

ABONNEMENTSVILKÅR FOR BOLIG·NET INTERNET

1 GENERELT

Disse abonnementsvilkår (herefter benævnt "aftalen") gælder for de af kunden til enhver tid bestilte internet-tjenester hos BOLIG·NET A/S, CVR-nr. 27 35 25 29 (herefter kaldet "BOLIG·NET"). Denne aftale erstatter alle tidligere indgåede aftaler mellem kunden og BOLIG·NET.

Parterne i denne aftale om abonnement på internettjenesten er kunden (abonnenten) og BOLIG·NET. Tillæg til og ændringer af aftalen skal ske skriftligt for at være gyldige. Vilkårene gælder for kunder, der har abonnement på internettjenester fra BOLIG·NET.

Produkterne tilbydes kun til privatkunder og må ikke videresælges eller benyttes kommercielt, herunder af erhvervsvirksomheder, kollegier, foreninger m.m. uden separat skriftlig aftale med BOLIG·NET.

Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af abonnementsvilkårene samt BOLIG·NET's generelle handelsvilkår og giver ved indgåelse af nærværende aftale samtykke til, at BOLIG·NET anvender trafik-data om kunden til brug for salg og markedsføring af BOLIG·NET's tjenester.

2 TJENESTEN

BOLIG·NET's internettjenester giver kunden mulighed for at få adgang til internettet via en eller flere forbindelser som BOLIG·NET leverer. Herudover gives der mulighed for at tilmelde og bruge de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.

Alle abonnenter har ret til lettere telefonisk support i BOLIG·NETs normale åbningstid. BOLIG·NET er ikke ansvarlig for, at kunden opnår den ønskede forbindelse til internettet, som følge af installations- eller opsætningshjælp fra BOLIG·NET. BOLIG·NET er ligeledes ikke ansvarlig for eventuelle tab af data i forbindelse med installations- eller opsætningshjælp. Kunden frigøres ikke for betaling i fald det ikke lykkes BOLIG·NET at afhjælpe kundens eventuelle problemer. Der kan opkræves gebyr for support, når fejlen skyldes udstyr eller installationer, der ikke er BOLIG·NET's ejendom.

Alle abonnenter har mulighed for at fejlmelde deres Internettjeneste til BOLIG·NET. Denne fejlmelding kan afgives telefonisk eller via internet. BOLIG·NET påbegynder fejlsøgningen indenfor normal arbejdstid med mindre anden aftale er indgået mellem BOLIG·NET og kunden. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at der ikke er fejl i BOLIG·NET's offentlige netværk eller internettjeneste, er kunden forpligtet til at dække BOLIG·NET's udgifter til fejlsøgning.

Af sikkerhedsmæssige hensyn benytter BOLIG·NET som udgangspunkt NAT. Det fremgår af BOLIG·NET's produktbrochure for den valgte abonnementsform, om kunden har mulighed for en eller flere globale IP-adresser. Eventuelle globale IP-adresser tilhører BOLIG·NET og stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører. BOLIG·NET har ret til at ændre kundens IP-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet. BOLIG·NET informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

BOLIG·NET gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af spam og andet misbrug af internettet. Dette gøres ved at blokere udgående for port 25, således at BOLIG·NET's internetkunder påkræves at benytte BOLIG·NET's mailservere til udgående post. Der foretages spam-filtrering på BOLIG·NET's mailservere, og der filtreres i forhold til offentlige lister af kendte spam-servere. Kunder der misbruger e-mail-systemet til afsen-

BOLIG·NET - Abonnementsvilkår for internet

delse eller relay hosting af spam og lign. kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre BOLIG·NET. Alle kunder er omfattet af et mail-kvotest system, der tillader hver kunde at sende op til 192 e-mails pr. 24 timer. BOLIG·NET er endvidere berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af netværket. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til -spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i BOLIG·NET's netværk.

Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale som placeres på BOLIG·NET's servere overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder. BOLIG·NET påtager sig ikke - og har ikke mulighed for - at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig følgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed. Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Dette er forhold som BOLIG·NET ikke har nogen indflydelse på og derfor ikke kan drages til ansvar for.

Enhver brug af netværket skal overholde gældende lovgivning. Kunden skal ved brug af netværket og internet overholde almindelig netikette. Følgende er eksempler på grov overtrædelse af nærværende aftale:

- Det er forbudt at forsøge at skaffe sig adgang til andre kunders maskiner og private data uden deres viden og accept.
- Alle former for afsendelse og distribution af spam fra eller via kunden samt spredning af virus.
- Forsøg på ulovlig indtrængen i netværk eller udførelse af Denial of Service-angreb. Dette omfatter - men er ikke begrænset til: Portscans, mailbombing, brug af programmer som Back Orifice, Netbus og lign. Overtrædelse af disse regler kan, hvis det skønnes nødvendigt, ligeledes medføre politianmeldelse.
- Optræden i strid med god skik på internettet.

Hvis kunden forbryder sig groft mod gældende vedtægter eller ikke efterkommer en henstilling fra BOLIG·NET ellers en af BOLIG·NET's udpegede netværksadministratorer, kan BOLIG·NET uden varsel opsige aftalen med kunden. Afbrydelse som følge af misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen.

I de tilfælde hvor abonnementet leveres med en garanteret hastighed, er det et udtryk for hastigheden mellem vores central og stikket i dit hjem / dit modem. Pga. tekniske begrænsninger kan vi på et 100/100 Mbit abonnement kun garantere 90 Mbit. Et abonnement med garanteret hastighed betyder, at du er garanteret den fulde hastighed i 95% af driftstiden.

BOLIG·NET kan foretage tekniske ændringer i netværket og i sine produkter, hvis det skyldes hensyn til driften eller krav fra myndighederne.

Det udstyr, som kunden anvender i forbindelse med benyttelse af internettjenesten, skal opfylde den til enhver tid gældende relevante lovgivning og eventuelle særlige anvisninger fra BOLIG·NET. Anvender kunden udstyret i strid med denne bestemmelse, forbeholder BOLIG·NET sig ret til at kræve et eventuelt tab erstattet hos kunden samt at holde sin tjeneste tilbage.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til BOLIG·NET's netværk benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i netværket. Indtræder sådanne forstyrrelser m.v., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere ankommende og afgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser eller tjenester i BOLIG·NET's netværk.

Afbrydelse eller lukning af internettjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Internettjenester leveres som udgangspunkt med fri trafik. Enkelte produkter (herunder mobilt bredbånd) leveres med en begrænset mængde trafik, og her er det produktets specifikation der bestemmer mængden af trafik, der er inkluderet i abonnementet. Med fri trafik menes, at kunden indenfor en "fair use"-grænse

BOLIG·NET - Abonnementsvilkår for internet

kan benytte sin tjeneste ubegrænset i forhold til trafikmængder. "Fair-use"-grænsen er fastsat ud fra følgende formel: $GB = (DMb/\log(1+DMb)+(UMb/\log(1+UMb)*0,5))*10$, hvor GB er "fair-use" grænsen i GBytes pr. måned, DMb er download-hastigheden i Mbit/s og UMb er upload-hastigheden i Mbit/s. Overskrides grænsen forbeholder BOLIG·NET sig ret til, men ikke nødvendigvis vælger, at spærre eller nedsætte hastigheden på tjenesten.

2.1 Særligt for BOLIG·NET bredbånd

Det er en betingelse for leverancen BOLIG·NET bredbånd, at der kan blive etableret en kobberforbindelse af tilstrækkelig kvalitet til kundens etableringsadresse, og at udstyret tilsluttes strømnettet (230V). Kunden kan ved bestilling, såfremt det er teknisk muligt, vælge selv at tilslutte det medfølgende udstyr til forbindelsen/stikket (GDS) eller at bestille en tekniker til hjælp med installationen. Hvis kunden vælger en GDS, og det i særlige tilfælde skulle vise sig ikke at være muligt, vil BOLIG·NET informere kunden herom.

