

Tilslutningsvilkår



1. VÆRD AT VIDE OM DIN TILSLUTNING TIL FIBERNETTET

For at give adgang til fibernet skal Nord Energi Fibernet først etablere en fiberforbindelse til din bolig. Det er nødvendigt, uanset om du allerede har bestilt produkter hos en tjenesteudbyder eller ej.

Har du ikke allerede bestilt produkter hos en tjenesteudbyder, kan du se mulighederne på www.nordenergifibernet.dk

Ordrebekræftelse på produkterne og vilkår for disse får du tilsendt af tjenesteudbyderen.

1.1 Hvornår forbindes og tilsluttes boligen til fibernet?

Inden vi kan foretage selve installationen af fiberboksen, skal det afklares, hvordan vi bedst muligt for både dig og os kan etablere forbindelsen. Du vil derfor få besøg af installationskonsulent fra Nord Energi Fibernet, inden der påbegyndes gravning og installation på din adresse.

Du vil blive kontaktet af Nord Energi Fibernet for at aftale et tidspunkt for besøg af installationskonsulenten, som sammen med dig fastlægger, hvor fiberen skal føres ind til din bolig, og hvor fiberboksen skal placeres.

I enkelte tilfælde kan denne afklaring også ske via telefon, f.eks. i sommerhuse o. lign. I etageejendomme kan det forekomme, at installationskonsulentbesøget ikke benyttes. Det afhænger af den aftale, som er indgået med ejendommens ejer. Du skal som lejer sikre dig følgende inden installationskonsulentens besøg:

- Skriftlig godkendelse fra ejendommens ejer.
- Kontaktdata på udlejer, så vi evt. kan kontakte udlejer og planlægge installation, hvis dette er nødvendigt.

Du modtager desuden en mail eller et brev fra Nord Energi Fibernet eller tjenesteudbyderen med tidspunkt for besøg af en tekniker, som monterer fiberboksen.

Når teknikeren har monteret fiberboksen og konstateret, at der er forbindelse, har levering fundet sted. Har du ikke bestilt produkter, vil der ikke være forbindelse på boksen ved installationen.

Hvis du ikke er hjemme, når installationskonsulenten eller teknikeren kommer på besøg, vil installationen blive forsinket. I den forbindelse forbeholder vi os ret til at tage et gebyr for vores omkostninger.

1.2 Hvis etableringen af din forbindelse til fibernet forsinkes?

Tekniske forhold, vejret, forhold hos Nord Energi Fibernets underleverandører samt force majeure kan betyde, at tidspunktet for den faktiske levering kan afvige fra det tidspunkt, du har fået oplyst i ordrebekræftelsen eller pr. mail/brev. Disse forhold giver dig ikke ret til at kræve erstatning for forsinkelsen.

Ønsker du oplysninger om kvalitets- og serviceniveau, herunder også leveringstider, er du velkommen til at kontakte Nord Energi Fibernet eller din tjenesteudbyder,

2. TILSLUTNING TIL FIBERNETTET

2.1 Hvordan sluttes din bolig til fibernet?

Fire trin skal gennemføres, før din bolig er tilsluttet fibernet.

1. Besøg af installationskonsulent. Her planlægges indføring af fiber og placering af fiberboksen.
2. Et fiberrør skal nedgraves/underskydes eller pløjes mellem hovednettet og din bolig.
3. Et fiberkabel skal blæses fra hovednettet gennem fiberrøret ind til installationspunkt.
4. Montering af fiberboks i din bolig.

2.1.1 Fiberrøret skal nedgraves fra skel til din bolig - installationskonsulentbesøg

Nord Energi Fibernet fremfører fiberrør på din grund. Hvis andre vilkår er gældende, vil det fremgå i særskilt brev til ordrebekræftelsen fra tjenesteudbyderen. Fiberboksen installeres i stueetagen og inkluderer op til 1 meter indvendig kabeltræk. Installation af fiberboks på 1. sal samt andre ekstra ydelser koster et gebyr. Din tjenesteudbyder kan oplyse priser og gebyrer på ekstra ydelser.

Installationskonsulenten fastlægger sammen med dig, hvor din fiberforbindelse skal tilsluttes hovednettet ved at udpege det sted, hvor der skal bores hul i din bolig for at forbinde fiberrøret til fiberboksen. Det vil som udgangspunkt være ved nærmeste facade. Det vil dog være muligt alt efter forholdene på adressen at finde alternativer.

For at undgå forsinkelse og/eller ekstra omkostninger for dig, er det vigtigt at følge installationskonsulentens vejledning og retningslinjer for, hvordan:

- fiberrøret graves ned og dækkes til.
- fiberboksen placeres i din bolig.

