

Standard abonnementsbetingelser

for Cybercity privatkunder

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

Disse standard vilkår omfatter alle aftaler om din benyttelse af Cybercitys telenet indgået mellem dig på den ene side og på den anden side, selskaber i Telenor Danmark Holding A/S. Cybercity kan placere aftalen i et selskab i Telenor Danmark Holding A/S efter eget valg. I det følgende bruges Cybercity som fælles betegnelse for disse selskaber.

1. Aftalens omfang

Disse abonnementsbetingelser er gældende for alle Cybercitys abonnementsstyper. Kunden vil ved bestilling ligeledes modtage specifikke abonnementsbetingelser og en produktspecifikation omhandlende den valgte abonnementsstype med angivelse af eventuelle særlige betingelser, der på visse områder kan afvige fra standardabonnementsbetingelserne. Ved afvigelse vil de specifikke abonnementsbetingelser og produktspecifikationen gå forud for standardabonnementsbetingelserne.

2. Parterne

Personen, der foranstalter oprettelsen af abonnementet og eventuelle ekstraydelser, identificeres herefter som kunden. Aftalen om abonnementet indgås mellem kunden og Cybercity A/S, Frederikskaj, 1780 København V. Aftalen forudsætter, at kunden er myndig og har fast bopæl i Danmark. Er kunden en juridisk person/virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give Cybercity oplysning om virksomhedens navn, adresse, telefonnummer og selskabsform.

3. Indgåelse og oprettelse

Kunden kan ved telefonisk, elektronisk, personlig eller skriftlig henvendelse til Cybercity anmode om oprettelse af et abonnement. Endvidere er det også muligt at oprette abonnementet ved personlig henvendelse i Sonofonbutikkerne.

Kunden har pligt til ved aftaleindgåelsen at oplyse korrekt navn, adresse og telefonnummer, som herefter ligger til grund for aftaleforholdene. Ved ændringer af disse forhold skal kunden straks give Cybercity meddelelse herom.

Cybercity forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller andre for Cybercity relevante registre.

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

4. Fortrydelse

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 eller simkortet er trykket ud og derfor ikke kan tilbageleveres i væsentligt samme stand. Udløber fortrydelsesretten på en søndag, helligdag eller Grundlovsdag, udløber fortrydelsesretten den førstkommande hverdag. Ved fortrydelse bedes kunden kontakte Cybercity kundeservice og tilbagesende SIM-kort og 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 udlade at modtage varen eller udlade at hente varen på posthuset. Kunden bedes kontakte Cybercity kundeservice og oplyse om, at denne brug af fortrydelsesretten.

5. Fortrolighed

Oplysninger udleveret til kunden i forbindelse med oprettelse af abonnementet, er personlige og må ikke videregives til tredjemand. Bortkommer disse personlige oplysninger, skal kunden straks kontakte Cybercity, hvorefter Cybercity vil fremsende nyt password. Kunden bærer selv ansvaret for misbrug af

disse oplysninger.

Kunden hæfter for alt forbrug på abonnementet. I tilfælde af tredjemands misbrug af kundens abonnement, påhviler det kunden at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal kunden straks underrette Cybercity.

Materiale til og fra kundens elektroniske postkasse er personligt og fortroligt. Cybercity er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive nogen form for information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til kundens abonnement. Cybercity videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjælp af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

6. Afhjælpning og Support

Alle abonnenter har ret til support. Cybercity er ikke ansvarlig for, at kunden opnår den ønskede forbindelse til internettet, som følge af installations- eller opsætningshjælp fra Cybercity. Cybercity er ligeledes ikke ansvarlig for eventuelle tab af data i forbindelse med installations- eller opsætningshjælp. Kunden frigøres ikke for betaling, hvis det ikke lykkes Cybercity at afhjælppe kundens installationsproblemer.

Hvis forbindelsen ikke virker fra onlinedatoen skal kunden kontakte Cybercity, således Cybercity har mulighed for at fejlløse. Fejl og mangler kan omfatte, men er ikke begrænset til, manglende forbindelse, nedsat hastighed og ustabilitet.

Der kan opkræves gebyr for support, når fejlen skyldes udstyr eller installationer, der ikke er Cybercitys eller dennes netoperatørs ejendom.

