

# Abonnementsvilkår - Eniig Fiber Erhverv

## INTRODUKTION

Eniig Fiber A/S, CVR-nr. 36 42 35 44, (herefter Eniig) leverer internet, radio- og TV-kanaler samt telefoni til kunder i Danmark. Denne abonnementsaftale mellem Eniig og abonnenten fastsætter vilkårene for Eniigs levering af tjenester og forudsætter, at abonnenten har aftale om tilslutning til Eniigs fibernet, jf. Tilslutningsvilkår - Eniig Fiber Erhverv.

## 1. DEFINITIONER

Ved *abonnementsaftalen* forstås disse vilkår med tilhørende bilag og eventuelle tillæg og ændringer.

Ved *abonnementsbetaling* forstås den kvartalsvise betaling, som abonnenten skal betale for de erhvervede tjenester i henhold til nærværende abonnementsaftale.

Ved *abonnenten* forstås den person eller juridiske person/virksomhed, som har indgået nærværende aftale med Eniig om bestilling af tjenester via Eniigs Fiberbredbåndsnætet.

Ved *arbejdsdag* forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, 1. maj og grundlovsdag.

Ved *dag* forstås kalenderdag.

Ved *eget udstyr* forstås det udstyr, der ikke tilhører Eniig, men derimod abonnenten eller tredjemand, og som anvendes af abonnenten i forbindelse med brug af tjenester, herunder router, switch, computer og telefonianlæg mv.

Ved *fiberboks* forstås en CPE-boks (Customer Premises Equipment) tilhørende Eniig, der installeres hos abonnenten og udgør grænsefladen mellem Eniigs Fiberbredbåndsnætet og det af abonnenten ejede eget udstyr.

Ved *fiberforbindelse* forstås den fiberoptiske forbindelse tilhørende Eniig, der udgør det yderste led i Fiberbredbåndsnætet og forbinder dette med fiberboksen hos abonnenten.

Ved *fiberbredbåndsnætet* forstås Eniig til enhver tid værende datakommunikationsnetværk med en udstrækning svarende til området.

Ved *fiberrør* forstås det plasticrør tilhørende Eniig, der nedgraves på Installationsadressen til brug for etablering af forbindelsen til Fiberbredbåndsnætet.

Ved *forbrugsbetaling* forstås en betaling, hvis størrelse afhænger af abonnentens forbrug.

Ved *force majeure* forstås alle forhold uden for en parts kontrol, herunder naturkatastrofer, isvintre, oprør eller borgerlige uroligheder, krig eller militære operationer, brand, lynnedslag, eksplosioner samt strejke eller lockout, herunder blandt parternes medarbejdere.

Ved *installationsadresse* forstås abonnentens adresse, hvor denne ønsker tilslutning til Fiberbredbåndsnætet via fiberforbindelsen etableret.

Ved *området* forstås det geografiske område, som Eniigs Fiberbredbåndsnætet dækker.

Ved *oprettelsesgebyr* forstås en engangsbetaling, som abonnenten skal betale for oprettelse af en specifik tjeneste hos Eniig.

Ved *ordrebekræftelse* forstås Eniigs skriftlige bekræftelse af abon-

nentens bestilling af tjenester via Eniigs Fiberbredbåndsnætet.

Ved *servicebetingelser* for erhverv forstås de rammer, indenfor hvilke Eniig foretager fejlretning samt tilbyder support for erhvervsabonnenter på Fiberbredbåndsnætet.

Ved *servicevindue* forstås et på forhånd defineret tidsrum, hvor Eniig har mulighed for at udføre drifts-, vedligeholdelses- og opgraderingsopgaver i Fiberbredbåndsnætet.

Ved *termineringspunkt* forstås Fiberforbindelsens afslutningspunkt i fiberboksen på abonnentens Installationsadresse.

Ved *tillægstjenester* forstås en ydelse, som kan erhverves i tilknytning til en tjeneste.

Ved *tilslutningsaftalen* forstås vilkår for erhvervstilslutninger til Eniig Fiberbredbåndsnætet med eventuelle tillæg og ændringer.

Ved *tjenester* forstås de ydelser, som Eniig leverer til abonnenten via Fiberbredbåndsnætet i henhold til denne abonnementsaftale. Tjenester omfatter bl.a. VPLS lokalnetsammenbinding og internetadgang efter abonnentens nærmere valg.

