én måned fra det tidspunkt, hvor Norlys har informeret om ændringen, berettiget til at opsige Abonnementsaftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens ikrafttræden.

7. Forudsætning for levering og tilslutningsvilkår

7.1 Det er en forudsætning for, at du kan få leveret tv og internet-produkter via kabelnet eller fiber fra Norlys, at installationsadressen befinder sig på net fra Norlys eller på andres net, som Norlys kan levere på via aftale. Desuden skal de nødvendige tekniske tilslutningsforhold være til stede på installationsadressen. Ved bestilling eller snarest muligt herefter undersøger Norlys, hvorvidt alle forudsætninger for at levere produkterne er til stede, og giver dig besked, hvis det ikke er muligt at levere på adressen og/eller kræver særlige installationer. Den endelige vurdering af muligheden for tilslutning kan dog først foretages på selve installationstidspunktet.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

7.2 Hvis de nødvendige tilslutningsforhold ikke er til stede på adressen, vil Norlys kontakte dig med henblik på at aftale en tid for teknikerbesøg. Hvis du har aftalt et tidspunkt for teknikerbesøg, skal du altid sørge for, at der er uhindret adgang for teknikerne fra Norlys og Norlys' samarbejdspartnere til at foretage de nødvendige installationer. Giver du ikke uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, er Norlys berettiget til at fakturere dig for den forgæves anvendte tid og kørsel i henhold til prislisten, som findes på norlys.dk.

7.3 Skal forbindelsen nedlægges via privatejet vej, erklærer du som ejer af den private vej eller som medlem af den grundejerforening, der ejer den private vej, at den relevante netudbyder må foretage gravning og nedlægning af kabel, uden at der skal betales kompensation herfor i nogen henseende til dig.

I de tilfælde hvor en grundejerforening, som ejer den private vej, ikke har givet samtykke til, at den relevante netudbyder må foretage gravning og nedlægning af kabel, kan Norlys vælge at annullere aftalen med dig, uden at dette berettiger dig til afslag, erstatning eller nogen anden form for godtgørelse.

7.4 Hvis der er mere end én ledningsvej til din adresse, har Norlys til enhver tid ret til at vælge, hvilken ledningsvej der benyttes.

7.5 Ved tilslutning til kabelnettet: Det kan fremgå af ordrebekræftelsen, at der skal installeres stikledning, før du kan få leveret Norlys-produkter. Stikledning tilbydes ikke på alle adresser. Nedgravning af stikledning på offentlig grund er indeholdt i den anførte købs- eller oprettelsespris, mens nedgravning af stikledning på egen grund ikke er inkluderet i købs- eller oprettelsesprisen og foretages af dig som kunde for egen regning og risiko. Nedgravningen sker typisk først efter installationen af stikledningen. Stikledningen skal nedgraves fagmæssigt korrekt og efter gældende regler i lovgivningen. Norlys kan give tilbud på at nedgrave stikledningen efter nærmere aftale. Ejendomsretten til stikledningen på din grund tilhører dig som kunde, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen. Det betyder bl.a., at Norlys ikke er ansvarlig for skader på stikledningen, hvis f.eks. stikledningen overgraves, og at Norlys ikke afholder omkostningerne, hvis stikledningen senere skal flyttes.

7.6 Ved tilslutning til fibernettet: Det kan fremgå af ordrebekræftelsen, at der efter aftale med dig skal nedgraves fiberrør på installationsadressen, før du kan få leveret Norlys-produkter. I tilfælde af, at der skal installeres fiber på din adresse, vil det være Norlys' eksterne samarbejdspartnere, der udfører arbejdet. I visse situationer betyder det, at Norlys' samarbejdspartnere kontakter dig i forbindelse med udførelsen af det nødvendige arbejde. Samarbejdspartneren etablerer fiberforbindelsen fra gadeskab til bolig med afslutning i fiberboksen på installationsadressen, som er anført i ordrebekræftelsen. Hvis intet andet fremgår af din ordrebekræftelse, sker fiberetableringen til og med opsætning af fiberboks, uden omkostninger for dig.

