



Abonnements- vilkår

EWII Bredbånd A/S

Disse abonnementsvilkår er gældende pr. 12. marts 2024

Indhold

Disse vilkår er gældende for aftaler om anvendelse af fiberbredbånd og IP telefoni indgået mellem privatpersoner og EWII Bredbånd A/S ("EWII Bredbånd").

Nærværende abonnementsvilkår for privatkunder opdateres løbende, og de til enhver tid gældende vilkår kan findes på ewii.dk.

1. Definitioner	3
2. Aftalens omfang og indgåelse	3
3. Aftalens parter	4
4. Fortrydelsesret	4
5. Tilslutning af kunden	4
6. Levering	5
7. Tilfredshedsgaranti	6
8. Adgangskode	6
9. Udstyr	6
10. Priser og gebyrer	6
11. Betaling	7
12. Fejlretning og driftssikkerhed	7
13. Kundens misligholdelse	8
14. EWII Bredbåndes misligholdelse	8
15. Flytning	9
16. Opsigelse og bindingsperiode	9
17. Ændring af abonnementsaftalen, priser og gebyrer	9
18. Oplysning om vores behandling af dine personoplysninger mv.	10
19. Tvister og klager	11
20. Særlige vilkår for Internettjenesten	12
21. Særlige vilkår for telefonitjenesten	13
22. Særlige vilkår for foreningskunder	14
23. Særlige vilkår for Premium WIFI	14
24. Særlige vilkår ved digitale beskeder	14
Bilag 1 Standardfortrydelsesformular	16
Bilag 2 Gebyroversigt	17

1. Definitioner

Ved **Eget Udstyr** forstås det Udstyr, der tilhører Kunden eller tredjemand, og som anvendes af Kunden i forbindelse med brug af Tjenesterne, herunder eksempelvis router, telefon, tv, computer, LAN-Udstyr m.m.

Ved **Fiberboks** forstås den boks Fiberen tilsluttes tilhørende Infrastrukturejer, der installeres hos Kunden, og som udgør grænsefladen mellem Fibernetet og Kundens Eget Udstyr.

Ved **Fiberforbindelse** forstås den fiberoptiske forbindelse tilhørende Infrastrukturejer, der udgør det yderste led i Fibernetet, fra hovednettets fordelercentral (POP-station) og frem til Fiberboksen hos Kunden.

Ved **Fibernet** forstås Infrastrukturejers til enhver tid værende datakommunikationsnetværk.

Ved **Installationsadresse** forstås Kundens adresse, hvor denne ønsker Tilslutningen etableret.

Ved **Internettjeneste** forstås de internetydelser, som EWII Bredbånd leverer til Kunden via Fibernetet i henhold til denne aftale. Internettjeneste omfatter blandt andet internetadgang efter Kundens nærmere valg.

Ved **IP-adresser** forstås såvel statiske som dynamiske IP-adresser, som EWII Bredbånd stiller til rådighed for Kunden i henhold til denne aftale.

Ved **Kunden** forstås den privatperson eller de private personer i en privat husstand, som har indgået nærværende aftale om Tilslutning til Fibernetet.

Ved **Passiv Tilslutning** forstås de Kunder som har en Fiberboks placeret i deres hjem som er forbundet Infrastrukturejers Fibernet, men hvor der ikke er bestilt produkter eller Tjenester.

Ved **Termineringspunkt** forstås Fiberforbindelsens afslutningspunkt i Fiberboksen på Kundens Installationsadresse.

Ved **Tilslutning** forstås de tekniske foranstaltninger herunder nedgravning af tomrør, hvorigennem Kunden opnår adgang til Fibernetet og Kunden kan modtage Indholdstjenester.

Ved **Udstyr** forstås det Udstyr, der tilhører EWII og stilles til rådighed for Kunden i henhold til nærværende vilkår mod en evt. merbetaling. Udstyret omfatter typisk Fiberrør, Fiberforbindelse, Fiberboks, router og tv- boks med eventuelle tilhørende enheder.

2. Aftalens omfang og indgåelse

2.1 Når Kunden har bestilt den eller de ønskede Tjenester og har modtaget ordrebekræftelsen, foreligger der en bindende aftale mellem Kunden og EWII Bredbånd.

2.2 Hvilke Tjenester, Kunden har tegnet abonnement på, fremgår af ordrebekræftelsen. Tjenesterne, som leveres til Kunden fra EWII Bredbånd, må ikke stilles permanent til rådighed for andre uden for Kundens husstand.

2.3 Ordrebekræftelse udgør sammen med en eventuel ordreformular, disse abonnementsvilkår med eventuelle tilhørende bilag, tillæg og ændringer abonnementsaftalen mellem EWII Bredbånd og Kunden. Såfremt abonnementsaftalen indgås på baggrund af et kampagnetilbud, vil vilkårene i kampagnetilbuddet indgå som en integreret del af abonnementsaftalen. Særlige vilkår kan gælde i tillæg til denne abonnementsaftale ved Kundens bestilling af tillægstjenester.

2.4 En Kunde kan ikke indgå en abonnementsaftale på baggrund af et kampagnetilbud, hvis denne har været Kunde hos EWII Bredbånd indenfor de forudgående 6 måneder, medmindre det specifikt fremgår af det pågældende kampagnetilbud.

2.5 Ved etablering af Tilslutningen, indhenter EWII Bredbånd nødvendige gravetilladelser fra offentlige myndigheder, i tilfælde af områder med private lodsejere hjælper Kunden med at indhente gravetilladelser. Hvis EWII Bredbånd ikke opnår de nødvendige tilladelser, bortfalder EWII Bredbånd forpligtelse til at etablere Tilslutningen til Fibernetet og levere Tjenesterne til den pågældende Installationsadresse. Kunden kan ikke gøre krav gældende mod EWII Bredbånd i den anledning. Uanset ovenstående er EWII Bredbånd under alle omstændigheder berettiget til at annullere aftalen med Kunden, også selvom Kunden har modtaget en ordrebekræftelse og uden at Kunden har ret til kompensation herfor.

Følgende forhold, men ikke begrænset til, kan annullere Kundens ordre

- Kundetilslutningen i et fastlagt projektområde udebliver i et omfang, der betyder, at etablering i området ikke er økonomisk forsvarligt, eller at projektet i øvrigt bør udskydes eller omprioriteres.
- Privat ejendomsret eller myndighedsforhold hindrer etablering af Tilslutningen.
- Særlige bygnings-/konstruktionsmæssige forhold, (fx på grund af særlige jordbundsforhold eller geografiske/materiemæssige forhold) medfører en ikke ubetydelig fare for jordskred eller risiko for personskafe eller skader på ejendom eller materiel.
- Såfremt omkostningerne til etablering af Fibernetet frem til den enkelte Kunde (eksempelvis, dog ikke begrænset til afsides beliggende ejendom, krydsning af vandløb, øer eller Kundens forhold i øvrigt medfører særlige krav til Fibernetets fremføring eller placering) påfører EWII Bredbånd ekstraordinære omkostninger, kan det stilles som en betingelse for aftalen, at Kunden selv afholder de ekstraordinære omkostninger til etableringen – i tillæg til de sædvanlige installationsomkostninger i henhold til EWII Bredbånd til enhver tid gældende prisblad. Ved ekstraordinære omkostninger, udover ovenstående begrænsninger, forstås graveomkostninger på over 30 meter fra skel til boligens nærmeste facade, samt ekstra omkostninger til svært fremkommeligt underlag fra skel til facade.
- Kunden kan skriftligt fortryde aftalen i indtil 14 dage efter modtagelsen af Ordrebekræftelsen. Har Parterne

aftalt, at EWII Bredbånd påbegynder Tilslutningen inden fortrydelsesfristens udløb, ophører fortrydelsesretten dog allerede ved aftale herom ved færdiggjort installation. Ved Kundens udøvelse af fortrydelsesretten forbeholder EWII Bredbånd sig retten til at opkræve omkostninger afholdt i forbindelse med Tilslutningen hos Kunden. For udøvelse af fortrydelsesretten henvises i øvrigt til abonnementsvilkårene punkt 4.

- 2.6 EWII Bredbånd er, i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller løbende i abonnementsaftalens løbetid, berettiget til at opdatere Kunde- og kreditoplysninger ved at tilmelde og indhente oplysninger fra det Centrale Person Register samt kreditoplysningsbureauer godkendt af Datatilsynet.

