

## Produktspecifikke abonnementsbetingelser for Cybercity Bredbånd Privat

For alle eksisterende kunder oprettet før 1. december 2008, træder disse abonnementsbetingelser i kraft 1. januar 2009.

### 1. Aftalens omfang

Følgende specifikke abonnementsbetingelser gælder for ADSL-abonnenter og tilhørende tjenester hos Cybercity. Disse abonnementsbetingelser gælder i tillæg til standard abonnementsbetingelser for alle ADSL-abonnenterne hos Cybercity. Et abonnement på ADSL omfatter: Adgang til internettet via Cybercitys internettjenester. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter. Etablering af en eller flere forbindelser til ADSL-tjenesten, som udbydes af Cybercity. Mulighed for at benytte tillægstjenester, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med ADSL-tjenesten.

### 2. Parterne

Parterne i denne aftale om ADSL-abonnement er kunden og Cybercity. Kunden må ikke, uden skriftlig tilladelse fra Cybercity, lade IP-adresser overtage eller på anden måde lade andre disponere over internetadgangen. Abonnementet må således ikke anvendes til formidling af trafik for andre end kunden. Kunden hæfter for betaling af de ydelser, der leveres i henhold til abonnementsaftalen. Kunden vil ved indgåelse af aftale om ADSL-abonnement få udleveret produktspecifikationer for det valgte ADSL-abonnement og angivelse af eventuelle særlige vilkår gældende for dette abonnement.

### 3. Indgåelse og oprettelse

Aftaler om køb af produkter anses først for indgået, når en Cybercitymedarbejder har behandlet kundens ordre og kunden har modtaget en bekræftelse.

Levering af ADSL forudsætter, at Cybercity har adgang til DSL-udstyr på den central, leveringsadressen er tilknyttet. Endvidere er det en forudsætning, at Cybercity kan få adgang til kobber af en tilstrækkelig kvalitet til leveringsadressen. I visse tilfælde har Cybercity ikke mulighed for at levere alle båndbredder til kunden. Herudover kan hastigheden på internetforbindelsen, som Cybercity leverer, påvirkes negativt af blandt andet længden og kvaliteten af kobberet på abonnentens forbindelse. I disse tilfælde leverer Cybercity den bedst opnåelige hastighed, som er tættest på det oprindeligt bestilte.

### 4. Priser og betaling

ADSL-abonnenter faktureres månedsvist forud med en betalingsfrist på 21 dage. Der opkræves ved fakturering et administrationsgebyr. Ved tilmelding til Betalingservice (PBS) bortfalder administrationsgebyret. Ved betaling via PBS vil din faktureringsperiode gå fra den 14. i en måned til den 13. i den næste måned. Beløbet vil blive trukket fra din bankkonto den 1. i hver måned. Derudover kan Cybercity opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser, samt administrationsgebyr på girokort m.v. Såfremt en faktura ikke betales fremsendes en rykker. Efter to rykkere overgår sagen til retlig inkasso eller Cybercitys interne juraafdeling, og ADSL-forbindelsen blokeres. Kontraktlige forhold forbliver bindende.

Ved betaling med check forbeholder Cybercity sig ret til at fakturere et gebyr til at dække de ekstra omkostninger, der er forbundet med håndteringen heraf.

### **5. Levering**

I samarbejde med vores netoperatør undersøges muligheden for etablering af ADSL-forbindelsen. Er det muligt, meddeles leveringstidspunktet til kunden i form af en skriftlig ordrebekræftelse.

### **6. Fortrydelsesret**

Har kunden fortrudt sit køb, har denne 14 dages fortrydelsesret fra modtagelsen af priser og betingelser. Kunden skal være opmærksom på, at fortrydelsesretten bortfalder, såfremt ydelsen er taget i brug. Udløber fortrydelsesretten på en søndag, helligdag eller Grundlovsdag, udløber fortrydelsesretten den førstkommande hverdag. Ved fortrydelse bedes kunden kontakte Cybercity kundeservice og tilbagesende modtaget udstyr til:

**Cybercity A/S**

**Frederikskaj**

**1780 København V**

Kunden henvises til at bruge den medfølgende returslip ved tilbagelevering af udstyr. Købet kan også fortrydes ved at undlade at modtage varen eller undlade at hente varen på posthuset. Kunden bedes kontakte Cybercity kundeservice og oplyse om, at denne gør brug af fortrydelsesretten.