Ved *tjenesteudbydere* forstås Eniig eller en anden tjenesteudbydere, der har indgået aftale med Eniig om ret til levering af tjenester til abonnenten via Fiberbredbåndsnætet.

Ved *udstyr* forstås det udstyr, der tilhører Eniig og stilles til rådighed for abonnenterne i henhold til denne abonnementsaftale. Udstyret omfatter typisk fiberrør, fiber og fiberboks med eventuelle tilhørende enheder.

## 2. AFTALENS OMFANG

Hvilke tjenester abonnenten har tegnet abonnement på, fremgår af ordrebekræftelsen.

Når abonnenten har bestilt den eller de ønskede tjeneste(r) og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale.

Det er en forudsætning for indgåelsen af denne abonnementsaftale, at abonnenten har indgået en tilslutningsaftale om adgang til Eniigs Fiberbredbåndsnætet.

Udover ordrebekræftelsen og nærværende abonnementsaftale omfatter det samlede kontraktgrundlag mellem parterne således også tilslutningsaftalen.

## 3. ABONNENTENS OPLYSNINGSPLIGT

Abonnenten skal i forbindelse med bestilling oplyse Eniig om virksomhedens navn, adresse, selskabsform og CVR-nummer samt andre for aftaleforholdet nødvendige oplysninger, som Eniig måtte anmode om. Disse oplysninger ligger herefter til grund for aftaleforholdet.

Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal abonnenten straks give meddelelse til Eniig herom.

Abonnenten giver ved indgåelsen af abonnementsaftalen samtykke til, at Eniig om nødvendigt kan indhente kreditoplysninger om abonnenten til brug for en kreditvurdering.

Eniig forbeholder sig ret til, ud fra saglige hensyn, at nægte at indgå aftale med abonnenten om levering af tjenester.

#### 4. LEVERING

Efter abonnentens bestilling af de valgte tjenester meddeler Eniig så vidt muligt i ordrebekræftelsen - og ellers så hurtigt som muligt derefter - hvornår abonnenten kan forvente at have adgang til de valgte tjenester.

Da abonnentens adgang til de bestilte tjenester kan afhænge af tekniske forhold samt forhold hos underleverandører, vil de faktiske leveringstidspunkter kunne afvige fra de i ordrebekræftelsen eller senere meddelte. Abonnenten kan ikke gøre krav gældende mod Eniig i den anledning.

Vilkår for selve abonnentens fysiske tilslutning til vores Fiberbredbåndsnet fremgår af tilslutningsaftalen.

#### 5. FEJLRETNING, DRIFT OG TEST

Eniig er forpligtet til, som del af denne abonnementsaftale, at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de af Eniig leverede tjenester inden for de gældende servicebetingelser for erhvervsabonnenter. Anmodning om fejlretning kan ske ved henvendelse til Eniig på telefonen i åbningstiden og/eller via eniig.dk - døgnet rundt.

Abonnenten skal sikre, at Eniig i forbindelse med fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til fiberforbindelsen og udstyret på Installationsadressen.

Abonnenten er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning, herunder også i eget udstyr.

Såfremt det efter Eniigs afhjælpning viser sig, at fejlen ikke skyldes Eniig forhold, men derimod abonnentens egne forhold eller eget udstyr, kan Eniig kræve betaling for det forgæves udførte arbejde hos abonnenten.

Eniig forbeholder sig ret til at foretage tests på abonnentens udstyr af relevante grænseflader til Eniig internetserver, herunder teste for åbne porte og mailsere. Eniig forbeholder sig endvidere ret til at blokere for afsendere af virusinficeret kommunikation eller afsendere af spam (uanmodet kommerciel kommunikation), herunder aktivere spamfiltre o.l.

Eniig er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af internet-tjenesten for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Hvis ændringerne skønnes at have væsentlig betydning for abonnentens brug af tjenesten, tilstræber Eniig at informere abonnenten om ændringerne.

#### 6. BEHANDLING AF ADGANGSKODE, SIKKERHEDSKODER MV.

Såfremt abonnenten får udleveret adgangskoder og/eller personlige sikkerhedskoder, er sådanne koder mv. personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand. Abonnenten bærer selv ansvaret for eventuel misbrug af adgangskode mv. Ved tab af adgangs- og/eller sikkerhedskoder kan abonnenten rekvirere nye koder ved henvendelse til Eniig.