3. Aftalens parter

- 3.1 Kunden er den person, som har indgået abonnementsaftalen med EWII Bredbånd, og som fremgår af ordrebekræftelsen. For at kunne indgå denne abonnementsaftale skal Kunden være myndig. I modsat fald skal aftalen med EWII Bredbånd underskrives af Kundens forælder/værge.
- 3.2 Kunden er ansvarlig i alle henseender for brug af de Tjenester, som denne abonnementsaftale vedrører. Kunden hæfter også, hvis en anden person er anført som betaler, eller hvis der er angivet en anden opkrævningsadresse end Kundens, og hvis en anden person er bruger af Tjenesterne.
- 3.3 Kunden skal i forbindelse med bestilling oplyse EWII Bredbånd om navn, adresse, postnummer, by, telefonnummer, e-mailadresse og andre nødvendige oplysninger, som Fibernetselskabet måtte anmode om, herunder eventuel Installationsadresse og andre særskilte adresser, hvor betalingsopkrævning og/eller meddelelser om eventuelle ændringer til abonnementsaftalen og Tjenester skal sendes til.
- 3.4 Såfremt der efterfølgende sker ændringer i de afgivne oplysninger, skal Kunden straks give meddelelse til EWII Bredbånd om disse ændringer.
- 3.5 Såfremt Kunden har oplyst en e-mailadresse til EWII Bredbånd, er EWII Bredbånd berettiget til at kommunikere med Kunden via den opgivne e-mailadresse. Meddelelser fremsendt til den af Kunden oplyste e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning, som hvis de var sendt med almindelig post.

4. Fortrydelsesret

- 4.1 Kunden kan fortryde den indgåede abonnementsaftale i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens bestemmelser herom. Fortrydelsesfristen udløber 14 dage efter den dag, hvor aftalen blev indgået.

- 4.2 For at udøve fortrydelsesretten skal Kunden meddele EWII Bredbånd om dennes beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale i en utvetydig erklæring ved postbesørget brev til EWII Bredbånd A/S, Kokbjerg 30, 6000 Kolding att: Kundeservice eller e-mail: kunde@ewii.dk. Der er som bilag 1 til nærværende abonnementsvilkår vedlagt en standardfortrydelsesformular som kan anvendes til udøvelse af fortrydelsesretten, men brug heraf er ikke obligatorisk for at fortryde abonnementsaftalen.

- 4.3 Fortrydelsesfristen er overholdt, hvis Kunden sender meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

- 4.4 Hvis Kunden udøver fortrydelsesretten i denne aftale, refunderes alle betalinger modtaget fra Kunden, herunder leveringsomkostninger (dog ikke ekstra omkostninger som følge af Kundens eget valg af en anden leveringsform end den billigste form for standardlevering, som tilbydes eller omkostninger til at dække en allerede igangsat installation jf. 4.7), dog med forbehold for fradrag af et eventuelt beløb for levering af tjenesteydelser inden Kunden informerede EWII Bredbånd om udøvelse af abonnementsaftalens fortrydelsesret jf. punkt 4.6. Betalingerne refunderes uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dato, hvor EWII Bredbånd har modtaget meddelelse om Kundens beslutning om at fortryde denne abonnementsaftale. En sådan tilbagebetaling gennemføres med samme betalingsmiddel, som Kunden benyttede ved den oprindelige transaktion, medmindre Kunden udtrykkeligt har indvilget i noget andet. Kunden pålægges ingen former for gebyrer som følge af tilbagebetalingen.

- 4.5 Fortrydelsesretten finder kun anvendelse for aftaler indgået ved fjernsalg eller indgået uden for EWII Bredbånd's forretningssted.

- 4.6 Hvis levering af Tjenesterne, som følge af Kundens udtrykkelige anmodning herom er påbegyndt inden fortrydelsesfristen er udløbet, og Kunden anvender sin fortrydelsesret skal Kunden betale et beløb, som står i forhold til omfanget af de ydelser, der er leveret indtil det tidspunkt, hvor Kunden informerede EWII Bredbånd om udøvelse af abonnementsaftalens fortrydelsesret, sammenlignet med fuld opfyldelse af abonnementsaftalen. Kunden vil, når Kunden fremsætter en udtrykkelig anmodning om, at levering af Tjenesterne påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen, få oplyst hvorledes dette beløb vil blive beregnet.

- 4.7 Har Parterne aftalt, at EWII Bredbånd påbegynder Tilslutningen inden fortrydelsesfristens udløb, ophører fortrydelsesretten dog allerede ved aftale herom

5. Tilslutning af kunden

- 5.1 For at EWII Bredbånd kan levere de bestilte ydelser skal der etableres en Fiberforbindelse til Kundens

husstand. Såfremt en sådan forbindelse ikke er etableret til husstanden, etablerer EWII Bredbånd en sådan.

Tilslutningen tilrettelægges og varetages af EWII Bredbånd eller en eller flere af EWII Bredbånd's udpegede underleverandører.

Tilslutning omfatter den første fysiske Tilslutning af Installationsadressen til EWII Bredbånd's Fibernet. Dette omfatter således fremføring af Fiberforbindelsen, herunder fiberrør og fiberkabler på Installationsadressen frem til og med Fiberboksen inde i Kundens ejendom.

- 5.2 Tilslutningen vil ved normal drift sædvanligvis være gennemført 8-10 uger efter aftalens indgåelse. Det præcise leveringstidspunkt fastsættes af EWII Bredbånd ud fra en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. Tilslutningstidspunktet meddeles Kunden senest 3 Hverdage før, dog med forbehold for forsinkelser, som ikke skyldes EWII Bredbånd's forhold.

Normal drift omfatter ikke første udrulning i et område og der må i disse situationer påregnes leveringstid på op til 9 måneder, grundet gravearbejds omfang. EWII Bredbånd forbeholder sig retten til at udskyde leveringstidspunktet, hvis det på grund af særlige omstændigheder, herunder manglende levering fra underleverandører eller uforudsete fysiske eller vejrlige forhold, herunder generelle forsinkelser i udrulningsprojektet ikke er muligt at gennemføre Tilslutningen uden uforholdsmæssige omkostninger eller ulempe på det forventede Tilslutningstidspunkt. Kunden kan ikke gøre krav gældende mod EWII Bredbånd i den anledning.

- 5.3 Tilslutning omfatter desuden efterfølgende aktivering af en Passiv Tilslutning af en Installationsadresse. Tilslutning sker ved, at der nedgraves et Fiberrør på Kundens ejendom. Herefter skydes Fiberforbindelsen gennem fiberrøret, trækkes gennem bygningens ydermur og forbindes med Fiberboksen på Termineringspunktet inde i Kundens bolig. Beslutning vedrørende såvel fremførselsvej for fiberrør som placering af Termineringspunkt inde i Kundens bolig træffes af EWII Bredbånd. Hvis Kunden ønsker anden placering eller flytning af Termineringspunktet, kan dette alene ske med afholdelse af de hermed forbundne omkostninger.
- 5.4 Adgang til Kundens grund med henblik på at finde den bedste føringsvej for Fiberforbindelsen skal kunne ske uden forudgående aftale med Kunden. Dette gælder uanset om arbejdet foretages af en af EWII Bredbånd's udpegede underleverandører.
- 5.5 EWII Bredbånd fastlægger fremførelsesform og linjeføring, idet dette så vidt muligt foretages i offentlige vejarealer. EWII Bredbånd har ret til at forsyne andre med adgang til Fibernet via Fiberforbindelsen over Kundens ejendom.
- 5.6 Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for EWII Bredbånd til at etablere Fiberboks og ledningsføring. Giver der ikke EWII Bredbånd uhindret

adgang på det aftalte leveringstidspunkt, er EWII Bredbånd berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

