

Norlys abonnementsvilkår

Indhold

1. Generelt	2
2. Priser	3
3. Betaling	3
4. Levering af internet	4
5. Levering af tv- og streamingtjenester	7
6. Driftsforstyrrelser	8
7. Erstatningsansvar	9
8. Persondatapolitik	9
9. Opsigelse og overdragelse	9
10. Tvist og klager	9

Norlys abonnementsvilkår

31. maj 2023

1. Generelt

1. Disse vilkår gælder for aftaler indgået mellem en privatperson (Kunden) og Norlys Tv og Internet A/S (Norlys) om abonnement (Abonnementsaftalen) på en eller flere tjenester udbudt af Norlys vedrørende levering af tv- og streamingtjenester samt internettjeneste (Internet) via kabelnet (Coax) eller fibernet (Fiber). I tillæg til disse vilkår gælder de individuelle abonnementsvilkår, der fremgår af ordrebekræftelsen. Det er en betingelse for indgåelse af Abonnementsaftalen, at Kunden er fyldt 18 år og har folkeregisteradresse i Danmark.
- 1.2. Efter Abonnementsaftalens indgåelse modtager kunden en ordrebekræftelse fra Norlys eller en af Norlys' forhandlere. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for Abonnementsaftalen mellem Kunden og Norlys.
- 1.3. Norlys er til enhver tid berettiget til at foretage kreditvurdering af Kunden. Hvis Norlys på baggrund af kreditvurderingen vurderer, at der er en væsentlig risiko for, at Kunden ikke kan opfylde sin betalingsforpligtelse i henhold til Abonnementsaftalen, er Norlys berettiget til at afvise at indgå aftale med Kunden.
- 1.4. Kunden kan fortryde sin bestilling i 14 dage, fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan bl.a. fortryde sin bestilling ved at ringe til Norlys, sende Norlys en mail eller udfylde standardfortrydelsesformularen på norlys.dk. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere eventuelt udstyr, som Kunden har modtaget fra Norlys. Hvis Kunden udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesterne inden fortrydelsesfristens udløb, og Kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, skal Kunden betale [oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift], uanset om Kunden efterfølgende fortryder aftalen.
- 1.5. Kommunikation mellem Norlys og Kunden foregår som udgangspunkt via mail, og det er derfor et krav, at kunden har en aktiv mailadresse. Norlys anvender mail eller sms til kommunikation om driftsforstyrrelser, der kan påvirke Kundens leverance. Kunden kan til enhver tid frabede sig at få tilsendt driftsmeddelelser via mail og sms.
- 1.6. Såfremt Kunden flytter, skal Kunden straks give Norlys meddelelse om sin nye adresse til Norlys' kundeservice på telefon eller skriftligt via mail eller brev. Såfremt Kunden undlader at meddele adresseændring til Norlys, bærer Kunden det fulde ansvar for eventuelle påførte rykkergebyrer etc. som følge af udebleven adresseændring. Hvis der er indgået aftale om levering af Internet, skal flytning meddeles senest 14 dage inden flyttedatoen for, at Norlys kan sikre, at forbindelsen flyttes rettidigt. Det er endvidere en forudsætning, at Norlys kan levere Internet på adressen, ligesom flytning kan forudsætte skift af leveranceform og besøg af tekniker. Eventuelle omkostninger ved flytning fremgår af Norlys' prisliste på norlys.dk.
- 1.7. Norlys kan løbende ændre indholdet af vilkår samt indholdet af de tjenester, som Norlys leverer til kunden - blandt andet af hensyn til drifts- og sikkerhedsmæssige forhold og for at imødekomme myndighedskrav. Ændringerne vil fremgå i god tid på norlys.dk. Såfremt der er tale om væsentlige ændringer til ulempe for Kunden, vil Kunden blive underrettet skriftligt enten med brev, mail, sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra bank eller Nets A/S. Underretningen sker med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og Kunden har mulighed for at opsiges Abonnementsaftalen med 14 dages skriftligt varsel til ændringens ikrafttræden.
- 1.8. Som en del af Norlys' tjenester tilbyder Norlys også mulighed for flere forskellige streamingtjenester, der er leveret af Norlys' samarbejdspartnere. Hvis Kunden via sin Abonnementsaftale har adgang til streamingtjenester leveret af Norlys' samarbejdspartnere, vil levering af disse ske via separate aftaler med de respektive tjenester, mens betaling sker via Kundens abonnement. Så registrering, aktivering og brug af disse tjenester sker på samarbejdspartnerens platforme, og Norlys er ikke ansvarlig for brugen af disse tjenester. Her henvises til de respektive tjenesters aftalevilkår m.v.