### **7. Sikkerhed for ADSL-tjenesten**

Når kunden bestiller et ADSL-abonnement, får kunden fremsendt brugernavn og adgangskode til brug ved internetadgang. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand. Kunden bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

### **8. Etablering af fysisk tilslutning til internettet**

Kunden kan typisk vælge mellem en Gør Det Selv-løsning eller etablering ved hjælp af en tekniker. I enkelte tilfælde vil et teknikerbesøg være nødvendigt og kunden vil blive faktureret for besøget. Aktuelle priser for teknikerbesøg kan findes på [www.cybercity.dk](http://www.cybercity.dk). Skal ADSL-forbindelsen etableres ved teknikerbesøg, er kunden forpligtet til at give den af Cybercity anviste netoperatør adgang til installationsadressen, således at det er muligt at foretage installation af nødvendigt ADSL-stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00. Er det ikke muligt for netoperatøren at få adgang til bopælen i det oplyste tidsrum, skal dette meddeles til Cybercity minimum 48 timer før besøget. Såfremt det ikke sker rettidigt, eller netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen, når denne møder op, faktureres dette med et gebyr.

Hvis kunden har valgt at oprette en ADSL-forbindelse med overdragelse af en eksisterende linje, kan Cybercity ikke stilles til ansvar for en eventuel overdragelse til tredje part. Kontrakten vil stadig være bindende, og omkostninger til reetablering af telefonlinje eller ISDN-forbindelse er Cybercity uvedkommende.

Kunden må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Cybercity er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Cybercity, herunder installation af ADSL, e-mail og Internet Explorer. Se [www.cybercity.dk](http://www.cybercity.dk) for specifikke ydelser der gives support på.

### **9. Særligt vedrørende ADSL-udstyr**

Samtidig med oprettelse af ADSL-abonnement fremsender Cybercity ADSL-udstyr (splitter, ADSL-router/modem etc.). Cybercity har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Til sidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens ADSL-forbindelse, samt evt. erstatningskrav.

Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller dennes forsikring, der skal dække Cybercitys tab.

Cybercity forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret. Kunden vil modtage et girokort pålydende Cybercity's erstatningskrav. Betaling af erstatningskravet påligger kunden eller dennes forsikrings selskab.

Ved abonnementsaftalens ophør skal kunden senest 14 dage efter aftalens ophør returnere udstyret til Cybercity. Cybercity forbeholder sig ret til at tage et gebyr, såfremt kunden ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Endvidere er kunden pålagt erstatningspligt og vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Kunden bør gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder. Ved returnering kan der rekvireres en forudbetalt porto-slip fra Cybercity, i fald kunden ikke længere har den oprindeligt fremsendte.

### **10. Særligt vedrørende bestilling med fastnettelefon**

Hvis kunden ved etableringen af Cybercity Bredbånd har en analog fastnettelefon (PSTN), vil der, hvis kunden opsig denne senere, være risiko for, at det ikke længere er muligt for Cybercity at levere ADSL. Hvis det sker inden for bindingsperioden vil kunden dog stadig være bundet til den aftale, som er indgået. Efter bindingsperiodens udløb vil Cybercity i disse tilfælde være tvunget til at opsig kundens ADSL-forbindelse. Såfremt kundens analoge fastnettelefon (PSTN) lukkes af PSTN udbyderen pga. misbrug, manglende betaling el. lign., forbliver forholdet mellem kunden og Cybercity bindende som beskrevet ovenfor.

### **11. Tilslutning af kundens udstyr og telenet til eget brug**

Kunden skal sikre, at forbindelsen til access-nettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser, skal kunden straks træffe de fornødne foranstaltninger herfor. Dette kan være at regulere ankommende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access-nettet.