- 5.7 Den fysiske installation er fra adresseskel til nærmeste facade og er maks. 30 meter gravning. Efter 30 meter afregnes gravningen pr. meter, kontakt evt. kundeservice for mere information.
- 5.8 Fiberkablet må ikke berøres.
- 5.9 Fiberboksen må kun opsættes af autoriserede Installatører. Såfremt dette ikke efterleves, opkræver EWII Bredbånd Kunden for betaling af genetablering. Fiberboksen skal placeres i et beboelsesrum som er opvarmet og isoleret og må ikke placeres i et eksempelvis uopvarmet loft, krybekælder eller vådrum.
- 5.10 Al indvendig kabelføring fra indføringen af Fiberforbindelsen gennem ydermuren og frem til Termineringspunktet forestås af EWII Bredbånd eller dennes underleverandør og bekostes af Kunden. Kunden sørger for al nødvendig fremførelse af elinstallationer og anden kabling til Termineringspunktet, og alle udgifter hertil påhviler Kunden.
- Små skader som medfører behov for maling, efterpudsning og lignende, som følge af Tilslutning, frakobling, eller flytning, som EWII Bredbånd skal udføre i henhold til nærværende aftale, er ikke omfattet af aftalen. Det skal derfor udføres og bekostes af Kunden.
- 5.11 EWII Bredbånd har ret til at foretage forbedringer, gennemføre ændringer, foretage udskiftning og/eller opgradering af Fiberforbindelsen og/eller det leverede Udstyr. Kunden er indforstået med, at sådanne ændringer kan medføre, at tekniske krav for Kundens Eget Udstyr ændres. De påkrævede ændringer til Eget Udstyr og omkostningerne hertil afholdes af Kunden selv.
- 5.12 EWII Bredbånd forbeholder sig ligeledes ret til midlertidigt at afbryde Tilslutningen for at foretage vedligeholdelse, opgraderinger og service. Såfremt en afbrydelse skønnes nødvendig, vil dette i videst muligt omfang ske om natten. Planlagte afbrydelser vil så vidt muligt blive varslet og meddelt på ewii.dk. Sådan afbrydelse berettiger ikke Kunden til misligholdelsesbeføjelser.

6. Levering

- 6.1 Levering af Tilslutningen har fundet sted, når Fiberforbindelsen er etableret på Fiberboksen, hvorefter forbindelsen dermed også er aktiveret. Kunden vil herefter have adgang til de produkter, som der blev bestilt ved tilmelding, og betalingen starter op.
- 6.2 Oplysning om EWII Bredbånd's til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder også så vidt muligt leveringstider, kan fås ved henvendelse til EWII Bredbånd.

7. Tilfredshedsgaranti

- 7.1 Med Kundens Internettjeneste følger en tilfredshedsgaranti. Er Kunden ikke 100 % tilfreds med Internettjenesten, refunderes første måneds Internettjeneste undtagen eventuelle oprettelsesomkostninger.

For at gøre brug af tilfredshedsgarantien skal Kunden indenfor de første 30 dage efter forbindelsen er aktiveret, ringe til EWII Bredbånd Teknisk Support på telefon 70 55 55 56 og forklare, hvad utilfredsheden består i. Kan EWII Bredbånd ikke afhjælpe utilfredsheden, refunderer EWII Bredbånd beløbet i henhold til tilfredshedsgarantien.

8. Adgangskode

- 8.1 Kunden vil få udleveret forskellige adgangskoder. Sådanne adgangskoder er personlige og må ikke videregives til tredjemand.
- 8.2 EWII Bredbånd er ikke ansvarlig for tredjemands eventuelle misbrug af Kundens adgangskode. Kunden skal oplyse EWII Bredbånd hvis denne har viden om eventuelt misbrug af den udleverede adgangskode. Kunden kan rekvirere ny adgangskode ved henvendelse til EWII Bredbånd. EWII Bredbånd kan opkræve et gebyr herfor.

9. Udstyr

- 9.1 Alt Udstyr, der er udleveret af EWII Bredbånd er testet og godkendt til brug i EWII Bredbåndets net. Alle produkter er CE- mærket. Produkternes specifikationer afhænger af de fysiske forhold, der forefindes på installationsstedet/anvendelsesstedet. EWII Bredbånd påtager sig intet ansvar for, at fysiske forhold hindrer den anvendelse, der er beskrevet vedrørende produkternes fysiske specifikationer.

Ved brug af trådløst Udstyr kan EWII Bredbånd ikke garantere den valgte internethastighed, og Kunden kan ikke gøre krav mod EWII Bredbånd i den forbindelse.

- 9.2 Alle kabler frem til den monterede Fiberboks, alt Udstyr installeret eller udleveret af EWII Bredbånd samt Fiberboksen tilhører EWII Bredbånd. Kunden har ingen ret til at sælge, udleje, pantsætte, eller på anden måde disponere over hverken kabler, Fiberboks eller andet Udstyr leveret af EWII Bredbånd. EWII Bredbånd har ejendomsretten til Udstyret. Ved kontraktophør må Kunden i intet tilfælde på egen hånd nedtage fastmonteret Udstyr.
- 9.3 Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader forvoldt på EWII Bredbåndets Udstyr og installationer på Installationsadressen, ligesom Kunden bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader og lynnedslag. Kunden må ikke foretage ændringer eller

nogen form for indgreb i Udstyr etableret eller udleveret af EWII Bredbånd, ligesom der ikke må flyttes på kabler eller fastmonteret Udstyr.

- 9.4 Eventuelt defekt Udstyr returneres til EWII Bredbånd, der indenfor rimelig tid vil udskifte det defekte Udstyr med andet tilsvarende funktionsdygtigt Udstyr. EWII Bredbånd er ikke forpligtet til at levere nyt Udstyr til Kunden.

EWII Bredbånd er alene forpligtet til at udskifte det udleverede og lejede Udstyr på grund af teknisk forældelse, hvorved forstås, at Udstyret ikke understøtter de funktioner, som er påkrævet for at levere en passende funktionalitet. Udstyret udskiftes ikke automatisk som følge af, at der måtte komme en nyere udgave af Udstyret.

- 9.5 Alle kabler, Udstyr og andre installationer internt i Kundens ejendom, som Kunden tilslutter til Fiberboksen, og som ikke er udleveret af EWII Bredbånd, er Kundens eget ansvar og risiko og EWII Bredbånd uvedkommende. Kunden skal sikre sig, at sådant Udstyr er beregnet til at kunne tilsluttes Fibernettet, og at dette anvendes i overensstemmelse med sit formål.

- 9.6 Hvis Udstyr eller interne netværk, der tilsluttes Fibernettet, giver anledning til forstyrrelser af Fibernettet eller de Tjenester, der leveres på Fibernettet, er Kunden forpligtet til straks efter påkrav herom fra EWII Bredbånd, at frakoble sådant Udstyr og/eller interne netværk, samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger mod de opståede forstyrrelser.

- 9.7 Undlader Kunden at efterkomme et påkrav fra EWII Bredbånd som omtalt i punkt 9.6, anses dette for væsentlig misligholdelse, der berettiger EWII Bredbånd til at lukke for de Tjenester, som EWII Bredbånd leverer til Kunden.

EWII Bredbånd forbeholder sig ret til at ændre tekniske specifikationer og de funktioner, som Tilslutningen giver Kunden mulighed for at anvende. Ændringer skal meddeles med 30 dages forudgående varsel. Mindre ændringer af tekniske specifikationer kan til enhver tid meddeles Kunden på EWII Bredbåndets hjemmeside ewii.dk.

10. Priser og gebyrer

- 10.1 Prisen, som skal betales for de Tjenester, som EWII Bredbånd leverer til Kunden, omfatter evt. betaling for Tilslutning, Udstyr, en løbende abonnementsbetaling, eventuel forbrugsbetaling samt forskellige gebyrer.
- 10.2 Der kan bl.a. opkræves gebyr for abonnementsændring, herunder ændring af internethastighed, forsendelse af Udstyr, oprettelse af abonnement, opsigelse af abonnement, genåbning af Tjenester, nummerportering og for fremsendelse af rykker ved manglende betaling. Gældende gebyroversigt er vedlagt i bilag 2.

- 10.3 Hvilke priser, der på bestillingstidspunktet er gældende for den enkelte Kunde, fremgår af ordrebekræftelsen eller en faktura, der fremsendes til Kunden ved afregning af de leverede Tjenester. Derudover kan EWII Bredbånd opkræve specifik betaling og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser og lignende, som bestilles i henhold til særskilt aftale.
- 10.4 Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan findes på EWII Bredbåndets hjemmeside ewii.dk/gebyr eller ved henvendelse til EWII Bredbånd.
- 10.5 Alle priser angivet i forbindelse med indgåelsen af abonnementsaftalen er angivet i danske kroner og er inklusiv moms.