2. Priser

- 2.1. Kunden betaler et abonnement pr. tjeneste, som leveres af Norlys. Herudover betales der for eventuelle gebyrer og engangsudgifter i overensstemmelse med det, som fremgår af ordrebekræftelsen. Gebyrer fremgår af Norlys' til enhver tid gældende prisliste, som er tilgængelig på norlys.dk. Gebyrer og engangsudgifter inkl. betaling for eventuelt købt udstyr refunderes ikke i tilfælde af Abonnementsaftalens opsigelse.
- 2.2. Norlys kan løbende foretage prisændringer og vil varsle Kunden om dette på samme vis som beskrevet ovenfor i pkt. 1.7. i følgende situationer:
 - Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med Norlys' levering af ydelser i henhold til aftalen, 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 markedsfølsom udvikling i priserne.
 - For at optimere indtjeningen på de udbudte tjenester

3. Betaling

- 3.1. Norlys opkræver Kunden månedsvis forud. Opkrævning sker for en hel kalendermåned ad gangen, dog vil første regning også inkludere perioden fra ikrafttrædelse og første måned ud. Kunden kan vælge at betale via automatisk kortbetaling, Betalingservice eller indbetalingskort. For betaling via Betalingservice eller indbetalingskort opkræver Norlys et betalingsgebyr i overensstemmelse med Norlys' til enhver tid gældende prisliste. Kunden vælger selv betalingsmetode og registrerer de nødvendige betalingsoplysninger på "Mit Norlys" på norlys.dk.
- 3.2. Betaling via automatisk kortbetaling forudsætter, at kunden har opgivet en gyldig mailadresse og et gyldigt betalingskort. I forbindelse med Kundens indgåelse af betalingsaftalen med Norlys accepterer Kunden, at fremtidige betalinger gennemføres ved automatisk overførsel fra Kundens betalingskort til Norlys. Kunden indgår betalingsaftalen med Norlys via "Mit Norlys" på norlys.dk, hvor Kunden også kan se og ændre alle sine betalingsoplysninger, herunder mailadresse og kortnummer. Regningen kan findes på "Mit Norlys" og sendes via mail. Er det ikke muligt at fremsende regningen via den oplyste mailadresse, forbeholder Norlys sig retten til at afmelde Kundens betalingsaftale. Kunden overgår herefter til betaling via indbetalingskort.
- 3.3. Kundens manglende betaling udgør en væsentlig misligholdelse af Abonnementsaftalen, og Norlys er således berettiget til at ophæve Abonnementsaftalen samt kræve erstatning m.v. Ved Kundens manglende betaling er Norlys, udover ophævelse, også berettiget til midlertidigt at deaktivere tjenesterne tilknyttet Kundens misligholdte abonnemeter frem til det tidspunkt, hvor Kunden genoptager betalingen. Norlys' deaktivering er ikke ensbetydende med, at Kundens betalingsforpligtelse ophører. Kunden er fortsat forpligtet til at betale for abonnementet i henhold til Abonnementsaftalen, også for den periode, hvor Kundens abonnement på tjenesterne er deaktiveret.
- 3.4. Norlys er berettiget til at opkræve renter og rykkergebyrer i overensstemmelse med rentelovens regler herom, såfremt Kunden ikke betaler rettidigt.
- 3.5. Kunden og Norlys kan i visse tilfælde aftale, at abonnementet betales af en særskilt betaler (Anden betaler). Kunden og Anden betaler hæfter i disse tilfælde solidarisk for betaling af de ydelser, der leveres i henhold til Abonnementsaftalen. Det er Kundens ansvar at informere Anden betaler om eventuelle ændringer i abonnementet. Det er ligeledes Kundens ansvar at kontakte Norlys, hvis betaling skal flyttes retur til Kunden eller hvis Abonnementsaftalen skal opsiges.