7. Priser og betaling

Cybercity opkræver betaling for abonnement og forbrug. Herudover kan Cybercity opkræve betaling for særlige tillægsydelser og services bestilt af kunden. Oplysninger om priser fås ved henvendelse til Cybercity kundeservice og oplysning om de til enhver tid gældende abonnementsbetingelser findes på www.cybercity.dk.

Eventuelle abonnementsafgifter, ydelser og services opkræves forud for periodens påbegyndelse og udsendes første gang ved igangsættelse af denne. Periodens længde afhænger af den valgte abonnementsstype, ydelse eller service og vil fremgå af de specifikke abonnementsbetingelser. Ved forsinket betaling er Cybercity berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens til en hver tid gældende bestemmelser herom, fra betalingsfristens udløb indtil det tidspunkt, hvor der sker betaling.

Cybercity er berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve, ved afbestilling o.l. I tilfælde af manglende betaling er Cybercity berettiget til at afbryde kundens forbindelse, ydelser og services. Afbrydes abonnementet pga. manglende betaling refunderes den tabte abonnementsperiode ikke, og Cybercity er berettiget til at opkræve et gebyr for at genetablere kundens abonnement.

Kunden hæfter for betalingen af de ydelser, der leveres i henhold til abonnementsaftalen, også i de tilfælde hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse, eller en særskilt bruger/installationsadresse, som er forskellig fra kunden/kundens adresse.

Kunden er ansvarlig for at gøre Cybercity opmærksom på fejl og mangler i faktureringen.

8. Hjemmeside og e-mail-adresser

Et abonnement hos Cybercity giver adgang til en elektronisk postkasse med op til 5 e-mail-adresser og egen hjemmeside. Cybercity stiller 10 MB diskplads til rådighed til hver af de 5 e-mail-adresser og 10 MB til hjemmesiden.

9. Generelt vedrørende netværket

Cybercity gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af spam og andet misbrug af internettet. Der foretages spam-filtrering på Cybercitys mailservere, hvor der filtreres i forhold til relays. ordb.org og sbl-xbl.spamhaus.org der blandt andet indeholder

kendte spam-værter. Kunder der misbruger e-mail-systemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l., kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre Cybercity.

Cybercity er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af Cybercitys netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i Cybercitys netværk. Cybercity er endvidere medlem af ISP Sikkerhedsforum og er dermed tilsluttet "Kodeks for håndtering af trusler mod internettet", hvorfor vi er forpligtet til at efterleve tiltag iværksat af kodeksens styregruppe. Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale som placeres på Cybercitys servere overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.

Cybercity påtager sig ikke, og har ikke mulighed for, at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig fulgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af Cybercity.

Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Dette er forhold som Cybercity ikke har nogen indflydelse på og derfor ikke kan drages til ansvar for. Cybercity opfordrer kunden til at søge yderligere information om IT-sikkerhed på www.it-borger.dk

10. Erstatningsansvar

Cybercity er ikke erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller nedbrud i de af kunden erhvervede produkter, ydelser og services, eller tab som følge af andre forhold hos Cybercity eller hos tredje part. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud eller andre forhold hos Cybercity eller tredje part.

Cybercity er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, såsom tabt avance, driftstab, produktionstab, tab som følge af at kundens produkt, ydelse eller service ikke kan benyttes som forudsat, tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelse o.l. opstået som følge af brug af information fundet på internettet.

Cybercity er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand.

Cybercity påtager sig ej heller ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

Ved midlertidig afbrydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem kunden og Cybercity, erhverver kunden ikke noget krav imod Cybercity.

Det påhviler den enkelte kunde at have sikkerhedskopi af alt materiale på kundens hjemmeside. Cybercity er derfor ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.

Cybercity er ikke ansvarlig for, at kundens besøg på en given hjemmeside bevirker, at der med eller uden kundens kendskab bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til højt takserede telefonnumre i udlandet.

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

11. Force majeure

Cybercity er ikke forpligtet til at betale erstatning, jf. punkt 9, såfremt den manglende adgang til kundens produkt, ydelse eller service, skyldes forhold uden for Cybercitys kontrol. Dette være sig, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, brand, krig, strejke, lockout og strømafbrydelser, herunder også strejke og lockout blandt Cybercitys egne medarbejdere, samt overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud.