11. Betaling

- 11.1 Betalingsvilkår, herunder betalingsfristen, fremgår enten af ordrebekræftelsen, disse abonnementsvilkår eller en faktura, der fremsendes til Kunden ved afregning af de leverede Tjenester. EWII Bredbånd er berettiget til at opkræve et gebyr for betaling.
- 11.2 Abonnementsbetalingen faktureres månedsvis bagud med virkning fra den dag, hvor EWII Bredbånd påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste. Forbrugsbetaling og eventuelle gebyrer faktureres normalt bagudrettet, ligeledes startende fra den dag, hvor EWII Bredbånd påbegynder leveringen af den pågældende tjeneste.
- 11.3 Moms og andre offentlige afgifter følger egne reguleringsnormer, således at ændringer i form af stigninger eller fald i disse afgifter mv. medfører tilsvarende ændringer i abonnementet. Øvrige afgifter og gebyrer reguleres løbende af EWII Bredbånd.
- 11.4 Aktiveringsbetaling samt oprettelsesbetaling opkræves sammen med første opkrævning af abonnementsbetalingen.
- 11.5 Ved forsinket betaling er EWII Bredbånd berettiget til opkrævning af rykkergebyr, ligesom EWII Bredbånd er berettiget til at forrente det skyldige beløb i overensstemmelse med rentelovens regler herom.
- 11.6 EWII Bredbånd er berettiget til på samme regning at opkræve betaling for ydelser leveret af tredjemand, hvor EWII Bredbånd varetager opkrævningen på dennes vegne.
- 11.7 EWII Bredbånd er berettiget til at lade et med EWII Bredbånd koncernforbundet selskab eller en tredjepart varetage opkrævning på EWII Bredbåndets vegne.
- 11.8 Hvis EWII Bredbånd i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller på et hvilket som helst tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at Kunden ikke kan opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er EWII Bredbånd berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af eksempelvis et kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank. Dette gælder

eksempelvis, hvis Kunden er registreret ved et kreditvurderingsbureau eller har misligholdt den igangværende eller en tidligere abonnementsaftale med EWII Bredbånd.

12. Fejlretning og driftssikkerhed

- 12.1 EWII Bredbånd er som en del af abonnementsaftalen forpligtet til at afhjælpe eventuelle fejl eller mangler ved de Tjenester, som EWII Bredbånd leverer. Anmodning om fejlretning skal ske ved henvendelse til EWII Bredbånd.
- 12.2 Såfremt det efter EWII Bredbåndets afhjælpning af fejl eller mangler viser sig, at fejlen ikke skyldes EWII Bredbåndets forhold, men derimod Kundens egne forhold eller Kundens Eget Udstyr, kan EWII Bredbånd opkræve et gebyr for fejlsøgningen eller kræve, at Kunden dækker EWII Bredbåndets udgifter til fejlsøgning. Uanset om fejl eller mangler ved de leverede Tjenester kan tilskrives EWII Bredbånd eller Kunden, er EWII Bredbånd berettiget til at opkræve betaling for forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, såfremt EWII Bredbånd ikke kan opnå adgang til Kundens ejendom på det aftalte tidspunkt.
- 12.3 Såfremt internetforbindelsen har været afbrudt i mere end 72 timer, regnet fra dagen efter fejlmeldingstidspunktet, foretages en forholdsmæssig reduktion af abonnementsbetalingen efter henvendelse fra Kunden. Der ydes ikke reduktion, hvis afbrydelsen skyldes forhold udenfor EWII Bredbåndets kontrol og/eller ansvarsområde.
- 12.4 EWII Bredbånd forbeholder sig ret til at foretage tests på Kundens Udstyr af relevante grænseflader til EWII Bredbåndets internetserver. EWII Bredbånd forbeholder sig endvidere ret til at blokere for afsendere af virusinficeret kommunikation eller afsendere af spam (uanset kommerciel kommunikation) herunder aktivere spamfilter o. Lign.
- 12.5 Kunden skal sikre, at EWII Bredbånd med henblik på fejlsøgning, fejlretning og service snarest kan få adgang til egne anlæg og installationer på Installationsadressen. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning i Kundens anlæg og installationer på Installationsadressen.
- 12.6 EWII Bredbånd påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i Tilslutningen, som kan henføres til, at Kunden har anvendt Udstyr, som ikke er leveret eller godkendt af EWII Bredbånd, at Kunden har foretaget indgreb i installationen, eller at signalet er afbrudt på grund af fejl eller ombygning af EWII Bredbånd.
- 12.7 Grænsen for EWII Bredbåndets fejlretningsansvar går ved Fiberforbindelsens afslutning i Termineringspunktet. Hvis fejlen stammer fra Kundens TV, radio, digitalmodtager eller andet tilkøbt Udstyr, dvs.

fra efter Fiberforbindelsens afslutning, er EWII Bredbånd således ikke ansvarlig.

- 12.8 EWII Bredbånd vil i forbindelse med et eventuelt servicebesøg, som følge af fejl efter termineringstidspunktet, opkræve et beløb, der svarer til forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel.
- 12.9 EWII Bredbånd yder ikke support fra Kundens Udstyr, som Kunden ikke har modtaget fra EWII Bredbånd eller dennes samarbejdspartner.
- 12.10 EWII Bredbånd har ret til at foretage nødvendige ændringer, logninger (samt opbevaring af registreringer) mv. af Internettjenesten for at sikre tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav eller krav i henhold til gældende lovgivning. Hvis ændringerne mv. af EWII Bredbånd skønnes at have væsentlig betydning for Kundens brug af Internettjenesten, informeres Kunden herom.

13. Kundens misligholdelse

- 13.1 Såfremt Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser efter aftalen, er EWII Bredbånd berettiget til at hæve aftalen og/eller afbryde Kundens adgang til de leverede Tjenester helt eller delvist. Afbrydelse af Kundens adgang til Tjenesterne grundet Kundens misligholdelse fritager ikke Kunden for betaling til EWII Bredbånd.
- 13.2 I tilfælde af, at EWII Bredbånd ophæver abonnementsaftalen og/eller afbryder adgangen til de leverede Tjenester underrettes Kunden om årsagen hertil. Ophævelse af abonnementsaftalen og/eller afbrydelse af Kundens adgang til Tjenesterne berettiger ikke Kunden til erstatning eller afslag i abonnementsbetalingen.
- 13.3 Kundens væsentlige misligholdelse kan bl.a. omfatte, men er ikke begrænset til:
- Manglende eller væsentlig forsinket betaling trods EWII Bredbånd's fremsendelse af minimum én rykkerskrivelse;
 - Opgivelse af ukorrekte oplysninger om navn og adresse m.m. ved oprettelse samt ved flytning;
 - Væsentlig overtrædelse af forpligtelserne i de særlige vilkår, der gælder specifikt for enkelte typer af Tjenester leveret af EWII Bredbånd til Kunden, jf. punkt 20 til 23;
 - Kunden tages under rekonstruktionsbehandling, begæres eller erklæres konkurs eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser;
 - Tilslutning af Udstyr til Fibernet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller undlader at afbryde Tilslutning af Udstyr eller interne netværk efter påkrav fra EWII Bredbånd, såfremt dette giver

anledning til forstyrrelser af Tjenester og/eller Fibernet;

- Hvis EWII Bredbånd afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer;
 - Såfremt Kunden distribuerer adgangskoder til andre end husstandens medlemmer, eller undlader at oplyse EWII Bredbånd om misbrug af de af EWII Bredbånd udleverede koder;
 - Tilslutningen til Fibernet anvendes uden forudgående aftale med EWII Bredbånd til kommerciel virksomhed eller formidling af trafik for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører Kundens husstand;
 - Såfremt Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser;
 - Såfremt Kunden udøver chikane mod en eller flere af EWII Bredbånd's medarbejdere;
 - Såfremt Kunden anvender de bestilte Tjenester i erhvervsmæssigt øjemed;
 - Såfremt Kunden forsøger at ændre konfigurationen på EWII Bredbånd's Udstyr.
- 13.4 EWII Bredbånd er berettiget til at opkræve et gebyr for genåbning af adgangen til de afbrudte Tjenester jf. bilag 2.