I visse tilfælde kan BOLIG·NET ikke levere den ønskede/bestilte båndbredde. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen ændre sig over tid og påvirkes negativt af bl.a. længden og kvaliteten af kobberet samt lokale omstændigheder. I disse tilfælde leverer BOLIG·NET den bedst opnåelige hastighed, som er tættest på den oprindelige bestilling. Der skal dog altid tages højde for protokoloverhead o.lign. på min. 10%.

Teknikerbesøg faktureres efter gældende prisliste. Kunden forpligter sig ved teknikerbesøg til at give ledsaget adgang til teknikeren i det oplyste tidsrum på hverdage ml. kl. 7:00 og 17:00. Kunden skal ved bestilling oplyse et telefonnummer, som teknikeren vil kontakte kunden på ca. 30 minutter før ankomst. Hvis det er nødvendigt for teknikeren at komme ind på selve adressen, er teknikeren kun forpligtet til at sikre etableringen af telefonstikket og yder ikke support.

Forgæves teknikerbesøg i forbindelse med en aftale på etableringsadresse vil blive faktureret til kunden efter gældende priser. Ligeledes forbeholder BOLIG·NET sig ret til at fakturere for eventuelle ekstra ydelser, som Kunden måtte anmode om at få udført for egen regning eller som teknikeren måtte skønne nødvendige. Tilslutningen på Kundens etableringsadresse placeres som udgangspunkt ved den eksisterende forbindelse til husstanden. Hvis der tidligere er etableret et telefonstik (NTP eller KAP stik) benyttes dette. Ved teknikerbesøg er det teknikeren der afgør, hvilket stik der skal benyttes og/eller hvor dette skal placeres. Kunden skal give teknikeren adgang til alle telefonstik på etableringsadressen. I nogle tilfælde vil det være nødvendigt, at der trækkes ekstra kabler. Kunden må ikke selv foretage indgreb i installationen.

3 DRIFTSFORSTYRELSE

BOLIG·NET skal udbedre eventuelle afbrud og andre fejl inden for rimelig tid efter, at kunden har anmeldt fejlen. Fejlmeldingen kan ske til tlf. 70 27 70 67 eller via internet. Fejlsøgning og udbedring sker normalt inden for normal arbejdstid (mandag til fredag fra kl. 09.00 til 17.00).

Kunden har ikke ret til erstatning, hvis afbrydelsen eller fejlen kan henføres til kundens forhold, f.eks. ved tilslutning af fejlagtigt udstyr eller fejlbetjening. BOLIG·NET er berettiget til at opkræve betaling for eksempelvis teknikerbesøg, hvis fejlen kan henføres til kundens forhold. Kunden kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter ved, at kunden indgår aftale med tredjemand om udbedring af fejl eller lignende. Herudover er kundens erstatningskrav underlagt de begrænsninger, der følger af de generelle handelsbetingelser. Erstatning udbetales normalt ved kreditering på den følgende faktura.

Udbedres fejl hos BOLIG·NET ikke inden for rimelig tid efter kundens anmeldelse, har kunden ret til med øjeblikkelig virkning skriftligt at ophæve abonnementsaftalen. Dette gælder dog ikke, hvis afbrydelsen eller fejlen kan henføres til kundens forhold, f.eks. ved tilslutning af fejlagtigt udstyr, fejlbetjening eller manglende samarbejde fra kundens side til afhjælpning af fejlen. I tilfælde af ophævelse af aftalen skal BOLIG·NET tilbagebetale eventuelle af kunden forudbetalte beløb med fradrag af BOLIG·NET's tilgodehavende hos kunden.