Fiberrøret skal nedgraves/underskydes og sluttes til hovednettet, før vores tekniker kan komme på besøg for at montere fiberboksen.

Nedgravningen udføres af Nord Energi eller en af Nord Energi Fibernets godkendte underleverandører. Det er alene Nord Energi Fibernet, der bestemmer fremgangsmåden for nedgravningen af fiberrørene. Nord Energi Fibernet bestræber sig på at anvende den fremgangsmåde, der er til mindst gene. Der kan være uforudsete forhindringer som beton, sten, skjulte rør og ledninger i jorden, som gør, at der ikke kan graves som ønsket. Installationskonsulenten informerer nærmere om fremgangsmåden for nedgravningen af fiberrørene.

2.1.1.1 Hvem graver fiberrøret ned?

Nord Energi Fibernet udfører som udgangspunkt arbejdet med at grave og fremføre fiberrøret til din husstand. Under dit besøg af installationskonsulenten vil I sammen sætte en markeringspind, der hvor I bliver enige om, at fiberrøret skal føres ind i din bolig (Installationskonsulenten medbringer denne).

Du har dog mulighed for selv at udføre dette, hvis der er forhold, der gør det mere optimalt for dig. Hvis du ønsker dette, skal du være opmærksom på nedenstående:



Du aftaler med vores installationskonsulent, hvor du gratis kan afhente fiberrøret. Du kan evt. få det udleveret ved besøget. Du har selv ansvaret for at grave det ned iht. installationskonsulentens retningslinjer.



Det er vigtigt, at arbejdet med at grave fiberrøret ned er færdigt på det tidspunkt, som du har aftalt med installationskonsulenten, ellers kan din installationstid blive udskudt.

Hvis gravearbejdet ikke godkendes af Nord Energi Fibernet, kan vores tekniker ikke tilslutte fiberforbindelsen.

2.1.1.2 Dit ansvar i forbindelse med nedgravning af fiberrøret

Det er dit ansvar, at:

- Flytte/fjerne eventuelle buske og planter i haven, som hindrer nedgravning.
- Fjerne evt. terrassebrædder eller andre forhindringer ved indføringspunktet iflg. aftale med kundekonsulenten.
- Oplyse om alle kendte rør og kabler på grunden, så vi undgår skader.
- Sikre det nedgravede fiberrør, hvis du selv udfører arbejdet. Således fiberkablet ikke beskadiges, da du selv betaler for eventuelle skader. Du skal desuden markere, hvor du har nedgravet fiberrøret, således Nord Energi kan opmåle og dokumentere placeringen af røret. Du kan markere placeringen med små pæle eller andet. Nord Energis opmålere kommer på din adresse ca. 3-4 uger efter endt installation.

Nord Energis leverandører er alle lovpligtigt forsikrede i forbindelse med evt. skader.

2.1.2 Fiberboksen skal placeres i din bolig

Fiberboksens placering i din bolig (på installationsadressen) skal ske i samråd med installationskonsulenten. Placering af fiberboksen kan variere efter forhold og retningslinjer, som installationskonsulenten rådgiver om. Det gælder både med hensyn til placeringen af fiberboksen inde i din bolig samt afstanden fra skel til det sted, hvor du ønsker fiberboksen placeret.

Ved etablering af fiberboksen i etageejendomme kan der være særlige forhold, der har betydning for placering af fiberboksen. Disse forhold kan skyldes ejerforhold, aftaler med boligforeninger, udlejere eller ejerforening om fremføring af forbindelsen på adressen.

Hvis den placering, du ønsker, ikke er inden for rammerne af det, som er inkluderet i betingelserne fra tjenesteudbyderen eller Nord Energi Fibernet, kan installationen i nogle tilfælde udvides. Du vil under besøget af installationskonsulenten have dialogen om mulighederne, men du betaler selv for de udvidelser, du måtte ønske at få udført i forbindelse med installationen. Er du i tvivl om, hvorvidt udvidelsen er inkluderet, kan du få svar på dette, hvis du henvender dig til Nord Energi Fibernet eller din tjenesteudbyder.

Hvis tekniske forhold kræver det, har vi ret til efterfølgende at flytte fiberboksen for Nord Energi Fibernets regning.

2.1.3 Montering af fiberboks – teknikerbesøg

Ved teknikerbesøget monteres fiberboksen, og der etableres forbindelse til fibernet. Du får brev/mail

om teknikerbesøget fra Nord Energi Fibernet eller tjenesteudbyderen. Under hele besøget skal der være en myndig person til stede i din bolig.