14. EWII Bredbånd's misligholdelse

- 14.1 EWII Bredbånd giver efter henvendelse fra Kunden på førstkommande opkrævning af abonnementsbetalingen et forholdsmæssigt afslag i abonnementsbetalingen for den relevante periode hvis:
- EWII Bredbånd undlader at foretage påkrævet fejltrening af fejl og mangler ved de leverede Tjenester;
 - EWII Bredbånd er skyld i, at de bestilte Tjenester ikke leveres i overensstemmelse med de aftalte leveringstider.
- 14.2 EWII Bredbånd er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af EWII Bredbånd eller nogen, som EWII Bredbånd har ansvaret for, med de nedenfor anførte begrænsninger:
- EWII Bredbånd er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelse, forstyrrelse eller ændring.
 - EWII Bredbånd er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, medmindre EWII Bredbånd eller nogen, som EWII Bredbånd har ansvaret for, har udvist grov uagtsomhed;
 - EWII Bredbånd er ikke erstatningsansvarlig for fejl i Kundens Eget Udstyr, brug af uautoriseret Udstyr, fejl som beror på Kundens forhold, eller fejl i Kundens eller tredjemands netværk,

- EWII Bredbånd er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer;
- EWII Bredbånd er ikke erstatningsansvarlig, såfremt den manglende levering af Tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for EWII Bredbåndes kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på Fibernet, strejke, lockout (også strejke og lockout blandt EWII Bredbåndes egne medarbejdere), systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra EWII Bredbåndes leverandører.

14.3 Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende ud over de i punkt 13.1 og 13.2 angivne.

15. Flytning

15.1 Abonnementsaftalen er knyttet til levering på den Installationsadresse, der fremgår af ordrebekræftelsen. Kunden skal meddele EWII Bredbånd, såfremt Kunden påtænker at fraflytte en Installationsadresse.

15.2 Hvis Kundens nye adresse er tilsluttet EWII Bredbåndes Fibernet eller umiddelbart kan tilsluttes, og EWII Bredbånd indvilliger i at tilslutte adressen, og det er teknisk muligt at levere samtlige Kundens Tjenester på den nye adresse, kan abonnementsaftalen ændres, således at EWII Bredbånd leverer Tjenester til Kundens nye adresse.

15.3 Hvis Kundens nye adresse ikke er tilsluttet Fibernet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, hvis EWII Bredbånd ikke ønsker at tilslutte Kundens nye adresse til Fibernet eller hvis samtlige Tjenester ikke kan leveres til Kundens nye adresse, skal Kunden opsige abonnementsaftalen i overensstemmelse med abonnementsaftalens bestemmelser herom, dog tidligst til ophør ved bindingsperiodens udløb, jf. punkt 16.2.

15.4 EWII Bredbånd er forpligtet til indenfor rimelig tid, på Kundens anmodning, at oplyse om, hvorvidt EWII Bredbånd kan levere samtlige Tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsige abonnementsaftalen.

15.5 Ved flytning af Kundens Tjenester til en anden adresse, kan EWII Bredbånd vælge at udarbejde en ny abonnementsaftale, gældende for den nye Installationsadresse.

15.6 EWII Bredbånd er berettiget til at opkræve et gebyr for Kundens flytning af sit abonnement til en ny adresse.

16. Opsigelse og bindingsperiode

16.1 Abonnementsaftalen er med 6 måneders binding, medmindre andet er aftalt.

16.2 Kunden kan til enhver tid opsige abonnementsaftalen med en måneds varsel.

16.3 EWII Bredbånd henstiller til, at Kundens opsigelse i videst muligt omfang sker mundtligt på tlf.: 70 55 55 55.

16.4 Ved EWII Bredbåndes varsling af væsentlige ændringer af priser og abonnementsaftalens vilkår, som angivet i punkt 17.1, kan Kunden i varslingsperioden opsige abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på 14 dage, uanset en bindingsperiode og uanset normalt opsigelsesvarsel. Ændringer, der er af rent begunstigende karakter for Kunden, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

16.5 Ved ændring eller opsigelse af abonnement vil en eventuel regulering ske på Kundens næstkommende regning.

16.6 EWII Bredbånd kan skriftligt opsige abonnementsaftalen helt eller delvist med et varsel på 1 måned, såfremt: EWII Bredbånd ophører med at udbyde en eller flere Tjenester, som Kunden modtager; eller EWII Bredbåndes aftale med en tredjepart om leverance af Tjenesterne via EWII Bredbåndes Fibernet ophører, uanset årsagen hertil.

16.7 EWII Bredbånd kan opsige abonnementsaftalen uden varsel, hvis Kundens forbindelse til de leverede Tjenester er afbrudt som følge af Kundens misligholdelse.

16.8 Kunden må ikke selv nedtage Fiberboksen eller strømforsyningen. Ønsker Kunden at nedtage Fiberboksen, skal EWII Bredbånd kontaktes for nærmere aftale herom.

17. Ændring af abonnementsaftalen, priser og gebyrer

17.1 EWII Bredbånd er berettiget til at ændre vilkårene i abonnementsaftalen, herunder priser og gebyrer med et varsel på mindst 1 måned i bl.a. følgende situationer, men ikke begrænset til:

- Til dækning af udefrakommende omkostninger forbundet med EWII Bredbåndes levering af sine ydelser i henhold til aftalen
- For at imødekomme inflation regnet fra den 1. januar 2017 (indeks 100)
- Ved ændret lovgivning, regulering eller praksis
- Ved produktændringer
- For at skabe incitament til en mere effektiv kundeservice i forbindelse med administration af aftalen

17.2 Ændringer af priser, gebyrer eller vilkår i abonnementsaftalen, der er af mindre væsentlig karakter varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eksempelvis i form af en e-mail, på

ewii.dk, på EWII Bredbånds faktura eller ved tekst på betalingsoversigten.

- 17.3 Ved væsentlige ændringer af priserne for Kundens Tjenester, gebyrer og/eller ændringer af abonnementsaftalens vilkår, der ikke er af rent begunstigende karakter for Kunden, bliver Kunden underrettet personligt ved skriftlig henvendelse.
- 17.4 Ændringer af rent begunstigende karakter kan til enhver tid gennemføres uden forudgående varsel og uden meddelelse herom. Ligeledes kan ændringer af abonnementsvilkår, der følger af ændringer i gældende relevant lovgivning, retspraksis eller praksis fra Forbrugerombudsmanden ske uden varsel.

18. Oplysning om vores behandling af dine personoplysninger mv.

Vi beskytter dine persondata og har interne regler om informationssikkerhed.

EWII Bredbånd tager IT- og datasikkerheden alvorligt og har derfor vedtaget interne regler om informationssikkerhed, som indeholder instrukser og foranstaltninger, der beskytter dine persondata mod at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret offentliggørelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til dem. I det følgende beskriver vi, hvordan EWII Bredbånd behandler dine personoplysninger.

- 18.1 Vi er den dataansvarlige – hvordan kontakter du os? EWII Bredbånd A/S er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig. Du finder vores kontaktoplysninger nedenfor.

EWII Bredbånd A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
CVR-nummer 3917 4111
ewii@ewii.dk
70 50 50 50

- 18.2 **Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren.** Hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine oplysninger, er du altid velkommen til at kontakte vores databeskyttelsesrådgiver.

Du kan kontakte vores databeskyttelsesrådgiver på følgende måder:

E-mail : persondata@ewiidk
Telefon: 70 50 50 50
Brev: EWII Bredbånd, Kokbjerg 30, 6000 Kolding,
ATT: Databeskyttelsesrådgiver

- 18.3 Formålene med og retsgrundlaget for behandlingen af dine personoplysninger

- 18.3.1 **Behandling nødvendig for at opfylde aftalen med dig.** Vi behandler som den overordnede hovedregel dine personoplysninger for at kunne opfylde

abonnementsaftalen med dig samt for at gøre vores services bedre og for at sikre kvalitet i vores produkter og Tjenester. Retsgrundlaget for vores behandling af dine personoplysninger følger således som udgangspunkt af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra b, samt i overensstemmelse med telelovgivningen.

- 18.3.2 **Legitime interesser, der forfølges med behandlingen.** På baggrund af interesseafvejningsreglen i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, jf. databeskyttelseslovens § 20, stk. 2, videregives dine generelle kundeoplysninger (navn, adresse og kontaklinformationer) til EWII Bredbånds koncernforbundne selskaber med henblik på markedsføring af produkter fra EWII Bredbånds koncernforbundne selskaber. Eventuelle henvendelser til dig vil ske i overensstemmelse med markedsføringslovens regler. Har du i CPR-registret frabedt dig reklamehenvendelser, vil dine oplysninger ikke blive videregivet. Vi skal i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 21, stk. 2, oplyse dig om, at du til enhver tid har mulighed for at gøre indsigelse mod videregivelse. I så fald bedes du give EWII Bredbånd besked herom.

- 18.3.3 **Samtykke.** Hvis du abonnerer på nyhedsbreve og anden elektronisk reklame fra EWII Bredbånd, foretages behandlingen på baggrund af et samtykke indhentet i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1 litra a samt de til enhver tid gældende regler i markedsføringsloven.