Tilslutning til fibernettet afsluttes i en fiberboks, der kan modtage fibersignalet. Netudbyder afgør altid placeringen af fordelingspunkt eller fiberboks ud fra den bedste tekniske og økonomiske betragtning. Ønsker du anden placering eller at ændre placeringen senere, kan det gøres mod særskilt vederlag til Norlys. Priserne herfor kan findes på norlys.dk.

Netudbyder nedgraver fiberkablet fra offentlig vej og/eller skel til nærmeste hushjørne og/eller facade mod offentlig vej. Netudbyderen har ejendomsretten til kablingen til og med fiberboksen.

7.7 Eventuelle efterreparationer som følge af etablering af kabelnet eller fiber, så som malerarbejde og lignende som følge af tilslutningen, er ikke inkluderet i købs- eller oprettelsesprisen og afholdes af dig. Norlys er altid berettiget til at ændre i tilslutningen til kabelnet eller fiber. Hvis sådanne ændringer er begrundet i Norlys' ønske, sker det for Norlys' regning.

7.8 Som kunde accepterer du samtidig, at stikledning og tilslutning, herunder fiberboks, ikke må fjernes fra ejendommen efter abonnementets ophør.

8. Kvalitets og serviceniveau

8.1 Du kan få oplysning om det til enhver tid gældende kvalitets- og serviceniveau for Norlys' produkter, herunder leveringstider og fejlretningstider, ved at henvende dig til Norlys' kundeservice.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

9. Leveringstidspunkt

9.1 Når du har bestilt tilslutning, produkter og tjenester, meddeler Norlys så vidt muligt i ordrebekræftelsen – og ellers så hurtigt som muligt derefter – hvornår du kan forvente at have adgang til de bestilte produkter og tjenester.

9.2 Leveringstidspunktet kan dog blive forsinket som følge af tekniske forhold, myndighedskrav, opnåelse af gravetilladelser eller andre nødvendige tilladelser, forhold hos underleverandører eller forhold uden for Norlys' kontrol. Derfor kan de faktiske leveringstidspunkter afvige fra de i ordrebekræftelsen eller senere meddelte leveringstidspunkter.

Du kan ikke gøre krav gældende mod Norlys i den anledning.

9.3 Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

10. Flytning af adresse

10.1 Hvis du flytter, skal du give Norlys meddelelse om din nye adresse til Norlys' kundeservice på telefon eller skriftligt via e-mail eller brev.

11. Udstyr

11.1 Fiberboks, fiberrør og fiberkabler tilhører netudbyder. Modem/router og evt. wifi-enheder stillet til rådighed for dig tilhører Norlys. Kabling og andre installationer i din bolig er dit eget ansvar og risiko. Du er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på netudbyders eller Norlys udstyr og installationer på installationsadressen, som du – eller nogen, som du har ansvar for – forvolder. For netudbyders eller Norlys udstyr og installationer på installationsadressen bærer du desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader fx brandskader, vandskader eller lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag.

11.2 Du er ikke berettiget til at foretage ændringer af nogen art i de installationer, som netudbyder har lavet, eller i det udstyr, som Norlys har udlejet, uden skriftligt samtykke fra Norlys.

11.3 Du skal sikre, at det udstyr, som du tilslutter nettet og fiberboks, router og/eller modem, opfylder de gældende regler. Du skal samtidig sikre dig, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes nettet og fiberboks, router og/eller modem, samt at udstyret anvendes i overensstemmelse med sit formål.

11.4 Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes Norlys', antenneforeningens eller andres net, giver anledning til forstyrrelser af tjenester og/eller af Norlys', antenneforeningens eller andres netværk, er du forpligtet til straks efter krav fra Norlys at frakoble dette udstyr og/eller interne netværk samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger.