4. Levering af internet

- 4.1. Norlys leverer Internet via kabelnet (Coax) eller Internet via fibernet (Fiber). Indholdet i Abonnementsaftalen beskrives i forbindelse med aftaleindgåelsen og vil fremgå af ordrebekræftelsen.
- 4.2. Internet leveres som udgangspunkt med installation uden tekniker (en gør-det-selv løsning). Kunden skal derfor som udgangspunkt selv foretage den nødvendige opsætning af Internetudstyr på Kundens adresse, herunder eventuel tilslutning til wifi. Kunden tildeles en dynamisk ip-adresse og skal som udgangspunkt selv installere det af Norlys eller Norlys' netværksoperatørs udlånte udstyr.
- 4.3. Den valgte leveringsform vil fremgå af ordrebekræftelsen. Såfremt der med den valgte leveringsform er mere end én ledningsvej til kundens adresse, har Norlys til enhver tid ret til at vælge hvilken ledningsvej, der benyttes.
- 4.4. Ved bestilling eller snarest muligt derefter undersøger Norlys, hvorvidt alle forudsætninger for at levere Internet er opfyldt. Hvis Norlys konstaterer, at en eller flere af forudsætningerne for at levere Internet ikke er til stede, eller leveringen forudsætter besøg af tekniker, tager Norlys i stedet kontakt til Kunden med henblik på at træffe nærmere aftale om levering. Eventuelt teknikerbesøg foretages mod betaling, og nærmere aftale herom vil fremgå af ordrebekræftelsen, som Kunden modtager fra Norlys. Norlys kan til enhver tid afvise at indgå aftale om levering af Internet. Evt. ekstraydelser, som aftales med teknikeren, betales i henhold til prislisten på norlys.dk.
- 4.5. Kunden skal give Norlys eller den af Norlys anvendte tekniker den nødvendige adgang til Kundens adresse i det tidsrum, der følger af aftalen med Norlys. Pris og betaling for teknikerbesøg, herunder eventuelle ydelser indeholdt heri som f.eks. materiale, udstyr eller andet, sker i henhold til den gældende prisliste, som kan findes på norlys.dk.
- 4.6. Hvis installation skal ske med teknikerbesøg, vil Kunden og Norlys aftale nærmere dato og tid for besøget. Hvis kunden i forbindelse med aftalt teknikerbesøg ikke er hjemme, og/eller der på anden måde ikke er adgang til at udføre arbejdet på kundens ejendom, er Norlys berettiget til at opkræve betaling for Forgæves Teknikerbesøg. Pris for dette kan ses på norlys.dk.
- 4.7. Hvis det i forbindelse med et teknikerbesøg hos Kunden konstateres, at teknikeren skal udbedre en fejl, som Kunden selv er skyld i, er Norlys berettiget til at opkræve betaling for Uberettiget Fejlretningstekniker. Pris for dette kan ses på norlys.dk.
- 4.8. Kunden skal selv sørge for at udbedre eventuelle reparationer, der er nødvendige som følge af etableringen af Internet.
- 4.9. Ved levering af Internet via kabelnet (Coax) er det en forudsætning, at det er teknisk muligt at levere internetadgang via kabel-tv-nettet på installationsadressen, at installationsadressen ligger inden for kabel-nettets geografiske dækningsområde, og at Norlys har aftale om levering af Internet på det pågældende anlæg. For at Norlys kan levere, kræver det, at der findes en stikledning og et brugbart stik på adressen.
- 4.10. Ved levering af Internet via fibernet (Fiber) er det en forudsætning, at Norlys leverer på det pågældende fibernet, at det er teknisk muligt at levere internetadgang via fibernet på installationsadressen samt at installationsadressen ligger inden for fibernetts geografiske dækningsområde. Det er yderligere en forudsætning, at de rette forhold er til stede, og at der er en maksimal gravelængde på 30 meter til nærmeste fiberstikledning.

For at Norlys kan levere internet via fibernet, kræver det, at der findes en stikledning og en brugbar fiberinstallation på adressen.

Hvis Kunden ønsker etablering af fiber på adressen, kræver dette en fysisk installation. En sådan installation vil bestå af skydning af fiber under jorden eller graving på Kundens grund samt en eller flere bokse, der skal placeres uden på husmuren og inde i boligen. Placering af fiberboksene afhænger af nærmeste tilgængelige fiber og installationsprocessen i det gældende område. I tilfælde af, at der skal installeres fiber på Kundens adresse, vil det være Norlys' eksterne partnere, der udfører arbejdet. Ved accept af vilkårene giver Kunden samtykke til, at Norlys må dele Kundens informationer med eksterne partnere. I visse situationer betyder det, at Norlys' eksterne partnere kontakter Kunden i forbindelse med udførelsen af det nødvendige arbejde.