Du kan også afgive udtrykkeligt samtykke til, at EWII Bredbånd registrerer og behandler dit CPR-nummer i forbindelse med administration af dit kundeforhold, herunder med henblik på udbetalinger via NEM-konto.

Samtykke vil i sådanne tilfælde til enhver tid let og gebyrfrit kunne trækkes tilbage ved at give besked herom til EWII Bredbånd. Hvis du vælger at trække dit samtykke tilbage, påvirker det ikke lovligheden af vores behandling af dine personoplysninger på baggrund af dit tidligere meddelte samtykke og op til tidspunktet for tilbagetrækningen. Hvis du tilbagetrækker dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

- 18.4 **Kategorier af personoplysninger.** Vi behandler blandt andet følgende kategorier af personoplysninger om dig:

- Almindelige persondata, herunder navn, adresse og kontaklinformation
- Offentlig tilgængelige ejendomsdata

- Installations-, forbrugs- og produktdata
- Trafikdata om brug af internettet
- Unikke numre på netværksenheder

EWII Bredbånd behandler kun data om dig, der er relevante og tilstrækkelige i forhold til opfyldelse af aftalen med dig samt til opfyldelse af krav bestemt ved lovgivning.

18.5 Modtagere eller kategorier af modtagere. Vi videregiver eller overlader dine personoplysninger til følgende modtagere:

- Vi videregiver eller overlader i nødvendigt og relevant omfang dine oplysninger til andre selskaber inden for EWII Koncernen samt til andre eksterne leverandører og samarbejdspartnere. Ved brug af databehandlere vil behandlingen af dine persondata altid ske efter en konkret instruks fra EWII Bredbånd til den pågældende tredjepart, ligesom der vil blive indgået en databehandlersaftale mellem EWII Bredbånd og den pågældende tredjepart, der varetager behandlingen på EWII Bredbåndets vegne.
- Videregivelse og overladelse af dine personoplysninger mellem koncernforbundne og til eksterne selskaber kan blandt andet ske med henblik på kundeoprettelse, fakturering, sagsadministration og andre administrative forhold samt i forbindelse med markedsundersøgelser, markedsføring og lignende.

18.6 Opbevaring af personoplysninger. Vi opbevarer som udgangspunkt dine personoplysninger så længe du er kunde hos EWII Bredbånd og i en rimelig periode derefter. Vi kan derfor ikke på nuværende tidspunkt sige, hvor længe vi vil opbevare dine personoplysninger. Dog kan vi oplyse dig om, at vi efter endt kundeforhold vil lægge vægt på bogføringslovens krav om dokumentation og opbevaring af relevant materiale i mindst fem kalenderår, når vi skal fastlægge, hvor længe dine oplysninger vil blive opbevaret.

18.7 Automatiske afgørelser, herunder profilering. Der kan forekomme automatiske afgørelser (profilering) med henblik på målrettede tilbud og rabatfordele baseret på købshistorik og abonnementsforhold.

18.8 Dine rettigheder. Du har efter dataskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig. Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os.

- **Ret til at se oplysninger (indsigtsret).** Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger. Du kan let få indsigt i dine personoplysninger ved login på EWII Bredbåndets selvbetjeningsløsning.
- **Ret til berigtigelse (rettelse).** Hvis du mener, at de persondata, vi behandler om dig, er unøjagtige, vil vi meget gerne høre fra dig. Du har ret til at få unøjagtige

eller forkerte data rettet. Du skal henvende dig til os og oplyse os om, hvori unøjagtighederne består, og hvordan de kan rettes. Det er dit ansvar at kontakte EWII Bredbånd, hvis du bliver opmærksom på, at vi har registreret forkerte oplysninger om dig, herunder ved ændring af navn, kontaktoplysninger osv.

- **Ret til sletning.** I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.
- **Ret til begrænsning af behandling.** Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysninger – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retsskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.
- **Ret til indsigelse.** Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse med vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse med behandlingen af dine oplysninger til direkte markedsføring. Hvis din indsigelse er berettiget, sørger vi for at ophøre med behandlingen af dine persondata.
- **Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet).** Du har i visse tilfælde ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk

18.9 Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata. Når du henvender dig med en anmodning om at få rettet eller slettet dine persondata, undersøger vi, om betingelserne er opfyldt, og gennemfører i så fald ændringer eller sletning så hurtigt som muligt. Du kan også kontakte os, hvis du mener, at dine persondata bliver behandlet i strid med lovgivningen eller andre retlige forpligtelser. Du har ret til at gøre indsigelse mod vores behandling af dine persondata. Såfremt du ønsker at rette henvendelse vedrørende EWII Bredbåndets behandling af dine persondata, kan du bruge kontaktoplysningerne overfor.

19. Tvister og klager

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk

19.1 I tilfælde af tvist mellem Kunden og EWII Bredbånd om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan Kunden klage til EWII Bredbånd, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse vil træffe en afgørelse. Kunden kan oprette en klage på

ewii.dk/kontakt, sende en e-mail til kunde@ewii.dk eller sende et brev til:

EWII Bredbånd A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding.

EWII Bredbånd's afgørelse (for så vidt angår telefoni tjenesten og Internettjenesten) kan til enhver tid indbringes for:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. sal th.
1609 København V
www.teleanke.dk

eller (for så vidt angår TV tjenesten):
Forbrugerklagenævnet
Nævnenes hus Toldbod 2
8800 Viborg
www.forbrug.dk

Europa-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klagen indgives på:
<https://ec.europa.eu/odr>

Twister skal i videst muligt omfang forsøges løst i mindelighed. Hvis dette ikke er muligt, kan hver af parterne indbringe tvisten for de danske domstole. Dansk ret er til enhver tid gældende for forhold der udspringer af denne abonnementsaftale.

20. Særlige vilkår for Internettjenesten

- 20.1 Internettjenester er beskrevet på EWII Bredbånd's hjemmeside. Hvilke Internettjenester Kunden har ret til at betjene sig af, fremgår af ordrebekræftelsen.
- 20.2 Det er målsætningen, at Kunden til enhver tid tilbydes den internethastighed i Fiberboksen, som det måtte fremgå af ordrebekræftelsen. Ved brug af trådløst Udstyr kan den pågældende internethastighed ikke garanteres ved Kundens Udstyr. Internethastighed måles direkte på Fiberboksen med kabel uden andet Udstyr tilkoblet
- 20.3 Med Internettjenesten følger én eller flere dynamiske IP- adresser, der tildeles af EWII Bredbånd. Kunden kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser. Kunden kan særskilt oprette en fast IP-adresse mod et gebyr og betaling herfor. Faste IP-adresser er EWII Bredbånd's ejendom og kan ændres såfremt det måtte være påkrævet. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af Kundens tilsluttede Udstyr i forbindelse med Kundens skifte fra dynamisk til fast IP- adresse er EWII Bredbånd uvedkommende.
- 20.4 Eventuelle IP-adresser tilknyttet Internettjenesten tilhører EWII Bredbånd og stilles kun til Kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen for Internettjenesten ophører.

20.5 Kunden har mulighed for at op- eller nedgradere hastigheden på Internettjenesten. En anmodning om opgradering vil blive effektueret hurtigst muligt. En anmodning om nedgradering vil blive effektueret ved udløb af perioden, der er omfattet af den senest fremsendte faktura. En nedgradering opfattes som skift til en anden, billigere tjeneste og kan behæftes med et gebyr.

20.6 EWII Bredbånd er ikke ansvarlig for:

- Tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af personlige data eller installeret software;
- Indhold af eventuelle udleverede installations- eller opsætningsvejledning;
- Om der, med eller uden Kundens kendskab, bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til uønskede og/eller højt takserede telefonnumre;
- Om Kunden ved brug af internetforbindelsen inficerer sit Udstyr eller programmer med vira, spyware og lignende;
- Ved brug af trådløst Udstyr kan leverandøren ikke garantere den valgte internethastighed. Kunden kan ikke gøre krav mod Leverandøren i den forbindelse;
- Kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende, eksempelvis i forbindelse med handel på internettet;
- Tab som følge af tredjemands uopfordrede eller uønskede fremsendelse af data til Kunden;

20.7 EWII Bredbånd forbeholder sig ret til at foretage tests på Kundens Udstyr af relevante grænseflader til EWII Bredbånd's internetserver, herunder teste for åbne porte og e-mailservere. EWII Bredbånd forbeholder sig endvidere ret til at blokere for Kundens eventuelle afsendelse af virusinficeret kommunikation eller afsendelse af spam og andet uanmodet kommerciel kommunikation, herunder aktivere spamfiltre og lignende.