#### 7. PRISER

Prisen omfatter et oprettelsesgebyr, en løbende abonnementsbetaling samt eventuel forbrugsbetaling.

Oprettelsesgebyrets samt abonnementsbetalingens størrelse på tidspunktet for abonnementsaftalens indgåelse fremgår af ordrebekræftelsen.

Den løbende abonnementsbetaling og eventuelle forbrugsbeta-

ling for de bestilte tjenester følger Eniig til enhver tid gældende priser, som kan rekvireres ved henvendelse til Eniig.

Derudover kan Eniig opkræve specifik betaling og gebyrer for til-lægsydelser, engangsydelser o.l. som bestilles i henhold til særskilt aftale.

#### 8. BETALING

Betalingsvilkår for oprettelsesgebyret fremgår af ordrebekræftelsen. Abonnementsbetalingen faktureres kvartalsvis forud. Forbrugsbetaling faktureres kvartalsvis bagud. Medmindre andet fremgår af ordrebekræftelsen eller fremsendte faktura, er betalingsfristen 14 dage. Ved forsinket betaling er Eniig berettiget til morarenter efter rentelovens regler. Eniig er desuden berettiget til at opkræve et rykkergebyr.

#### 9. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE

Såfremt abonnenten væsentligt misligholder sine forpligtelser efter denne abonnementsaftale, er Eniig berettiget til at afbryde abonnementet uden forudgående varsel. Eniig underretter efterfølgende abonnenten om årsagen til afbrydelsen.

Afbrydelse af abonnementet ved misligholdelse berettiger ikke abonnenten til erstatning fra Eniig. Eniig er desuden berettiget til at opkræve et genåbningsgebyr for reetablering af adgang til de(n) afbrudte tjeneste(r).

Abonnenten er heller ikke berettiget til erstatning, såfremt Eniig helt eller delvist afbryder abonnentens adgang til Fiberbredbåndsnettet i medfør af tilslutningsaftalens bestemmelser.

Væsentlig misligholdelse kan bl.a. omfatte:

- 1) Misligholdelse af tilslutningsaftalen.
- 2) Manglende eller væsentlig forsinket betaling.
- 3) Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn, adresse, herunder manglende underretning om adresseændring ved flytning.
- 4) Overdragelse af abonnementet til tredjemand uden Eniigs samtykke, jf. pkt. 15 nedenfor.
- 5) Deling og/eller videresalg af tjenesten til andre end abonnenten og dennes brugere uden Eniigs udtrykkelige samtykke. Abonnentens brugere kan defineres som:
  - Hvor der mellem abonnenten og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
  - Hvor abonnenten og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
  - Hvor abonnenten og brugeren indgår i samme koncern.
  - Hvor abonnenten er en uddannelsesinstitution og brugeren er tilmeldt denne institution som led i et uddannelsesforløb.
  - I andre særlige situationer og da kun i en begrænset periode og for et begrænset antal brugere pr. abonnent (gæster, væрге, forpagter eller lignende).
- 6) Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne under særlige vilkår.
- 7) I tilfælde af tredjemands misbrug af abonnentens tjenester påhviler det abonnenten at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal kunden straks underrette Eniig. Abonnenten hæfter for tredjemands eventuelle misbrug af abonnentens tjenester.
- 8) Hvis Eniig i oplysningsmateriale o.l. har anført en maksimal lagerkapacitet eller grænser for overført trafikmængde mv. via personlige hjemmesider og mails hos Eniig, må abonnenten ikke overskride disse grænser.

## 10. ENIIG MISLIGHOLDELSE

### 10.1 Fejlretning

Eniig foretager fejlretning efter reglerne herom i pkt. 5 ovenfor. Der henvises til Eniigs generelle servicebetingelser for erhverv (eniig.dk).

### 10.2 Afslag i abonnementsbetalingen

Hvis de aftalte leveringstider ikke overholdes som følge af Eniig forhold, eller hvis der opstår fejl i tjenesterne, der medfører afbrydelse af abonnentens forbindelse, foretager Eniig efter henvendelse fra abonnenten et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den pågældende periode.

Abonnenten er dog først berettiget til et forholdsmæssigt afslag, hvis forbindelsen er forsinket eller har været afbrudt i samlet mere end 2 døgn inden for den pågældende periode. Beløbet fratrækkes ved den førstkommande opkrævning af abonnementsbetalingen.