11.5 Når du anvender trådløst udstyr i form af fiberboks med trådløs router eller trådløs tv-boks, skal du være opmærksom på den interferens, som bygningsdele kan give i sendekvaliteten. Det betyder, at Norlys ikke kan garantere en given internethastighed eller kvalitet ved tv-signal på din installationsadresse. Ved abonnement på WifiGaranti er der dog garanti for stabilt wifi.

11.6 Undlader du at efterleve eventuelle påkrav fra Norlys, anses det for væsentlig misligholdelse, der berettiger Norlys til at lukke for den eller de produkter eller tjenester leveret til dig, som forårsager forstyrrelsen jf. punkt 13.1, 13.3 og 13.6. Genåbning (el. lukning) af dine produkter og tjenester er forbundet med et gebyr.

11.7 Når Abonnementsaftalen ophører, skal du returnere det udstyr, som Norlys har stillet til rådighed for dig som led i Abonnementsaftalen, fx lejede tv-bokse, modem, routere, strømforsyning og netværkskabler etc. Den vægmonterede fiberboks og strømforsyning skal dog forblive på adressen, og hvis den fjernes, er Norlys berettiget til at kræve erstatning for omkostningerne forbundet med genetableringen.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

11.8 Returneringen skal ske til Norlys.
Udstyret skal være emballeret og i ubeskadiget stand. Returneringen skal ske senest fem arbejdsdage efter Abonnementsaftalens ophør. Du får en kvittering for returneringen af udstyret, når du indleverer pakken i en pakkeshop tilknyttet vores pakkeleverandør. Norlys betaler for returneringen via en pakkekode. Norlys er berettiget til at opkræve erstatning for udstyret, hvis udstyret ikke tilbageleveres eller er beskadiget ved modtagelsen, samt rykkergebyrer hvis tilbagelevering ikke sker rettidigt.

12. Bindingsperiode og opsigelse af aftale

12.1 Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), hvor du ikke kan opsige Abonnementsaftalen, fremgår denne af din ordrebekræftelse fra Norlys. Du vil i så fald tidligst kunne opsige Abonnementsaftalen med et varsel på mindst én måned til udgangen af bindingsperioden. Du har dog til hver en tid mulighed for at opsige Abonnementsaftalen med øjeblikkelig virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og et evt. minimumsforbrug i den resterende del af bindingsperioden.

12.2 Hvis der ikke er aftalt en bindingsperiode, eller hvis denne er udløbet, kan du opsige Abonnementsaftalen med følgende varsel:

- For tv-produkter: Løbende måned + én måned, medmindre andet følger af ordrebekræftelsen.
- For øvrige produkter: Én måned, medmindre andet følger af ordrebekræftelsen.

12.3 Du har også mulighed for at opsige Abonnementsaftalen i overensstemmelse med punkt 6 ovenfor, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, i tilfælde af Norlys' væsentlige ændring af Abonnementsaftalen til ugunst for dig.

12.4 Din opsigelse kan ske mundtligt til Norlys' kundeservice, skriftligt eller på Norlys.dk.

12.5 Hvis Norlys stopper med at forsyne på det enkelte anlæg, kan Norlys opsige Abonnementsaftalen med seks måneders varsel. Hvis Norlys' ret til at udbyde tilslutningen inddrages, kan Norlys opsige Abonnementsaftalen med øjeblikkelig virkning.