- 4.11. Den bestilte hastighed kan alene opnås med kablet forbindelse til router. Der tages forbehold for forbindelsens fysiske natur og tilstand samt belastningen af netværkets kapacitet, idet dette kan påvirke den oplevede hastighed. Den bestilte hastighed kan ikke forventes via wifi, ligesom kundens eget udstyr kan sætte begrænsninger for den oplevede hastighed.
- 4.12. Kunden låner Internetudstyret, som bruges til levering af Internet. Internetudstyret omfatter router, strømforsyning og netværkskabler. Medmindre andet er aftalt, har Norlys eller Norlys' netværksoperatør ejendomsretten til Internetudstyret. Kunden må derfor ikke sælge, overlade, udleje, udlåne eller på lignende måde afhænde eller disponere over Internetudstyret, ligesom Kunden ikke må foretage tekniske indgreb eller ændringer i Internetudstyret. Hvis Kunden ikke ved aftalens ikrafttrædelse afhenter eller ved aftalens ophør returnerer udstyret rettidigt, kan Norlys kræve erstatning og opkræve rykkergebyr i henhold til den gældende prisliste på norlys.dk.
- 4.13. Internettjenesten forudsætter, at Kunden anvender Internetudstyret korrekt. Norlys' kundeservice er ikke forpligtet til at rådgive eller hjælpe Kunder, der anvender andet udstyr end Norlys' Internetudstyr, ligesom Norlys ikke er ansvarlig for, at Internet kan leveres i henhold til Abonnementsaftalen, hvis Kunden anvender andet udstyr end Norlys' Internetudstyr. Fysiske forhold på Kundens adresse, f.eks. særligt tykke vægge eller lang afstand mellem router og computer, kan medføre, at Internetudstyret ikke fuldt ud lever op til dets specifikationer, og Norlys bærer ikke ansvaret herfor.
- 4.14. Hvis Internetudstyret bortkommer, beskadiges eller ophører med at fungere, skal Kunden straks kontakte Norlys' kundeservice. Såfremt Internetudstyret er bortkommet, beskadiget eller ophørt med at virke, hvor dette ikke kan henføres til Norlys' forhold, skal Kunden godtgøre Norlys' tab. Dette betyder, at Kunden over for Norlys bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader f.eks. som følge af vandskade, brand, overspænding i nettet, lynnedslag m.v. Norlys opkræver erstatning i henhold til den gældende prisliste på norlys.dk.
- 4.15. Kunden må ikke stille Internet eller Internet-udstyret til rådighed for andre end Kunden samt personer i Kundens husstand eller lejlighedsvise brugere godkendt af Kunden.
- 4.16. Ved levering af internet fastlægger Norlys et leveringstidspunkt på baggrund af en vurdering af arbejdets omfang. Leveringstidspunktet meddeles Kunden i ordrebekræftelsen fra Norlys. Leveringstidspunktet vil i videst muligt omfang blive fastlagt ud fra Kundens ønske.
- Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for evt. forsinkelser, der ligger uden for Norlys' kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold, der besværliggør Norlys' levering f.eks. særligt stort tidsforbrug (indhentning af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder m.v.) samt situationer med force majeure.
- Levering er fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.
- 4.17. Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelsesperiode), er aftalen uopsigelig fra Kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse. Aftalen træder i kraft ved levering, jf. pkt. 4.16. Det fremgår af Norlys' ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode.
- Kunden kan med et varsel på mindst en måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og et evt. minimumsforbrug i bindingsperioden, opsiges aftalen med øjeblikkelig virkning. Ved Norlys' varsling af ændring af vilkår og priser jf. pkt. 1.7 og 2.2 kan kunden i bindingsperioden opsiges aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.
- 4.18. Med internet fra Norlys modtager du i visse tilfælde en eller flere wifi-enheder. Leje for wifi-enhederne er enten inklusiv i abonnementet eller betales som et månedligt tillæg.

4.19. Med Norlys Internet får Kunden i visse tilfælde adgang til Norlys Sikkerhedspakke. Det 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 Kunden bedre kan administrere sine licenser på tværs af sine egne og familiemedlemmers enheder. Ved aftaleindgåelsen om Norlys Internet får Kunden adgang til at downloade sikkerhedspakken og installere softwaren på computer, tablet og smartphone (Android og iOS). Software, som downloades, må ikke kopieres, sælges, udlejes eller i øvrigt overdrages til tredjemand. Licensen giver Kunden adgang til at bruge softwaren på op til 15 enheder.

Når Kunden vælger at starte sikkerhedspakken op via Mit Norlys, accepterer Kunden, at Norlys videregiver Kundens e-mailadresse og fornavn til Norlys' partner F-Secure, så F-Secure kan sende Kunden en e-mail med de nødvendige loginoplysninger for at kunne aktivere sikkerhedspakken.