### 10.3 Erstatningsansvar

Eniig er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Eniig eller nogen, som Eniig har ansvaret for, med de nedenfor anførte begrænsninger:

- 1) Eniig er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring af Eniigs Fiberbredbåndsnænet i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre Eniig ikke har forsøgt at begrænse ulemperne herved.
- 2) Eniig er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre der foreligger fortsæt eller grov uagtsomhed.
- 3) Eniig er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- 4) Eniig er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens data og/eller systemer.
- 5) Eniig er ikke erstatningsansvarlig i tilfælde af force majeure. Dvs. forhold uden for Eniigs kontrol som eksempelvis ildebrand, oversvømmelser, lynnedslag, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Eniigs egne medarbejdere.

## 11. FLYTNING

Abonnenten kan bestille flytning af tilslutningsaftalen inden for Eniigs Fiberbredbåndsnænet mod betaling af en afgift. Ved flytning finder pkt. 2 (Aftalens omfang) og pkt. 4 (Levering) anvendelse. Såfremt det ikke er muligt at levere Eniigs Fiberforbindelse på den nye installationsadresse jf. pkt. 2, ophører abonnentsaftalen efter det gældende opsigelsesvarsel i pkt. 12.

## 12. OPSIGELSE

Abonnementsaftalen er for abonnentens vedkommende uopsigelig i de i kontrakten aftalte antal måneder fra installationstidspunktet. Herefter kan abonnenten til enhver tid med 3 måneders varsel til den første i en måned opsiges aftalen uden yderligere omkostninger.

Såfremt abonnenten abonnerer på flere tjenester, er abonnenten berettiget til at opsiges aftalen for en enkelt tjeneste - herunder en-

ten internet eller netværk (VPLS - lokalnetsammenbinding). I så fald skal opsigelsen ske i henhold til ovenstående.

Såfremt enkelte tjenester opsiges, er abonnenten indforstået med, at der kan forekomme prismæssige ændringer i abonnementsbetalingerne for de(n) tilbageværende tjeneste(r).

Eniig kan opsiges abonnementsaftalen med 3 måneders skriftligt varsel til den første i en måned.

## 13. ÆNDRING AF ABONNEMENT OG PRISER

Eniig er berettiget til med en måneds varsel til den første i en måned at ændre vilkår i denne abonnementsaftale. Ved større ændringer vil abonnenten blive underrettet personligt ved skriftlig henvendelse per e-mail eller brev.

Mindre ændringer kan meddeles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller elektroniske medier som eniig.dk.

Ændringer af begunstigende karakter, som f.eks. prisreduktioner, kan gennemføres uden forudgående varsel.

Abonnenten har mulighed for at op- eller nedgradere internettjenesten, herunder vedrørende båndbredde. Nærmere oplysninger herom kan fås ved henvendelse til Eniig. En anmodning om opgradering vil blive effektueret hurtigst muligt og uden gebyr.

Det er muligt at nedgradere ved udløb af den sidst fremsendte regningsperiode med 5 arbejdsdages varsel til udløb af perioden. En nedgradering opfattes som skift til en anden billigere tjeneste og kan blive behæftet med et gebyr.

Materiale til og fra abonnentens mailkonto er personligt og fortroligt. Eniig er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive nogen form for information til tredjemand i relation til abonnentens abonnement.

Eniig videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

## 14. OVERDRAGELSE

Abonnenten må ikke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser efter disse abonnementsvilkår til tredjemand uden skriftligt samtykke fra Eniig. Eniig kan opkræve et særligt gebyr i tilfælde af, at abonnenten giver samtykke til overdragelse af rettigheder og/eller forpligtelser.

Eniig har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter disse abonnementsvilkår til et koncernforbundet selskab eller anden virksomhed.

## 15. BEHANDLING AF PERSONDATA

Eniig indsamler og behandler personoplysninger i tilknytning til Abonnenter, når Abonnenten bliver kunde og senere i kundeforholdet.

Formålet med at indsamle, registrere og behandle personoplysninger vedr. abonnenter, er at kunne levere og afregne de produkter Abonnenten køber hos Eniig, samt at udvikle Eniig produkter og kunne tilbyde nye eller forbedrede produkter.

Anvendelse af personoplysninger til brug for Eniigs markedsføring af tjenester mv. over for kunder kræver abonnentens udtrykkelige samtykke.