13. Ophævelse og/eller afbrydelse af adgang til tjenesterne ved kundens misligholdelse

13.1 Norlys har ret til omgående og uden forudgående varsel af afbryde din tilslutning, hvis:

- Du på trods af krav fra Norlys ikke betaler skyldige beløb, overskrider det gældende kreditmaksimum, som for private kunder er aftalt til 3.000 kr., medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Norlys og dig, eller hvis du undlader at stille sikkerhed for betaling.
- Du på anden vis væsentligt eller gentagne gange misligholder dine forpligtelser i henhold til aftalen – herunder misligholdelse jf. punkt 13.6
- Du krænker tredjemands ophavsrettigheder ved distribution eller lignende
- Du udøver chikane mod Norlys eller Norlys' medarbejdere, eller ved din adfærd forårsager forstyrrelser i Norlys', antenneforeningens eller andres net
- Du medvirker til at sprede virus
- Du bliver angrebet af Distributed Denial of Service (DdoS)
- Du får overtaget din computer eller server i form af Phishing, hvorved du kan medvirke til opsamling af private oplysninger
- Du spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebreve eller lignende)

13.2 Norlys er berettiget til at opkræve et gebyr for genåbningen af tilslutningen, jf. de til enhver tid gældende prislister, som findes på norlys.dk.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

13.3 Hvis du som kunde væsentligt misligholder dine forpligtelser, jf. Abonnementsaftalen, er Norlys berettiget til straks at ophæve Abonnementsaftalen og/eller afbryde din adgang til tjenesterne helt eller delvist. Afbrydelse af din adgang til tjenesterne på grund af misligholdelse fritager dig ikke for betaling til Norlys.

13.4 I tilfælde af misligholdelse kan Norlys foruden et lukke-/åbningsgebyr kræve erstatning for ethvert tab, der påføres selskabet, herunder erstatning for mistet programleveringsafgift m.v., indtil forbindelsen er afbrudt.

13.5 Norlys underretter dig om årsagen til afbrydelsen. Afbrydelse af din adgang til tjenesterne berettiger dig ikke til erstatning eller afslag i betalingen overfor Norlys.

13.6 Din væsentlige misligholdelse kan bl.a. omfatte, men er ikke begrænset til:

- Manglende eller forsinket betaling trods Norlys' fremsendelse af første rykkerbreve
- Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse ved oprettelse og flytning samt undladelse af at opdatere dine oplysninger
- Overdragelse af abonnementet til tredjemand uden Norlys' samtykke
- Netværksdeling med andre husstande uden Norlys' samtykke
- Du standser dine betalinger, indleder akkordforhandlinger, erklæres konkurs eller træder i likvidation, eller på anden måde viser dig insolvent eller på tilsvarende vis ikke er i stand til at overholde dine betalinger
- Du ændrer i de installationer, som netudbyder eller Norlys har foretaget, eller i det udlejede udstyr uden skriftligt samtykke fra Norlys
- Du tilslutter udstyr til nettet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet, eller som i øvrigt giver anledning til forstyrrelser af nettet
- Tilslutningen til nettet bruges til kommerciel virksomhed, til formidling af trafik for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører din husstand, uden forudgående aftale med Norlys
- Hvis Norlys afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning og/eller foretagelse af ændringer
- Du undlader efter krav fra Norlys at afbryde tilslutning af udstyr eller interne netværk, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller netværket virker forstyrrende på tjenester og/eller fibernettet
- Du overtræder den til enhver tid gældende net-etikette, dvs. de uskrevne regler for god skik på internettet
- Du portscanner andre computere på internettet eller skaffer dig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet
- Du misbruger dit kort fra Norlys eller din tv-boks fra Norlys
- Du sletter eller forfalsker transmissionsinformation herunder IP-adresser eller headend-information
- Du forsøger at ændre konfigurationen på Norlys udleverede tilslutningsudstyr og tv-bokse

14. Behandling af personoplysninger

14.1 Norlys behandler personoplysninger om dig. Du kan læse mere om Norlys' behandling af dine personoplysninger i Norlys persondatapolitik på norlys.dk/persondatapolitik.

15. Betalinger

15.1 Når Abonnementsaftalen indgås, kan der opkræves oprettelsesafgift.

15.2 Norlys opkræver dig enten månedsvis eller kvartalsvis forud. Det fremgår af din ordrebekræftelse, om du opkræves månedsvis eller kvartalsvis. Opkrævning sker for en hel kalendermåned/kvartal ad gangen (Betalingsperioden), dog vil første regning også inkludere perioden fra ikrafttrædelse til udgangen af Betalingsperioden samt den kommende Betalingsperiode.