Brug af Norlys Sikkerhedspakke på Kundens computer forudsætter, at Kunden aktivt downloader og installerer sikkerhedspakken som computerprogram. Brug af Norlys Sikkerhedspakke på Kundens smartphone eller tablet (Android og iOS) forudsætter, at Kunden aktivt downloader og installerer sikkerhedspakken som applikation (App).

Som et led i installationen skal Kunden indgå en særskilt licensaftale om brugsret til sikkerhedsfunktionerne direkte med licenshaver. Licensaftalen skal gennemgås og særskilt accepteres af Kunden, første gang Kunden via computer, tablet eller smartphone foretager login til sikkerhedsfunktionerne. Kunden indgår således et direkte aftaleforhold med licenshaver, som Norlys alene formidler og ikke er part i. Kunden opnår med accept over for licenshaver en licens i form af en ikke-eksklusiv brugsret til sikkerhedsfunktionerne på de fastsatte licensvilkår. Kunden overtager ingen immaterielle rettigheder, ophavsrettigheder eller lignende ud over den tillagte brugsret. Kunden indestår for, at en eventuel bruger af enheden, der accepterer de elektroniske vilkår, er i stand til at forpligte Kunden og for, at de pågældende licensvilkår overholdes og efterleves af Kunden.

Kunden har med de forbehold, der er anført nedenfor, ret til erstatning i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Norlys eller nogen, som Norlys har ansvaret for. Kunden gøres opmærksom på, at der på trods af installationen af sikkerhedspakken er risiko for at kompromittere sikkerheden på Kundens udstyr og fx inficere hardware og software med virus, når Kunden 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. de generelle vilkår.

Norlys er aldrig erstatningsansvarlig for indirekte tab herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af tab af personlige data og installeret software og lignende samt tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller Kundens systemer.

Kundens adgang til Norlys Sikkerhedspakke ophører samtidig med, at Kundens aftale om Norlys Internet ophører. Kunden kan ikke opsige aftalen om Norlys Sikkerhedspakke særskilt fra aftalen om Norlys Internet. Ønsker Kunden ikke at benytte Norlys Sikkerhedspakke, kan Kunden blot undlade at downloade og installere sikkerhedspakken.

Norlys Sikkerhedspakke er en sikkerhedsløsning baseret på F-Secure TOTAL til beskyttelse af computere, tablets og smartphones. Den indeholder også en administrationsportal, F-Secure Avenue, der hjælper med at administrere Kundens licenser bedre på tværs af Kundens egne enheder og Kundens familiemedlemmer.

For at opsummere Norlys Sikkerhedspakke og privatlivets fred:

- Vi beder om Kundens navn og e-mail
- Vi indsamler anonyme sikkerhedsdata for at beskytte Kundens enhed
- Fokus i vores dataindsamling er ikke på Kunden, men på Kundens enhed og vores service
- Portalen giver begrænset synlighed blandt dem, der deler det samme abonnement

Fuld F-Secure TOTAL privatlivspolitik ([f-secure.com/dk-da/legal/privacy/consumer/total](https://www.f-secure.com/dk-da/legal/privacy/consumer/total)) gælder for Norlys Sikkerhedspakke.

