

Produktvilkår for internet

Indhold

1. Generelt.....	2
2. Forudsætninger.....	2
3. Abonnementet	2
4. Installation	2
5. Brug af internetforbindelsen	3
6. Værd at vide om netneutralitet	5

Produktvilkår for internet

Gældende fra den 12. september 2023

1. Generelt

- 1.1 Disse produktvilkår for internet gælder i tillæg til Norlys' Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys mellem dig og Norlys.
- 1.2 De definerede termer anvendt i Norlys' Generelle vilkår for privatkunder med produkter fra Norlys finder tilsvarende anvendelse og har samme betydning i disse produktvilkår for internet.
- 1.3 Abonnementsaftalen udgør sammen med disse produktvilkår for internet den aftale, som er gældende mellem dig og Norlys. Disse produktvilkår for internet har forrang ift. de øvrige dele af Abonnementsaftalen.

2. Forudsætninger

- 2.1 Produktvilkårene gælder din tilslutning til Norlys' net, antenneforeningens eller andres net. I enkelte net forudsætter internet fra Norlys samtidigt et tv-abonnement hos Norlys.
- 2.2 Et abonnement på internet kan leveres via nedenstående teknologier, og medmindre andet fremgår, gælder produktvilkårene for internet for både:
 - Internet via kabelnet
 - Internet via fiber

3. Abonnementet

- 3.1 Et abonnement på internet omfatter adgang til internettet med den hastighed, som er aftalt med dig ud fra mulighederne på installationsadressen.

4. Installation

- 4.1 Adgang til internettet etableres via et modem/router, fiberboks eller lignende.
- 4.2 Internetforbindelsen etableres som udgangspunkt som en gør-det-selv-løsning. Det betyder, at du selv skal foretage den fysiske opsætning af det udleverede udstyr og konfigurationen af wifi, mail og de nødvendige sikkerhedsløsninger. Konfiguration og opsætning af computer kan mod et tillæg installeres af Norlys. Ved abonnement på WifiGaranti er opsætning af wifi-udstyr ved tekniker dog inkluderet.

- 4.3 Ved gør-det-selv-løsningen er du ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyret foretages korrekt, og Norlys har ikke ansvar for, om andre interne teleinstallationer virker efter installationen af gør-det-selv-udstyret. Norlys kan efter aftale med dig mod betaling foretage installationen eller rette fejl ved din interne installation.

5. Brug af internetforbindelsen

- 5.1 Internettjenestens tekniske egenskaber og internettets særlige karakter betyder, at der kan ske udsving i hastigheden på internetforbindelsen.
- 5.2 For levering via kabelnettet eller fibernet er modem, router eller fiberboks konfigureret til den hastighed, der er angivet i ordrebekræftelsen. Dette er den maksimale hastighed, men den kan i nogle tilfælde være lavere på grund af tekniske årsager eller anlæggets kapacitet. For enkelte hastigheder gælder, at den angivne hastighed er bruttonhastigheden, da en andel af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead). Den forventede nettohastighed fremgår af ordrebekræftelsen. Du kan se mere på norlys.dk/bredbaandsfakta. Hastigheder kan i øvrigt kun garanteres ved kablet forbindelse.
- 5.3 Hvis du anvender wifi-udstyr, skal du være opmærksom på den interferens, som bygningsdele kan give i sendekvaliteten. Dette betyder, at Norlys ikke kan garantere en given internethastighed eller kvalitet, hvis du bruger wifi. Dette vil både gøre sig gældende ved brug af eget udstyr eller udstyr modtaget fra Norlys, medmindre der er tale om abonnement, hvor der gives garanti for wifi (WifiGaranti). Ved WifiGaranti gælder dog, at boligen max kan være 250 m², at der bruges enheder med WiFi5, samt at udstyr er opsat efter Norlys' anvisning.
- 5.4 Netværksnavn og wifi-kode vil sædvanligvis stå på din router. I visse tilfælde vil du modtage et netværksnavn og wifi-kode til brug for internetforbindelsen i din ordrebekræftelse. Du bærer det fulde ansvar for, at tredjemand ikke får kendskab til eller misbruger dette kodeord. Du er selv ansvarlig for at opbevare brugernavne og adgangskoder på betryggende vis, så de ikke er tilgængelige for uvedkommende.
- 5.5 Norlys udøver ingen kontrol med de data, som passerer via anlægget og tilslutningen, og Norlys påtager sig intet ansvar herfor. Du er ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen, ikke krænker gældende lovgivning, Norlys eller tredjemand. Norlys påtager sig intet ansvar for, at tredjemand trænger ind i tilslutningen og destruerer eller ændrer data, ligesom Norlys ikke er ansvarlig for skader og tab på hard- og software som følge af download af materiale fra internettet.
- 5.6 Du er forpligtet til ikke at anvende tilslutningen på en måde, som kan medføre skade eller gener for driften af anlægget, Norlys eller tredjemand. Du skal følge anvisninger fra Norlys for installation og brug af tilslutningen. Norlys er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.
- 5.7 Hvis Norlys vurderer, at du anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre kunder f.eks. ved at downloade ekstremt meget, er Norlys berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.
- 5.8 Den plads, som Norlys tildeler til Mailboks, må kun anvendes til ikke-kommercielt brug, og indholdet må ikke være i strid med gældende dansk og international lovgivning. Mailbox må maksimalt indeholde 100 MB og 1.000 mails. Du kan tilvælge yderligere plads i din Mailbox mod betaling, hvis denne mulighed fremgår af dit selvbetjeningsunivers. I så fald vil de mailbokse, som du har udvalgt ved tilmeldingen, udvides til 1 GB. Aftalen om yderligere plads i Mailbox kan opsiges uden at opsige Norlys Internet.
- 5.9 Overholder du ikke dine grænser, forbeholder Norlys sig ret til at lukke din adgang til Mailboks og slette indholdet. Norlys forbeholder sig ret til at slette din papirkurv i mailboksen på Norlys' mailservrer for e-mails ældre end syv dage