15.3 Alle kunder har mulighed for at betale via Betalingsservice eller girokort. Du kan i visse tilfælde vælge at betale via automatisk kortbetaling (gælder ikke alle Norlys' kunder) eller MobilePay (gælder ikke alle Norlys' kunder). Betaling via MobilePay forudsætter, at du har oplyst et gyldigt dansk telefonnummer.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

15.4 For betaling via Betalingsservice eller girokort opkræver Norlys et betalingsgebyr i overensstemmelse med Norlys' til enhver tid gældende prisliste, der findes på norlys.dk.

15.5 Du kan vælge betalingsmetode samt registrere og ændre de nødvendige betalingsoplysninger, herunder e-mailadresse og kortnummer, på Norlys' selvbetjeningsunivers. Regninger kan findes på Norlys' selvbetjeningsunivers og sendes via e-mail.

15.6 Er det ikke muligt at fremsende regningen via den oplyste e-mailadresse, forbeholder Norlys sig ret til at sende dine regninger via girokort.

15.7 Du og Norlys kan i visse tilfælde aftale, at abonnementet betales af en særskilt betaler (Anden betaler). Du og Anden betaler hæfter i disse tilfælde solidarisk for betaling af de ydelser, der leveres i henhold til Abonnementsaftalen. Dette gælder også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre. Det er dit ansvar at informere Anden betaler om eventuelle ændringer i abonnementet. Derudover er det dit ansvar at kontakte Norlys, hvis betaling skal flyttes retur til dig, eller hvis Abonnementsaftalen skal opsiges.

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

16. Driftsforstyrrelser og generelle fejlretninger

16.1 Norlys er forpligtet og berettiget til at afhjælpe væsentlige fejl eller mangler ved tilslutningen. Du kan anmelde fejl eller driftsforstyrrelser til Norlys på 7011 4040. Norlys vil påbegynde afhjælpningen af fejl hurtigst muligt inden for normal arbejdstid.

16.2 Norlys kan midlertidigt afbryde din tv-tjeneste eller internet i tilfælde af planlagt vedligeholdelse og fejlretning. Ved generelle fejl, driftsforstyrrelser eller planlagt arbejde, som berører flere kunder, vil Norlys i videst muligt omfang informere dig om fejlen eller driftsforstyrrelsen på Norlys' hjemmeside, via e-mail eller sms, hvis du har oplyst e-mailadresse og mobilnummer til Norlys.

16.3 Hvis du oplever hindringer eller driftsforstyrrelser forbundet med modtagelse af Norlys' ydelser, kan du kontakte Norlys' kundeservice. Hvis der i forbindelse med fejlretning eller udbedring af driftsforstyrrelser er behov for besøg af tekniker på din installationsadresse, forudsætter fejlretningen eller udbedringen af driftsforstyrrelsen, at du er hjemme og giver adgang til installationerne.

16.4 Uanset om fejl eller mangler ved de leverede tjenester skyldes Norlys eller dig, er Norlys berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til fx kørsel, hvis Norlys ikke kan få adgang til dit hjem på det aftalte tidspunkt. Du er forpligtet til i det nødvendige omfang at medvirke ved fejlsøgning og -retning i dit anlæg og installationer på installationsadressen.