De personoplysninger som behandles er navn, virksomhedsnavn, adresse, by, e-mailadresse, telefonnummer, CVR nummer samt betalingsoplysninger.

Eniig kan videregive Personoplysninger til koncernforbundne selskaber under Eniig Fiber A/S med henblik på opfyldelse af aftaleholdet.

Derudover kan Eniig, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive Personoplysninger til dets revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til Selskabet, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer. Eniig indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personoplysninger med tredjemand. Desuden kan Personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimyndigheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Hvis Abonnementen informerer os om, eller vi i øvrigt bliver opmærksomme på fejl i Personoplysninger, vil Eniig søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.

Når vi behandler personoplysninger, har Abonnementen ret til indsigt i de oplysninger, der behandles. Abonnementen kan få rettet, slettet eller blokeret oplysninger, der er urigtige eller vildledende. Abonnementen har desuden ret til at gøre indsigelse mod behandlingen, hvis abonnementen mener den er uberettiget, samt til at klage til Datatilsynet over behandlingen af personoplysninger.

Hvis Abonnementen har spørgsmål til behandlingen af dine personoplysninger, eller ønsker at gøre indsigelse, kan Eniig Fiber Erhverv kontaktes på +45 70 10 15 71.

## 16. TVISTER OG KLAGER

I tilfælde af tvist mellem abonnementen og Eniig kan abonnementen klage skriftligt til Eniig. Eniig vil herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse træffe en afgørelse. Afgørelsen kan til enhver tid indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th., 1609 København V.

## 17. IKRAFTTRÆDELSE

Nærværende abonnementsvilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

## SÆRLIGE VILKÅR - INTERNET

### 1. AFTALENS OMFANG

Hvilke internettjenester abonnementen har ret til at betjene sig af, fremgår af ordrebekræftelsen. Eventuelle hjemmesider, e-mailadresser og IP-adresser tilknyttede tjenesten tilhører Eniig og stilles kun til abonnentens rådighed, indtil abonnementsaftalen udløber. Eniig har ret til at ændre abonnentens faste IP-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved flytning eller overdragelse af abonnementet.

Eniig informerer abonnementen herom med et passende varsel. Abonnementen afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i eget udstyr, egen dokumentation, registreringer m.v.

### 2. ABONNENTENS ANSVAR

Abonnementen bærer selv ansvaret for indholdet af den information, der overføres, og for de varer og tjenesteydelser, som tilbydes via internettet. Brug uden samtykke af kunstneriske, litterære billeder og andre ophavsretsbeskyttede værker kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Uberettiget brug af sådanne værker kan for eksempel ske ved lagring, distribution eller downloading. Det er til enhver tid abonnentens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

Brugen af sådanne værker må ikke være i strid med dansk lov eller have et indhold, der kan påføre Eniig skade eller tab af omdømme. Ved forbindelse til tredjemand, for eksempel i forbindelse med handel på internettet, har Eniig intet ansvar for abonnentens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

### 3. ABONNENTENS MISLIGHOLDELSE

Følgende forhold betragtes som væsentlig misligholdelse fra abonnentens side i forbindelse med internettjenesten:

- 1) Ulovlig kommunikation via hjemmesider, e-mail, chattjenester eller andre former for internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, TFI opdatering, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper mv., krænkelse af tredjemands rettigheder efter ophavsretsloven eller andre immaterialretlige love, krænkelse af personoplysningsloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring (spam) i strid med markedsføringslovens § 6a.
- 2) Optræden i strid med anerkendte standarder for god skik på internettet.
- 3) Spredning af virus.
- 4) Forsøg på ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk.
- 5) Overtrædelse af Eniig "Retningslinier for acceptabel brug af internet og datakommunikationstjenester hos Eniigs Fiberbredbåndnet", som kan ses på eniig.dk.

## ENIIG ANSVAR

Eniig er ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med abonnentens brug af internettjenesten og hertil knyttede ydelser.

Eniig er ikke ansvarlig, såfremt abonnentens besøg på en given hjemmeside måtte bevirke, at der med eller uden abonnentens kendskab bliver downloadet en del, der efterfølgende får computeren til at ringe op til højt takserede telefonnumre. Eniig er heller ikke ansvarlig, hvis abonnementen ved brug af internetforbindelsen inficerer sit udstyr eller programmer med vira, spyware, o.l.