20.8 EWII Bredbånd er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Internettjenesten for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav.

20.9 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold, eller en begrundet mistanke herom, som væsentlig misligholdelse af Internettjenesten:

- Ulovlig kommunikation via e-mail, chat- og sociale Tjenester eller andre former for Internettjenester, herunder ved overtrædelse af straffelovens forbud mod racistiske budskaber, terroristvirksomhed, pornografi, nedgørelse af minoritetsgrupper med videre, krænkelse af personoplysningsloven samt alle former for distribution af uanmodet markedsføring og spam i strid med markedsføringsloven;
- Kunden medvirker til spredning af virus eller post, som er uønsket for modtageren, eksempelvis spam, kædebreve eller lignende;

- Kunden groft og gentagne gange overtræder den til enhver tid gældende netetikette, som er de uskrevne regler for god skik på internettet;
- Kunden anvender Internettjenesten til at krænke tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende;
- Forsøg på ulovlig indtrængen på andre brugeres terminaler eller andre netværk.
- Såfremt Kunden portscanner andre computere på internettet.

20.10 I tilfælde af tredjemands misbrug af Kundens Internettjeneste påhviler det Kunden at dokumentere, at der var tale om et misbrug uden Kundens vidende. Ved mistanke om misbrug skal Kunden straks underrette EWII Bredbånd. Kunden hæfter overfor EWII Bredbånd for tredjemands misbrug af Kundens Internettjeneste, såfremt det ikke kan dokumenteres, at der var tale om et misbrug uden Kundens vidende.

20.11 I tilfælde af angreb (eksempelvis i form af virus, hacking eller DDoS-angreb) af Internettjenesten, er EWII Bredbånd berettiget til straks at afbryde tjenesten uden varsel. Et angreb kan, men er ikke begrænset til at, være når nogen uberettiget forsøger eller har skaffet sig adgang til Kundens eller EWII Bredbånd's it-systemer, sociale profiler herunder mailkonti og programmer eller hvor et it-system bliver udsat for et systematisk og massivt antal forespørgsler eller forsøg på indlogging på f.eks. en hjemmeside. EWII Bredbånd vil i så tilfælde hurtigst muligt, og uden ugrundet ophold, åbne for adgangen til Internettjenesten igen, når det vurderes forsvarligt. Kunden er i tilfælde af en sådan lukning af Internettjenesten ikke berettiget til kompensation for den periode, hvor Kunden ikke har adgang til dennes Tjenester.

21. Særlige vilkår for telefonitjenesten

21.1 Det er en forudsætning for at abonnere på telefonitjenesten, at Kunden ligeledes abonnerer på Internettjenesten. Ved ophør af abonnement på Internettjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om telefonitjenesten på samme tidspunkt. Ophører telefonitjenesten på denne baggrund mens Kunden er omfattet af en bindingsperiode skal Kunden betale abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.

21.2 EWII Bredbånd kan udbyde telefonitjenesten enten til fast pris (flat-rate telefoni) eller afregnet efter Kundens forbrug. Ved flat-rate abonnementet kan Kunden ringe ubegrænset til danske fastnetnumre. Opkald til mobilnumre, udenlandske telefonnumre, 70- numre, servicenumre og indholdstakserede Tjenester som eksempelvis 90-numre samt internet- og datanumre er ikke omfattet, og takseres altid efter gældende priser. De til enhver tid gældende priser for telefonitjenesten kan findes på EWII Bredbånd's hjemmeside.

21.3 Kunden kan ved en selvstændig samtykkeerklæring give samtykke til, at EWII Bredbånd kan overføre Kundens telefonnummer fra Kundens hidtidige teleudbyder til EWII Bredbånd (nummerportering). Hvis Kunden ønsker dette, skal både opsigelsen af Kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske gennem EWII Bredbånd. Eventuelle særtjenester ved Kundens hidtidige teleudbyder opsiges af Kunden selv.

21.4 Såfremt Kundens hidtidige nummer ikke nummerporteres, tildeler EWII Bredbånd Kunden et fastnettelefonnummer ved oprettelse af telefonitjenesten.

21.5 EWII Bredbånd oplyser datoen for gennemførelsen af nummerporteringen i en bekræftelse til Kunden. Kunden kan anmode om en bestemt dato for gennemførelse af nummerporteringen, som EWII Bredbånd vil efterkomme såfremt det er muligt.

21.6 Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den dato, der fremgår af bekræftelsen, er Kunden berettiget til at modtage kompensation forudsat Kunden snarest efter, at nummerporteringen skulle have været gennemført, skriftligt har rejst krav herom til EWII Bredbånd. Retten til kompensation gælder dog ikke såfremt den manglende rettidighed skyldes Kundens forhold. Kunden er ligeledes berettiget til kompensation, hvis Kundens forbindelse er afbrudt i mere end 1 døgn som følge af nummerporteringen.

21.7 EWII Bredbånd leverer nødvendigt Udstyr til etablering af telefoni hos Kunden, dog ikke selve fastnettelefonen, som Kunden selv skal anskaffe.

21.8 Telefonitjenesten understøtter såvel taletelefoni som standard telefax, såfremt denne er kompatibel med Fibernet. Det er dog ikke muligt at benytte præfikstelefone sammen med EWII Bredbånd's telefonitjeneste.

21.9 Kunden hæfter for ethvert telefoniforbrug foretaget af tredjemand via telefonitjenesten.

21.10 Kunden kan tilvælge en række funktioner og faciliteter, herunder nummervisning og viderestilling, saldooplysning og saldokontrol, spærring, opkaldsbaseret takstoplysningsfacilitet og specificeret regning med videre. Kunden har ret til at få oplysning om navn, adresse og telefonnummer, som er optaget i EWII Bredbånd's offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase eller en for EWII Bredbånd af tredjemand varetaget nummeroplysningsdatabase.

21.11 Kunden bærer selv ansvaret for, at optagelsen af de nævnte data i nummeroplysningsdatabasen ikke krænker tredjemands rettigheder. Kunden kan vælge at lade sit telefonnummer være hemmeligt eller vælge, at ingen af Kundens nummeroplysningsdata indgår i nummeroplysningsdatabaser.

21.12 EWII Bredbånd er forpligtet til at videregive de registrerede nummeroplysningsdata til alle, der fremsætter ønske herom. Dette gælder dog ikke registrerede data, som af Kunden er krævet

hemmeligholdt, medmindre der er tale om videregivelse til alarmtjenesten 112, politiet eller andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -Tjenester i signaleringsøjemed.

- 21.13 I tillæg til misligholdelsesbestemmelserne i de generelle vilkår anses blandt andet følgende forhold som Kundens væsentlige misligholdelse af telefonitjenesten:
- Brug af telefonitjenesten til kommercielle formål, eksempelvis callcenter eller tilsvarende.
 - Kunden etablerer en forbindelse til en anden fastnetforbindelse, der aldrig er afbrudt eller kun afbrydes i kortere tid. EWII Bredbånd forbeholder sig i øvrigt ret til at afbryde et telefonopkald, såfremt varigheden af dette overstiger 120 minutter.

22. Særlige vilkår for foreningskunder

- 22.1 Kunder, hvis husstand er medlem af en forening, (eksempelvis boligforeninger, antenneforeninger eller grundejerforeninger) og som modtager Tjenesterne på baggrund af en aftale mellem den pågældende forening og EWII Bredbånd kaldes foreningskunder.
- 22.2 Foreningskunder skal i visse tilfælde ikke indgå en individuel aftale. Foreningen vil i sådanne tilfælde på vegne af den pågældende forenings foreningskunder indgå aftale om Tilslutning af foreningskundens husstand til Fibernetnet.
- 22.3 Vilkår aftalt mellem EWII Bredbånd og den pågældende forening med virkning for den enkelte foreningskunde vil i tilfælde af modstrid have forrang i forhold til vilkår, der fremgår af abonnementsaftalen.
- 22.4 De Tjenester, der leveres til foreningskunder, er ikke nødvendigvis identiske med de Tjenester, der leveres til andre kunder. Den til enhver tid gældende sammensætning af TV-pakker, der gælder for foreningskunder, kan variere fra forening til forening. Der henvises til Din Selvbetjening på selvbetjening.ewii.com
- 22.5 Priser for Tjenesterne for alle foreningskunder i en given forening, er aftalt specielt mellem foreningen og EWII Bredbånd. Priserne kan oplyses til foreningskunden ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til EWII Bredbånd. Priser vil ikke fremgå af EWII Bredbånd's hjemmeside. Regulering af de aftalte priser sker på baggrund af aftale mellem foreningen og EWII Bredbånd, og varsles til foreningskunder med mindst 30 dages forudgående varsel. Ved ophør af aftalen mellem foreningen og Fibernetselskabet, er Fibernetselskabet berettiget til at regulere priserne i henhold til gældende listepreiser.
- 22.6 Foreningen kan på vegne af foreningskunden indgå aftale med EWII Bredbånd om, at en del af abonnementsbetalingen skal betales direkte af foreningen til EWII Bredbånd. Foreningen vil typisk

opkræve beløbet ved foreningskunden som en del af huslejen, men det er EWII Bredbånd uvedkommende, hvordan en sådan betaling afregnes mellem foreningskunden og foreningen. Hvor en sådan aftale er indgået, vil kun differencen mellem den samlede pris for de leverede Tjenester og det af foreningen opkrævede, blive opkrævet af EWII Bredbånd.