Teknikeren installerer og forbinder fiberboksen til hovednettet ved at indføre fiberkablet gennem ydermuren på din bolig og installere fiberboksen indvendigt.

Hvis du ikke er hjemme, når teknikeren kommer på besøg, og installationen derfor ikke kan udføres, forbeholder vi os ret til at tage et gebyr for vores omkostninger i den forbindelse.

2.1.3.1 Hvem betaler reparationer efter tilslutningen?

Du betaler selv, hvis det bliver nødvendigt at reparere din bolig (f.eks. maling, oppudsning o. lign.), grundet vores tekniker har sat en fiberboks op, taget en fiberboks ned, eller har flyttet den.

2.1.3.2 Hvad skal du være opmærksom på, hvis du bor i lejebolig?

Hvis du er lejer af den bolig, hvor du ønsker etablering af fibernet, er det nødvendigt med en skriftlig tilladelse fra boligens ejer. I tilladelsen skal det fremgå, at den valgte installationsløsning er godkendt af ejeren.

Har du ikke en sådan tilladelse, kan Nord Energi Fibernet tage en dialog med udlejeren og sammen med pågældende se på muligheden for at etablere fiberforbindelse på adressen.

3. VORES OG DINE FORPLIGTELSE OG RETTIGHEDER

3.1 Vores forpligtelser og rettigheder

Nord Energi Fibernet tilslutter dig til fibernet, og tjenesteudbyderen leverer produkter og abonnementsydelser.

Nord Energi Fibernet driver, vedligeholder og overvåger løbende fibernet. Nord Energi Fibernet leverer og ejer fiberboksen. Ændringer og forhold ang. abonnementsydelser, priser på produkter og tilhørende udstyr (router, TV-bokse mm.), vil blive leveret og administreret af tjenesteudbyderen.

Nord Energi Fibernet forbeholder sig ret til midlertidigt at afbryde tilslutningen og dermed også dine abonnementsydelser for at vedligeholde, opgradere og servicere fibernet og forbindelsen til fibernet. Hvis en afbrydelse er nødvendig, vil den i videst muligt omfang ske om natten.

Planlagte afbrydelser vil Nord Energi informere tjenesteudbydere om og betragtes ikke som misligholdelse af vores ydelser.

Nord Energi Fibernet har ret til:

- at forbedre, ændre, udskifte og/eller opgradere forbindelsen til fibernet og/eller det udstyr, der hører til. Sådanne ændringer kan betyde, at de tekniske krav til dit eget udstyr ændres.
- at anvende en eller flere underleverandører til at etablere samt drive fibernet.

3.1.1 Vores niveau for kvalitet, service og fejlretning

Nord Energi Fibernet afhjælper fejl og mangler, der opstår i fibernet, frem til og med udstyr ejet af os herunder fiberboksen.

Fejl i levering af fibernet og afbrydelse af din forbindelse rettes inden for rimelig tid, efter at du har fejlmeldt det til tjenesteudbyder.

3.2 Dine forpligtelser

3.2.1 Vedligeholdelse af udstyr

Vedligeholdelse af dit udstyr er os uvedkommende og alene dit ansvar. Du betaler selv samtlige omkostninger ved dit udstyr.

3.2.2 Fejlretning i din bolig

Du er forpligtet til:

- at sikre, at vi kan få uhindret adgang til vores udstyr og installationer i din bolig for at kunne søge og rette fejl hurtigst muligt
- at hjælpe til med at søge og rette fejl i dit eget udstyr og egne installationer i din bolig i nødvendigt omfang

3.2.3 Betaling af forgæves arbejde

Du skal betale os for det arbejde, vi har udført forgæves, hvis det efter forsøg på at rette en fejl viser sig, at fejlen ikke skyldes vores forhold, men derimod dine forhold eller dit udstyr.

3.2.4 Udstyr

Du er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på Nord Energi Fibernets udstyr og installationer på adressen, ligesom abonnenten bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader. Du må ikke foretage ændringer i, flytning af eller andre indgreb i kabling eller udstyr udleveret af Nord Energi Fibernet. Hvis du, eller nogen du har givet adgang til installationsadressen, forsætligt eller uagtsomt forårsager beskadigelse af fiberforbindelsen, genetablerer Nord Energi fiberforbindelsen for din regning.

Bemærk, at fiberboksen monteret ved indføringen af fiber til huset ikke må nedtages, men skal forblive opsat på adressen.

4. Kontaktdata

Nord Energi Fibernet kan kontaktes på tlf. 99 24 55 55 eller fiber@nordenergi.dk.