5. Levering af tv- og streamingtjenester

- 5.1. Norlys' tv-tjeneste leveres via antenne og streaming (Norlys Play). Kunden har også mulighed for at vælge blandt flere forskellige streamingtjenester leveret af Norlys' samarbejdspartnere (3. parts streamingtjenester). Indholdet i abonnementsaftalen beskrives i forbindelse med aftaleindgåelsen og vil fremgå af ordrebekræftelsen.
- 5.2. For at modtage Norlys' tv-tjeneste via antenne skal Kunden være i besiddelse af modtagerudstyr godkendt af Norlys (Modtagerudstyr). Dette udstyr skal være af standarden DVB-T2. Norlys kan løbende foretage opdateringer af Modtagerudstyrets software, herunder installere ny software. Dette kan indebære midlertidige afbrydelser i Kundens adgang til tv-tjenesten. Kunden skal i forbindelse med mangler eller lignende ved Modtagerudstyret henvende sig dér, hvor Kunden har købt Modtagerudstyret. Såfremt Kunden har bestilt Modtagerudstyret via Norlys' hjemmeside eller gennem Norlys' kundeservice, bistår Norlys' kundeservice Kunden med oplysninger om fremgangsmåde ved mangler og lignende. Købelovens regler finder anvendelse i forhold til kundens køb af Modtagerudstyr hos Norlys, herunder reglen om 2 års reklamationsret.
- 5.3. Norlys' tv-tjeneste leveret via antenne sker i kodet form og forudsætter, at kunden har et programkort (Tv-kort) og kompatibelt Modtagerudstyr til det. Kunden skal selv installere Tv-kortet i Modtagerudstyret. Enten fremsender Norlys Tv-kortet til Kunden, alternativt udleveres det til Kunden af den forhandler, hos hvem Kunden har indgået sin Abonnementsaftale. Tv-kortet er Norlys' ejendom. Norlys er berettiget til at opkræve et gebyr fra Kunden i tilfælde af genudsendelse af Tv-kortet i overensstemmelse med Norlys' til enhver tid gældende prisliste på norlys.dk. Kunden må ikke overlade, udleje, udlåne eller på anden måde afhænde Tv-kortet, ligesom Kunden ikke må foretage tekniske indgreb i Tv-kortet. Kunden har ansvar for, at Tv-kortet opbevares og anvendes forsvarligt og i overensstemmelse med disse vilkår, samt for at Tv-kortet i øvrigt ikke misbruges eller anvendes til fremstilling af piratkort. Kunden har ikke ret til at videredistribuere indholdet fra tv-tjenesten til personer uden for Kundens husstand, herunder foretage offentlig visning, ligesom Kunden ikke har ret til at anvende indholdet erhvervsmæssigt.
- 5.4. Som en del af tv-tjenesten via antenne har Kunden mulighed for at tilkøbe op til tre yderligere programkort (Ekstra Tv-kort) med henblik på modtagelse af tv-tjenesten via yderligere tre sæt Modtagerudstyr i Kundens husstand. Kanalerne på de Ekstra Tv-kort er de samme som på Tv-kortet. Aftale om køb af Ekstra Tv-kort følger Abonnementsaftalens løbetid. For Ekstra Tv-kort gælder de samme vilkår som for Tv-kort jf. 5.3.
- 5.5. Modtagelse af tv via antenne forudsætter en korrekt monteret antenne. I nogle områder er en indendørs antenne tilstrækkelig, mens der i andre områder forudsættes en udendørs antenne på tag eller installeret i loftrum eller lignende. En standard antenneinstallation fra Norlys inkluderer montering, justering og tilslutning af en ny antenne (max. 14 elements antenne) i maks. 6 meters højde på loft eller gavl samt op til 15 meter kabel til ét tv. Der opsættes forstærker inklusive strømforsyning og monteres LTE-filtre, såfremt det er nødvendigt for at opnå signal på ét tv. Derudover tilslutter installatøren tv eller modtagerboks, foretager en kanalsøgning og opdaterer Kundens Modtagerudstyr. Såfremt Kunden har specielle ønsker til installationen f.eks. installation på mere end ét tv, eller at det kræver yderligere end en standard installation for at kunne få et godt signal, kan Kunden indgå særskilt aftale med installatøren herom. Disse aftaler, som installatøren indgår direkte med Kunden, er Norlys uvedkommende, og installatøren opkræver Kunden direkte for de aftaler, der indgås mellem Kunden og Installatøren. Installatørens transport er inkluderet på brofaste øer og Bornholm. Ved installation på ikke brofaste øer opkræver installatøren evt. færgebillet og ekstra transporttid.
- 5.6. Hvis Kunden via sin Abonnementsaftale har adgang til Norlys Play, kan Kunden se alle kanaler i Abonnementsaftalen via mobil, tablet, pc eller Chromecast (se hvad Norlys understøtter på norlys .dk. I forbindelse med aftaleindgåelsen og på ordrebekræftelsen vil det fremgå, om Kunden har adgang til Norlys Play. Norlys Play kan af rettmæssige grunde alene benyttes i Danmark og i lande tilsluttet EØS. Norlys Play må alene anvendes af Kunden og personer i Kundens husstand. Kunden har ikke ret til at videredistribuere indholdet i Norlys Play til personer uden for Kundens husstand, herunder foretage offentlig visning, ligesom Kunden ikke har ret til at anvende indholdet i Norlys Play erhvervsmæssigt. Adgang til Norlys Play forudsætter, at Kunden har registreret en gyldig mailadresse og har foretaget en aktivering af Norlys Play via den mail, som Kunden modtager fra Norlys. For at kunne benytte Norlys Play skal Kunden have en stabil internetforbindelse med en downloadhastighed på mindst 30 Mbit/s. Norlys kan ikke stilles til ansvar for Kundens forbrug af data. Tilgængeligheden kan påvirkes af internetsvigt og lignende. Kunden kan registrere op til fem enheder til Norlys Play. Kunden kan maksimalt tilgå indholdet i Norlys Play på to enheder samtidig. Norlys er til enhver tid berettiget til at foretage opdateringer af Norlys Play. Sådanne opdateringer kan betyde kortvarige afbrud i Kundens adgang til Norlys Play.