- 22.7 Der kan være aftalt særlige gebyrer for foreningskunder mellem foreningen og EWII Bredbånd. Gebyrer gældende for den enkelte foreningskunde kan oplyses ved henvendelse til den pågældende forening eller ved henvendelse til EWII Bredbånd. Disse vil ikke fremgå af EWII Bredbånd's hjemmeside.

23. Særlige vilkår for Premium WIFI

- 23.1 Premium WIFI er inkluderet i Kundens Internettjeneste eller et tilvalg til Kundens Internettjeneste. Premium WIFI indeholder WIFI Udstyr samt et valgfrit teknikerbesøg af EWII Bredbånd eller EWII Bredbånd's samarbejdspartner.
- 23.2 Det er en forudsætning for at abonnere på Premium WIFI, at Kunden ligeledes abonnerer på Internettjenesten. Ved ophør af abonnement på Internettjenesten, uanset grunden hertil, ophører aftalen om Premium WIFI på samme tidspunkt. Ophører Premium WIFI på denne baggrund mens Kunden er omfattet af en bindingsperiode, skal Kunden betale et gebyr svarende til abonnementsbetalingen i den resterende bindingsperiode.
- 23.3 Ved ophør af Premium WIFI vil EWII Bredbånd kræve Udstyret retur. EWII Bredbånd ejer det udleverede WIFI-Udstyr.
- 23.4 Alle fejlmeldinger af WIFI Udstyret samt Fiberboks skal ske til EWII Bredbånd Teknisk support på 70 55 55 56. Skulle en evt. fejlmelding kræve, at EWII Bredbånd's samarbejdspartner yder support på det udleverede Udstyr, vil EWII Bredbånd sørge for, at EWII Bredbånd's samarbejdspartner bliver kontaktet vedr. dette, hvorefter EWII Bredbånd's samarbejdspartner står for supporten. Ligger besøget udover, de i produktet indeholdende 2 besøg pr. år, vil fakturering af besøget stå for Kundens egen regning.
- 23.5 Hvis Kunden ændrer på det tekniske setup/fabriksindstillingerne, laver skade på eller mister det udleverede Udstyr, kan EWII Bredbånd kræve, at abonnenten hæfter for dette.

24. Særlige vilkår ved digitale beskeder

Ved bestilling online accepterer du samtidig tilmelding til digitale beskeder. Dvs. at du vil modtage regninger, information om

produkter og priser samt evt. vilkårsændringer som digitale beskeder i Selvbetjeningen.

Som bruger af Selvbetjeningen hos EWII og TREFOR er det en forudsætning, at du afgiver en gyldig e-mailadresse til brug for digitale beskeder.

EWII er berettiget til at sende alle meddelelser til dig som digitale beskeder via Selvbetjeningen med undtagelse af driftsinfo og forbrugsovervågning, som kræver særlig tilmelding i Selvbetjeningen. Meddelelserne omfatter, men er ikke begrænset til betalingspåmindelser, rykkerbreve, inkassovarslinger, meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser. Disse meddelelser finder du under 'Beskeder' på Selvbetjeningen.

Fakturaer vil være tilgængelige under 'Fakturaoversigt' på Selvbetjeningen. Hvis du er tilmeldt automatisk kortbetaling eller MobilePay betalingsaftale, modtager du en notifikation fra os om automatisk træk med angivelse af beløb og betalingsdato.

Ordrebekræftelser, aftaler og kontrakter finder du under det relevante produkt på Selvbetjeningen.

Ønsker du at benytte Selvbetjeningen er det en forudsætning, at du er tilmeldt digitale beskeder. Når du er tilmeldt digitale beskeder, modtager du notifikation på e-mail fra os, når der er ny digital besked til dig i Selvbetjeningen. Du kan i Selvbetjeningen også tilvælge at få besked pr. SMS. Når Kunde er tilmeldt digitale beskeder, modtager Kunden ikke længere meddelelser fra EWII Bredbånd som almindelig post. Meddelelser sendt som digital besked via Selvbetjeningen har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept-, varslings- og klagefrister, som var de sendt med almindelig post. Det er Kundens ansvar løbende at

læse de meddelelser, som EWII Bredbånd sender til Kunden i Selvbetjeningen.

EWII's inkasso- og advokatsamarbejdspartner er berettiget til at rette henvendelse til Kunden på den oplyste e-mailadresse eller telefonnummer, hvis de assisterer EWII Bredbånd i forbindelse med eventuelle udestående beløb eller uoverensstemmelse, som led i denne aftale mellem EWII Bredbånd og Kunden.

[Gebyrfrihed](#)

Ved tilmelding til digitale beskeder har Kunden mulighed for at undgå gebyr ved betaling af Kundens fakturaer, hvis Kunden tilmelder sig MobilePay betalingsaftale eller automatisk kortbetaling. Læs hvordan på ewii.dk/gebyrfrihed.

[Ændringer](#)

Ved ny e-mailadresse er Kunden forpligtet til straks at opdatere oplysningerne i Selvbetjeningen eller kontakte Kundeservice på 70 55 55 55, da det ellers er misligholdelse af aftalen om digitale beskeder.

Det er Kundens ansvar at sikre, EWII Bredbånd har de korrekte oplysninger. Hvis EWII Bredbånd ikke har en gyldig e-mailadresse til digitale beskeder, forbeholder EWII Bredbånd sig retten til at sende meddelelser via brev ligesom Kunden heller ikke længere kan benytte Selvbetjeningen samt undgå betalingsgebyr.

EWII Bredbånd forbeholder sig retten til når som helst at kunne ændre i vilkår og betingelser for digitale beskeder ved at opdatere denne side. Kunden vil modtage besked herom via digitale beskeder i Selvbetjeningen.

Bilag 1

Standardfortrydelsesformular

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende til:

EWII Bredbånd A/S
Kokbjerg 30
6000 Kolding
Att: Kundeservice
E-mail: kunde@ewii.dk

Navn

Adresse

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende:

Postnr. og by

Vare(r) og/eller tjenesteydelse(r)

Dato og underskrift

Bestillingsdato

Bilag 2

Gebyroversigt

	Ekskl. moms	Inkl. moms
Fiberbredbånd		
1. rykker* (Betalingspåmindelse)	100,00 kr.	100,00 kr.
2. rykker* (Rykkerskrivelse)	100,00 kr.	100,00 kr.
3. rykker* (Inkassomeddelse)	100,00 kr.	100,00 kr.
Udskrivning af årsopgørelse	50,00 kr.	62,50 kr.
Udskrivning af regningskopi (Kan hentes gratis i Selvbetjeningen)	50,00 kr.	62,50 kr.
Betalingservice*	6,50 kr.	6,50 kr.
MobilePay Betalingsaftale	0,00 kr.	0,00 kr.
Automatisk korttræk	0,00 kr.	0,00 kr.
Indbetalingskort	39,20 kr.	49,00 kr.
Renter		8 %
Lukkegebyr – Bredbånd*	500,00 kr.	500,00 kr.
Udskiftning af fiberboks	1.599,20 kr.	1.999,00 kr.
Beskadiget fiber inkl. genetablering	3.999,20 kr.	4.999,00 kr.
Flytning af fiberboks	3.999,20 kr.	4.999,00 kr.
Forgæves teknikerkørsel	399,20 kr.	499,00 kr.
Bortkommen/ødelagt router	399,20 kr.	499,00 kr.

* Momsfrit