

# Tilslutningsvilkår

## 1. VÆRD AT VIDE OM DIN TILSLUTNING TIL FIBERNETTET

For at give adgang til fibernettet, skal Nord Energi Fiber først etablere en fiberforbindelse til din bolig. Dette kræves uanset om du allerede har bestilt produkter hos en tjenesteudbyder eller ej.

Ordrebekræftelse på produkterne og vilkår for disse, vil du få tilsendt af tjenesteudbyderen.

### 1.1 Hvornår forbindes og tilsluttes boligen til fibernettet?

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 modtage et besøg fra en Installationskonsulent fra Nord Energi Fiber, inden der påbegyndes gravning og installation på din adresse.

### 1.2 Hvornår forbindes og tilsluttes boligen til fibernettet?

Du vil blive kontaktet af Nord Energi Fiber 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, eks. i sommerhuse o.lign.
- I etageejendomme kan det forekomme, at installationskonsulent-besøget ikke benyttes. Det afhænger af den aftale, som er indgået med ejendommens ejer. Du skal som lejer sikre dig følgende inden installationskonsulent besøget.
  - Skriftelig godkendelse fra boligens ejer.
  - Kontaktdata på udlejer så vi evt. kan kontakte udlejer og planlægge installation hvis dette er nødvendigt.

Du modtager også et brev eller e-mail fra Nord Energi eller tjenesteudbyderen med tidspunkt for hvornår du får besøg af en tekniker, som monterer selv 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. Vi forbeholder os ret til, at tage et gebyr for vores omkostninger i denne forbindelse.

### 1.3 Hvad sker der, hvis etableringen af din forbindelse til fibernettet forsinkes?

Tekniske forhold, vejret, forhold hos Nord Energis underleverandører og force majeure kan betyde, at tidspunktet for den faktiske levering, kan afvige fra det tidspunkt, du har fået oplyst i ordrebekræftelsen eller med brev/e-mail. 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 Fiber eller din tjenesteudbyder af de bestilte produkter.

## 2. TILSLUTNING TIL FIBERNETTET

### 2.1 Hvordan sluttes din bolig til fibernettet?

Fire trin skal gennemføres før din bolig er tilsluttet fibernettet

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 fiberboksen.
4. Montering af fiberboks i din bolig.

#### 2.1.1 Fiberrøret skal nedgraves fra skel til din bolig - installationskonsulentbesøg

Nord Energi Fiber fremfører fiberrør på din grund. Såfremt der gælder andre vilkår 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. Tjenesteudbyderens kundeservice kan oplyse priser og gebyrer på ekstra ydelser.

Installationskonsulenten fastlægger sammen med dig, hvor din fiberforbindelse skal tilsluttes hovednettet ved at udpege

- det sted i skellet, hvor fiberrøret skal kobles til hovednettet
- det sted, hvor der skal bores hul i din bolig, for at forbinde fiberrøret til fiberboksen. Dette vil som udgangspunkt være ved nærmeste facade. Det vil dog være muligt alt efter forholdene på adressen at finde alternativer.

Det er vigtigt, at følge installationskonsulentens vejledning og retningslinjer for, hvordan

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

da det ellers kan betyde forsinkelse og/eller ekstra omkostninger for dig.

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 Energis godkendte underleverandører. Det er alene Nord Energi, der bestemmer fremgangsmåden for nedgravningen af Fiberrørene. Nord Energi 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 Fiber udfører som udgangspunkt arbejdet med at grave og fremføre fiberrøret til din hustand. Under dit besøg fra installationskonsulenten, vil I sammen sætte en markeringspind, dér hvor I bliver enige om, at fiber- røret 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. Såfremt du ønsker dette, skal du være opmærksom på nedenstående:



Du aftaler med vores installationskonsulent, hvor du gratis kan afhente fiberrøret evt. kan du få det udleveret på besøget. Du har selv ansvaret for, at grave det ned i.h.t. 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 Fiber, kan vores tekniker ikke tilslutte fiberforbindelsen.

#### **2.1.1.2 Hvad er dit ansvar i forbindelse med nedgravning af fiberrøret?**

Det er dit ansvar at

- Flytte/fjerne eventuelle buske og planter i haven, som hindre nedgravning.
- Fjerne evt. terrassebrædder eller andre forhindringer ved indføringspunktet iflg. aftale med kundekonsulenten
- Oplyse om alle kendte rør og kabler på grunden så vi kan forhindre skader.
- Såfremt du selv udfører arbejdet, skal du sikre det nedgravede fiberrør, så fiberkablet ikke beskadiges, da du selv betaler eventuelle skader på fiberkablet. Samt 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 lovpligtig forsikret 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, kan installationen i nogle tilfælde udvides. Du vil under besøget fra Installationskonsulenten have dialogen omkring 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 eller din tjenesteudbyderens kundeservice.

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

### **2.1.3 Montering af fiberboks – teknikerbesøg**

Ved tekniker besøget monteres fiberboksen og der etableres forbindelse til fibernettet. Du får brev/e-mail om tekniker besøget fra Nord Energi eller tjenesteudbyderen. Under hele besøget skal der være en myndig person tilstede 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 udføres, forbeholder vi os ret til, at tage et gebyr for vores omkostninger i denne forbindelse.

#### **2.1.3.1 Hvem betaler reparationer efter tilslutningen?**

Du betaler selv, hvis det blive nødvendigt at reparere din bolig (fx maling, oppudsning og lignende), 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 lejlighed?**

Hvis du er lejer af den bolig, hvor du ønsker etablering af fibernettet, skal du vise vores tekniker og installationskonsulent 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 Fiber tage en dialog med udlejeren og sammen med pågældende se på muligheden for, at etablere fiber på adressen.

## 3 VORES OG DINE FORPLIGTELSE OG RETTIGHEDER

### 3.1 Vores forpligtelser og rettigheder

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

Nord Energi driver, vedligeholder og overvåger løbende fibernet. Nord Energi 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 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 tjenesteudbyderen om.

Planlagte afbrydelser betragtes ikke som misligholdelse af vores ydelser.

Nord Energi 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 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 tjenesteudbyderens kundeservice.

### 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 Energis 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. 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 Fiber kan kontaktes på tlf. 99 24 55 55 eller [fiber@nordenergi.dk](mailto:fiber@nordenergi.dk)