5.7. Kunden kan i tillæg til nogle tv- eller internettjenester tilvælge abonnement på en eller flere streamingtjenester leveret af tredjepart. Norlys forbeholder sig ret til løbende at kunne ændre i udvalget af 3. parts streamingtjenester. Adgang til 3. parts streamingtjenester sker direkte via Norlys' samarbejdspartnere, og Norlys kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle driftsforstyrrelser eller tekniske problemer med den enkelte streamingtjeneste. Norlys kan ligeledes ikke holdes ansvarlig for indholdet af 3. parts streamingtjenester. Tekniske krav til modtagelse af 3. parts streamingtjenester fastsættes af den pågældende leverandør. Opsigelsesvarsel for 3. parts streamingtjenester følger de normale vilkår for tv-tjenester og internet.

5.8. Følgende er gældende for Norlys Digitale TV produkter:

Når kunden køber et Digitalt TV produkt (ved Digitalt TV forstås TV som udelukkende leveres OTT (over the top) via Norlys Play app'en og ikke via andre af Norlys' teknologier) fra Norlys, samtykker kunden til, at udførelsen af leveringen straks påbegyndes og accepterer dermed, at fortrydelsesretten for produktet bortfalder, når kunden opretter en konto hos én af streamingudbyderne og/eller påbegynder brug af Norlys Play.

Kunden kan løbende ændre indholdet af tv-kanaler og streamingtjenester i sit abonnement og de nye valg vil typisk træde i kraft indenfor 24 timer. Dog gælder det, at Kundens tv-kanaler eller streamingtjenester er låst på den måde, at de kun kan udskiftes en gang pr. måned.

Ved ændringer i udbuddet af tv-kanaler og streamingtjenester kan kunden være nødt til at vælge en ny tv-kanal eller streamingtjeneste. Ændringen vil altid blive varslet, og det er kundens eget ansvar at vælge nye tv-kanaler eller streamingtjenester, så kunden ikke har uudnyttede point.

Hvis kunden vil skifte til et andet tv-produkt, skal kunden selv til- eller fravælge det antal tv-kanaler og streamingtjenester, som svarer til, at kunden enten kan skifte op eller ned i pakke. Kunden kan ikke fravælge tv-kanaler og streamingtjenester, som er låst, fordi kunden har valgt disse som del af sin pakke indenfor de seneste 30 dage jf. ovenfor.

Det er ikke muligt at have mere end én aktiv streamingtjeneste ad gangen i Norlys Vælg 4 produkt.

Det er ikke muligt at have mere end 3 aktive streamingtjenester ad gangen i Norlys Vælg 8 produkt.

Det er ikke muligt at have mere end 5 aktive streamingtjenester ad gangen i Norlys Vælg 20 produkt.

6. Driftsforstyrrelser

6.1. Norlys vil hurtigst muligt afhjælpe eventuelle fejl eller driftsforstyrrelser forbundet med modtagelse af tv-tjenesten eller Internet. Norlys kan midlertidigt afbryde Kundens 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 kunderne om fejlen eller driftsforstyrrelsen på Norlys' hjemmeside, via mail eller sms, såfremt kunden har oplyst mail og mobilnummer. Såfremt Kunden oplever hindringer eller driftsforstyrrelser forbundet med modtagelse af tv-tjenesten eller Internet, skal Kunden rette henvendelse til Norlys' kundeservice. Hvis der i forbindelse med fejlretning eller udbedring af driftsforstyrrelser er behov for besøg af tekniker på installationsadressen, forudsætter det, at Kunden er hjemme og giver adgang til installationerne.

6.2. Ved modtagelse af tv-tjenester via antenne kan der forekomme atmosfæriske forstyrrelser forårsaget af vejret, radiosignaler fra andre sendere m.v. Norlys er ikke ansvarlig for dette, men ved gentagne tilfælde skal Kunden rette henvendelse til Norlys med henblik på at få tjekket og eventuelt udbedret Kundens installation. Betaling for antenntjek følger den almindelige prisliste.