- 5.10 Med tilslutningen følger en dynamisk IP-adresse, der tildeles af Norlys. Den dynamiske IP-adresse kan være offentligt eller internt tildelt af Norlys. Du kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser. I stedet for at vælge en dynamisk IP-adresse kan du oprette en fast IP-adresse mod et gebyr. Enkelte kunder hos Norlys kan endnu ikke få oprettet en fast IP-adresse.
- 5.11 Eventuelle e-mailadresser og den tilknyttede IP-adresse tilhører Norlys, og de stilles kun til din rådighed, indtil dit abonnement på internet ophører, eller indtil Norlys afbryder forbindelsen som følge af misligholdelse. Norlys har ret til at ændre den faste IP-adresse, når det er påkrævet af hensyn til drift, trafik eller tekniske forhold samt eventuelt ved flytning af abonnementet.
- 5.12 Med internet modtager du i visse tilfælde en eller flere wifi-enheder, som du lejer af Norlys. Medmindre betalingen for leje af wifi-enheder er omfattet af dit abonnement, vil dette blive faktureret som et månedligt tillæg.
- 5.13 Internet fra Norlys kan inkludere en cyberforsikring. Du vil i disse tilfælde kunne lave en aftale med Topdanmark via Norlys og modtage police og vilkår fra Topdanmark. Ved opsigelse af internet fra Norlys, vil der samtidig ske en opsigelse af cyberforsikringen. Aftalen med Topdanmark via Norlys kan opsiges uden at opsiges internet.
- 5.14 Internet fra Norlys kan inkludere en sikkerhedspakke.
- 5.14.1 Norlys Sikkerhedspakke er en sikkerhedsløsning, der leveres af F-Secure Corporation, for at beskytte computere, tablets og smartphones (Android og iOS). Løsningen indeholder også en adgangskodestyling og funktioner til registrering af databrud samt en administrationsportal, så du bedre kan administrere dine licenser på tværs af dine og dine familiemedlemmers enheder.
- 5.14.2 Licensen til Norlys Sikkerhedspakke giver dig ret til at downloade sikkerhedspakken og installere softwaren.
- Software, som downloades, må ikke kopieres, sælges, udlejes eller i øvrigt overdrages til tredjemand.
- Licensen giver dig adgang til at bruge softwaren på 15 enheder.
- 5.14.3 Brug af Norlys Sikkerhedspakke forudsætter, at du aktivt downloader og installerer sikkerhedspakken på den enhed, du ønsker at benytte sikkerhedspakken på. Ønsker du ikke sikkerhedspakken, kan du blot undlade at downloade og installere sikkerhedspakken.
- 5.14.4 Som et led i installationen, skal du indgå en særskilt licensaftale om brugsret til sikkerhedsfunktionerne direkte med licenshaver. Licensaftalen skal gennemgås og særskilt accepteres af dig, første gang du via computer, tablet eller smartphone foretager login til sikkerhedsfunktionerne. Du indgår således et direkte aftaleforhold med licenshaver, som Norlys alene formidler og ikke er part i.
- 5.14.5 Du gøres opmærksom på, at der på trods af installationen af Norlys Sikkerhedspakke er risiko for at kompromittere sikkerheden på dit udstyr og fx inficere hardware og software med virus, når du surfer, downloader materiale eller åbner materiale modtaget via e-mail. Norlys har ikke indflydelse på dette og kan ikke drages til ansvar for skader og tab opstået som følge heraf, jf. Abonnementsaftalen.
- 5.14.6 Hvis din aftale om sikkerhedspakken er indgået som tilkøb særskilt fra din aftale om Internet fra Norlys, kan du opsiges aftalen med et varsel på én måned.