16.5 Grænsesnittet for Norlys fejlretning er:

- Ved tilslutning til kabelnettet: Til første stik eller fordelingspunkt, antennestikdåse eller telefonstik, men eksklusive stikledning
- Ved tilslutning til fibernettet: Til og med fiberboksen inkl. fiberforbindelsen og eventuel router leveret af Norlys
- Ved tilslutning af etageejendomme via kabelnettet og fibernettet: Til fordelingspunkt medmindre Norlys ejer den interne kabling i ejendommen

16.6 Der kan være specielle vilkår for fejlretning på antenneanlæg og andre net, som Norlys ikke ejer.

16.7 Viser det sig efter Norlys' afhjælpning, at fejlen ikke skyldes Norlys' forhold, men derimod fejl på stikledninger eller mangler i dit eget udstyr eller din fejlagtige anvendelse af tilslutningen, skal du betale servicevederlag til Norlys i henhold til gældende takster.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

16.8 Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør eller netudbyder, videregiver Norlys fejlmeldingen til denne operatør eller netudbyder.

16.9 Før du bestiller fejlafhjælpning, bør du, hvis det er muligt, undersøge følgende:

- At der ikke er brud eller manglende forbindelse på kablet fra tilslutningspunktet (antennestikdåse, modem, telefonstik, fiberboks, router) til dit Norlys produkt (internet, tv eller telefoni). Prøv evt. at skifte kablet, hvis der er mulighed for det
- Om der er fejl på det tilsluttede udstyr (tv, computer eller andet udstyr). I tilfælde af, at der er tilsluttet flere eller forskellige typer af udstyr, undersøg da, om der er fejl eller driftsforstyrrelser på alt udstyret
- Om din nabo oplever samme fejl eller driftsforstyrrelse

16.10 Norlys påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som skyldes, at du har anvendt udstyr, der ikke har et CE-mærke eller er leveret og godkendt af netudbyder eller Norlys, eller at du har foretaget indgreb i tilslutningen.

17. Brug af Norlys' produkter

17.1 Tilslutningen til dit Norlys-produkt er personlig for dig og din husstand, og du må ikke lade andre få adgang til at benytte tilslutningen, medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen.

18. Erstatningsansvar, force majeure og forholdsmæssigt afslag

18.1 Norlys er kun ansvarlig for tab eller skade som skyldes afbrydelser, generelle forstyrrelser, forstyrrelser på henholdsvis kabelnettet eller fibernettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Norlys eller Norlys' medarbejderes uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.

18.2 Norlys er kun ansvarlig for dit direkte og dokumenterbare tab og hæfter aldrig for driftstab, avancetab, tab af data eller andet indirekte tab hos dig.

18.3 Norlys er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud eller forstyrrelser, som skyldes forhold, der kan henføres til planlagt vedligeholdelse, transmissionsfejl, udstyr m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.

18.4 Norlys' forpligtelser efter denne aftale gælder alene, hvis opfyldelsen ikke umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for Norlys' kontrol såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, vejrlig, myndighedspåbud eller lignende, som Norlys ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved indgåelsen af aftalen og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet.

18.5 Du skal holde Norlys skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, der måtte blive rettet mod Norlys som følge af din brug af tilslutningen.

19. Afslag i abonnementsafgift

19.1 Ved fejl og mangler der medfører afbrydelse i din tilslutning, kan Norlys efter henvendelse fra dig give et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Dette gælder dog kun, hvis afbrydelsen har varet i en sammenhængende periode på mere end 3 døgn fra fejlmeldingstidspunktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr. Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementet. Afbrydelser, som skyldes fejl i dit udstyr eller i dit interne net, berettiger dig ikke til afslag i abonnementsafgiften. For abonnement på tv-tjenester gælder, at der ved afbrydelse af enkeltprogrammer ikke ydes reduktion i abonnementsafgiften. Norlys er desuden af rettighedsmæssige årsager berettiget til at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

20. Overdragelse

20.1 Norlys kan overdrage aftalen med dertil knyttede rettigheder og forpligtelser til tredjemand. Du kan ikke overdrage aftalen til en tredjepart, medmindre Norlys har accepteret dette.