6.3. Internettets karakter og tekniske egenskaber indebærer, at der kan forekomme udsving i internetkvalitet og kommunikationshastigheden via internettet. I forbindelse med fejlretning på Internet forbeholder Norlys eller Norlys' netværksoperatør sig retten til, (a) at teste for åbne porte (herunder proxies), samt åbne mailsere på Kundens udstyr, der kan give anledning til hindringer eller driftsforstyrrelser, (b) at blokere for (tredjemands) forbindelser til internettjenesten, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing, (c) midlertidigt at begrænse adgang til internet-tjenesten, blandt andet af hensyn til drifts- og sikkerhedsmæssige forhold og for at imødekomme myndighedskrav, samt (d) at iagttage øvrige relevante foranstaltninger med henblik på at imødegå sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser, trusler og sårbarheder. Norlys vil bestræbe sig på at informere Kunden om eventuelle midlertidige væsentlige begrænsninger i Kundens adgang til internet-tjenesten med længst muligt forudgående varsel.

7. Erstatningsansvar

- 7.1. Norlys er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Norlys eller nogen, som Norlys har ansvaret for med følgende begrænsninger: Norlys påtager sig ikke ansvaret for (a) skader, hændelser, tab med videre som følge af Kundens misligholdelse af Abonnementsaftalen, (b) information, tjenester, indhold, eventuel virus med videre, som Kunden får adgang til via Internet, herunder tredjemands handlinger og undladelser, eller (c) kundens adfærd og handlinger, herunder på internettet, ved brug af Internet eller Internetudstyret.
- 7.2. Norlys er heller ikke erstatningsansvarlig over for Kunden for direkte eller indirekte tab, som driftstab, herunder tabt avance, produktionstab, tab af data mv., som Kunden måtte lide som følge af Kundens brug af tjenesterne omfattet af Abonnementsaftalen eller for hindringer eller driftsforstyrrelser forbundet med Kundens modtagelse af tjenesterne udover, hvad der følger af disse Abonnementsvilkår.

8. Persondatapolitik

- 8.1. For en uddybning af Norlys gældende persondatapolitik, henviser Norlys til norlys.dk/persondatapolitik.

9. Opsigelse og overdragelse

- 9.1. Kunden kan opsig tv-tjenesten med et varsel på løbende måned + en måned, og Internet kan opsiges med en månedens varsel, medmindre der er aftalt en bindingsperiode jf. pkt. 4.17. Kundens opsigelse skal ske via telefon, mail eller brev.
- 9.2. Norlys er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og pligter, som er gældende i Abonnementsaftalen til tredjemand. Kundens overdragelse af rettigheder og pligter efter Abonnementsaftalen til tredjemand forudsætter skriftlige godkendelse fra Norlys.
- 9.3. Hvis en part væsentligt misligholder Abonnementsaftalen, er den anden part berettiget til skriftligt at ophæve Abonnementsaftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse fra Kundens side betragtes blandt andet Kundens videredistribution af Norlys Play, Kunden udøver chikane mod Norlys eller Norlys' medarbejdere, Kundens udlejning, udlån, piratkopiering og anden uretmæssig anvendelse af og omgang med Programkort, Kundens manglende betaling med mere end 10 dage fra forfaldsdatoen ifølge rykkerskrivelse(r), Kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger, erklæres konkurs eller træder i likvidation, eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis ikke er i stand til at overholde sine betalinger.

10. Tvist og klager

- 10.1. Hvis du som Kunde ikke mener, du har fået den berettigede ydelse, kan du til enhver tid klage over tjenester leveret af Norlys. Klagen kan sendes via mail til anke@norlysmail.dk eller brev til Norlys' postadresse. Vi bestræber os på at svare så hurtigt som muligt og finde en løsning på udfordringen. Hvis der er tale om en klage over betalingskrav fra Norlys' side, vil Norlys som udgangspunkt behandle klagen og træffe skriftlig afgørelse senest tre måneder efter, at klagen første gang er indgivet til Norlys. Såfremt du er uenig med Norlys' afgørelse, er du velkommen til at kontakte Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. Sal, 1609 København V, +45 3318 6900, teleanke.dk. Norlys er desuden underlagt Forbrugerklagenævnets kompetence. Hvis du vil klage over en vare eller tjeneste købt hos os, kan du indgive en klage til: Center for Klagerløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, +45 7240 5600, nh@naevneneshus.dk. Du kan klage til Center for Klagerløsning via forbrug.dk. Ved indgivelse af en klage skal du oplyse Norlys' mailadresse kundeservice@norlysmail.dk.

Denne aftale er underlagt dansk ret.