6. Værd at vide om netneutralitet

- 6.1 Europa-parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Nedenfor gives de oplysninger, der skal stilles til rådighed for slutbrugere i medfør af netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, litra a-e.
- 6.2 Trafikstyring og blokering
- 6.2.1 Norlys foretager ikke nogen prioritering af bestemte typer trafik på din internetforbindelse. Af sikkerhedsmæssige årsager spærres visse porte (port 25, 137, 139, 445) i udgående retning. En åbning af disse vil forudsætte abonnement på fast IP-adresse. Spærring af de nævnte porte kan afhænge af, hvilken infrastruktur din forbindelse er på.
- 6.2.2 Norlys har tilsluttet sig teleindustriens Code of Conduct for håndtering af domstols- eller myndighedsafgørelser om spærring af hjemmesider i forbindelse med rettighedskrænkelser. Adgang til visse hjemmesider kan således blokeres hvis pålagt ved dom/forudgående retskendelse. Herudover kan Norlys foretage blokeringer af hjemmesider, som udgør en konkret trussel mod sikkerheden, fx for at beskytte mod phishing.
- 6.3 Kapacitet
- 6.3.1 Når du køber en forbindelse ved Norlys, sørger Norlys for at levere lidt mere kapacitet end det, vi skriver. Det gør vi, fordi en lille del af kapaciteten bruges til det, man kalder overhead. Det kan sammenlignes med nødsporet og autoværnet på motorvejen. Det er en del af vejen, men skal ikke bruges til at køre på.
- 6.3.2 Den markedsførte hastighed ved kabelnettet er en forventet gennemsnitshastighed og gælder ved en kablet forbindelse mellem din enhed fx computer og modemmet.
- 6.3.3 På fibernettet garanterer vi minimum den markedsførte hastighed ved en kablet forbindelse. Der skal testes med nyere udstyr og med tilstrækkelig kapacitet og kvalitetskabler.
- 6.3.4 Hvis du benytter wifi, vil du opleve en lavere hastighed end den annoncerede. Dette skyldes, at mange udefrakommende forhold kan gøre hastigheden lavere. Det kan f.eks. være andre wifi-netværk (naboens), babyalarmer, gamle mikrobølgeovne etc.
- 6.3.4 Du kan i nogle tilfælde opleve lavere hastigheder end den bestilte i forbindelse med forbigående spidsbelastninger i Norlys' netværk. Norlys' netværk udbygges løbende for at modvirke dette.
- 6.3.5 Særligt for 1000/100 Mbit gælder, at grundet tekniske forhold vil den effektive hastighed være minimum 900/100 Mbit ved kablet forbindelse på kabelnettet, og tilsvarende minimum 900/900 på fibernettet ved 1000/1000 Mbit.
- 6.4 Tv på din internetforbindelse
- 6.4.1 Tv via tv-boks fra Norlys
Når du ser tv via din tv-boks, bruger du en del af din internetkapacitet til dette. Det betyder blandt andet, at hentning af store filer eller anden brug af internettet kan gøre, at der kan optræde pixeleringer i billedet (billedet bliver lidt mindre skarpt). Det er derfor, vi anbefaler, du mindst har 30/30 Mbit internet, hvis du ønsker at have en tv-boks. Hver tv-boks bruger op til 10 Mbit af dit internet, når den er i brug.
- 6.4.2 Tv via kabel-tv-stikket (kabelnettet)
Hvis du benytter tv fra Norlys via kabel-tv-stik i væggen, vil det ikke påvirke internetforbindelsen.
- 6.4.3 Tv via kabel-tv-udgangen (fibernet)
Hvis du benytter tv fra Norlys via RF-udgangen på din fiberboks, vil det ikke påvirke din internetforbindelse.

6.5 Tjenester

Streamingtjenester, som fx Norlys Play, HBO Max, TV 2 Play og DRTV, benytter internetforbindelsen og vil således reducere hastigheden. En streamingtjeneste vil typisk bruge 4-20 Mbit pr. enhed, afhængig af kvaliteten du streamer med. Dette gælder, uanset om du streamer via din tv-boks fra Norlys, tablet eller andre enheder tilkoblet din internetforbindelse.

6.6 Øvrigt

- 6.6.1 I tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelser mellem dit internets faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, litra a-d, vil Norlys indledningsvist forsøge at afhjælpe uoverensstemmelsen, jf. de generelle vilkår punkt 16.
- 6.6.2 Hvis afhjælpning ikke er muligt, vil du få tilbudt produktskifte eller at få ophævet din kontrakt – også inden for en eventuel bindingsperiode. Hvis du ikke mener, at Norlys efterlever kravene til netneutralitet, har du mulighed for at klage. Se punkt 22 i de generelle vilkår.