Udstyr der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked. Kunden skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

### **12. Driftssikkerhed**

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissions-hastigheden via ADSL-forbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Endvidere går en del af båndbredden til ATM overhead. Overhead er den del af internethastigheden der bruges til at udveksle trafikken på internettet og som Cybercity ikke har indflydelse på. Cybercity kan derfor ikke holdes ansvarlig for, hvor stor del af båndbredden der går til overhead, Kunden kan indhente oplysning om den forventede hastighed på <http://speedtest.cybercity.dk>

Cybercity forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

### **13. Opgradering og nedgradering**

Kunden har mulighed for at op- og nedgradere sin ADSL-forbindelse inden for det produktsortiment Cybercity udbyder, såfremt det teknisk er muligt. En opgradering vil ske hurtigst muligt, og en nedgradering vil ske ved udløb af sidst fremsendte regningsperiode. En nedgradering opfattes som et skift til en båndbredde der koster mindre end den kunden havde i forvejen.

Hvis kunden ønsker at skifte fra en ADSL-teknologi til en anden, er dette muligt mod et gebyr. En konvertering kræver nyt access-udstyr hos kunden og i nogle tilfælde på centralen. Det kan betyde, at konverteringen tager nogle uger. Cybercity fremsender nyt access-udstyr til kunden, og kunden skal returnere det gamle udstyr efter samme retningslinjer som ved opsigelse af abonnement.

### **14. Fejlretning**

Cybercity forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00). Såfremt kunden er tydeligt skyld i unødige fejlretning for Cybercity, forbeholder Cybercity sig retten til at fakturere kunden for denne unødige fejlretning.

I tilfælde af at netoperatøren ikke kan få adgang til bopælen i forbindelse med fejlretning, forbeholder Cybercity sig ret til at viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.

Fungerer kundens udstyr ikke, påligger det kunden at kontakte Cybercity Support og melde fejlen snarest muligt.

### **15. Flytning**

Kunden kan bestille flytning af ADSL-abonnementet inden for Danmarks grænser mod betaling af et flyttegebyr, jf. [www.cybercity.dk](http://www.cybercity.dk)

Såfremt det ikke er muligt at etablere en ADSL-forbindelse på kundens nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen. Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Cybercity opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. Cybercity vil sende fakturaer til den gamle adresse indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Kunden er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af dennes fakturaer på normal vis. Ved flytning inden for eventuel bindingsperiode, i det tilfælde at der ikke kan etableres ADSL-forbindelse på den nye adresse, forbliver kontrakten bindende og den indbetalte abonnementsafgift refunderes derfor ikke.

Kunden skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor kunden ikke kan komme på internettet). Melder kunden ikke flytning i god tid bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsmæssigt med den varslede tid for flytningen. (f.eks. varsler kunden flytning 9 dage før flytning og har kunden 10 dages nedetid krediteres kundens nedetid i 5 dage)

#### **16. Overdragelse af abonnementsaftalen**

Kunden kan kun overdrage abonnementsaftalen til tredjemand, såfremt dette accepteres af Cybercity. Overdragelsen kan betinges af, at alle skyldige beløb vedrørende aftalen, både forfaldne samt endnu ikke forfaldne beløb betales. Overdragelse finder sted ved brug af en særlig overdragelsesblanket, som kan erhverves ved at kontakte Cybercitys kundeservice. Cybercity forbeholder sig ret til at fakturere et overdragelsesgebyr til den, der overtager abonnementet.

#### **17. Opsigelse**

Aftalen kan opsiges med et varsel på 30 dage. Opsigelsen skal meddeles til Cybercity pr. telefon, brev eller e-mail til:

**Cybercity A/S**

**Frederikskaj**

**1780 København V**

**Telefon: 33983398**

**E-mail: [cybercity@cybercity.dk](mailto:cybercity@cybercity.dk)**

Kunden vil modtage skriftlig bekræftelse på opsigelsen.

#### **18. Forbehold**

Cybercity tager forbehold for prisfejl, tastefejl, moms- og andre afgiftsændringer samt svigt i leveringen.

#### **19. Ikrafttræden**

Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2008.