21. Tvister og lovvalg

21.1 Du kan indbringe enhver tvist mellem parterne i Abonnementsaftalen for byretten på det sted, hvor anlægget er beliggende, ved din hjemting eller i henhold til retsplejelovens regler om værneting. Abonnementsaftalen er underlagt dansk lovgivning.

22. Klageadgang

22.1 I tilfælde af tvist om forhold vedrørende Abonnementsaftalens overholdelse eller den af Norlys krævede betaling, kan du til enhver tid klage. Klagen kan sendes via e-mail til anke@norlysmail.dk eller pr. brev til Norlys' postadresse. Norlys sender dig senest 14 dage efter modtagelsen af klagen en skriftlig bekræftelse herpå. Norlys bestræber sig på at besvare klagen så hurtigt som muligt mhp. at finde en løsning. Norlys træffer som udgangspunkt afgørelse i klagen senest tre måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til seks måneder, før der træffes en afgørelse.

22.2 Norlys' afgørelser vedrørende teletjenester (f.eks. fastnet, mobil og internet) kan indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1. sal, 1609 København V, ved at udfylde Teleankenævnets elektroniske klageskema (teleanke.dk/klag-online-nu). Du kan også få klageskemaet tilsendt ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til Teleankenævnet. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

22.3 Norlys' øvrige afgørelser kan indgives til Nævnenes Hus, Mæglingsteamet for Forbrugerklager, Toldboden 2, 8800 Viborg, via Klageportalen for Nævnenes Hus (kpo.naevneneshus.dk/Public/Home/ChooseLoginProvider?returnUrl=https://kpo.naevneneshus.dk/External). Mæglingsteamet vil forsøge at løse tvisten ved mediation, og hvis det ikke lykkes at finde en løsning, kan du indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet. Det er som udgangspunkt en forudsætning for at klage til Mæglingsteamet for Forbrugerklager, at ydelsen, som du vil klage over, har kostet mindst 1.110 kr. og højst 100.000 kr. Beløbsgrænserne kan blive ændret. Du skal betale et gebyr for at få klagen behandlet.

22.4 Du kan også klage via EU-Kommissionens online klageportal (ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DA), hvilket fx kan være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse Norlys' e-mailadresse kundeservice@norlysmail.dk.

23. Fortrydelsesret

23.1 Du er berettiget til at fortryde Abonnementsaftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven. Du kan fortryde Abonnementsaftalen bl.a. ved at ringe til Norlys, sende Norlys en e-mail eller udfylde og sende fortrydelsesformularen i bilag 1 (eller på norlys.dk/kundeservice/internet-tv-vilkaar/fortrydelsesret) til Norlys senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

23.2 Hvis du udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesterne inden fortrydelsesfristens udløb, og du i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten, og om de priser der gælder for Abonnementsaftalen, vil du blive afkrævet et beløb, der svarer til den forholdsmæssige tid, som ydelsen har været i brug før fortrydelsen. Ved fortrydelse skal det udleverede udstyr returneres for din regning med almindelig post, og du bedes gemme kvitteringen for postforsendelsen, indtil du har modtaget bekræftelse på, at Norlys har modtaget udstyret.

Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg

+45 70 11 40 40
CVR 42 40 53 10

norlys.dk

Bilag 1: Standardfortrydelsesformular

Har du fortrudt dit køb af et af vores internet og tv produkter eller tjenester, kan du kontakte os på 7011 4040 eller udfylde formularen til at gøre din fortrydelsesret gældende. Du får brug for at indtaste datoen for din bestilling og datoen for modtagelse af produktet eller tjenesten.

Til
Norlys Digital A/S
Slet Parkvej 5-7
DK-8310 Tranbjerg
kontakt.digital@norlys.dk
CVR 42 40 53 10

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

Bestilt/modtaget den*:

Forbrugerens/forbrugernes navne:

Forbrugerens/forbrugernes adresse:

Forbrugerens/forbrugernes underskrifter
(kun hvis formularens indhold meddeles på papir):

Dato:

---

* Streg det ikke relevante over