Standard abonnementsbetingelser

for Cybercity privatkunder

12. Opsigelse

Kunden kan til enhver tid opsigse abonnementet og tilhørende ydelser med et varsel på minimum 30 dage (undtaget en eventuel bindingsperiode tilknyttet det enkelte produkt). Da abonnemeter er forudbetalt, fremsendes en kreditnota til kunden for den forudbetalte periode, der er udover de 30 dages opsigelse.

En returnering af det af Cybercity fremsendte udstyr, godtages ikke som en opsigelse af ADSL eller tilhørende abonnemeter. Opsigelse skal foretages jf. nedenstående betingelser, og Cybercity fremsender en skriftlig bekræftelse når opsigelsen er modtaget og registreret hos Cybercity.

Kundens abonnement fornyes automatisk indtil det opsiges i overensstemmelse med ovennævnte opsigelsesregler.

Cybercity kan opsigse abonnementet med 1 måneds varsel til en abonnementsperiodes udløb, medmindre det drejer sig om misligholdelse jf. afsnit 13.

Kunden hæfter således for eventuelle tilgodehavender Cybercity måtte have samt for eventuelle betalinger, såfremt en ny abonnementsperiode er påbegyndt.

Opsigelse fra kundens side skal ske enten ved personlig henvendelse, telefonisk, eller skriftligt via brev eller mail til:

Cybercity A/S
Frederikskaj
1780 København V
Telefon: 33983398
E-mail: cybercity@cybercity.dk

Når opsigelsen er registreret, sender Cybercity en skriftlig bekræftelse herpå.

Ved abonnementets udløb efter lukning er Cybercity berettiget til, uden yderligere varsel, at slette eventuelle hjemmesider og e-mail-adresser. Kundens data fra hjemmesider og e-mail-adresser m.v. slettes i Cybercitys systemer 30 dage efter abonnementets ophør.

En eventuel genåbning af et lukket abonnement kræver fremsendelse af nyt password.

13. Misligholdelse

Misligholder kunden sit abonnement er Cybercity berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Væsentlig misligholdelse kan f.eks. være, men er ikke begrænset til følgende punkter:

Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger, f.eks. i forbindelse med adresseændringer.

Alle former for afsendelse og distribution af spam fra eller via kunden. Spredning af virus.

Forsøg på ulovlig indtrængning i netværk eller udførelse af Denial of Service-angreb. Dette omfatter - men er ikke begrænset til - portscans, mailbombing, brug af programmer som Back Office, Netbus o.l. Overtrædelse af disse regler kan, hvis det skønnes nødvendigt, ligeledes medføre politianmeldelse.

Tilknytte en hjemmeside til abonnementet, der indeholder kommercielt materiale.

Tilknytte en hjemmeside til abonnementet, der indeholder racistiske budskaber, pornografi eller budskaber, som skønnes at have til hensigt at nedgøre minoritetsgrupper m.m.

Hjemmesider og e-mail, der krænker tredjemands rettigheder.

Indlæg i nyhedsgrupper, der tilsidesætter hensynet til de øvrige brugere af internettet, herunder indlæg, som må anses for værende irrelevante i forhold til gruppens formål.

Optræden i strid med god skik på internettet. Videresalg, udleje, udlån, overdragelse m.m. af abonnementet til tredjemand. Herunder netværksdeling med andre husstande, med mindre andet er skriftligt aftalt med Cybercity.

Udøvelse af chikane mod Cybercity eller Cybercitys medarbejdere.

I tilfælde af afbrydelse - som følge af kundens misligholdelse - vil Cybercity underrette kunden om årsagen til afbrydelsen. Cybercity kan efter et konkret skøn tillade eventuel genåbning.

Afbrydelse som følge af misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen.

14. Ændring af abonnementsbetingelser og priser

Cybercity kan til enhver tid ændre disse Standard betingelser og evt. tillægsbetingelser. Cybercity kan desuden ændre i abonnemeter, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter samt gebyrer mv. Ændringer vil blive varslet, så kunden har mulighed for at opsigse aftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Varslingen sker mindst 30 dage før ikrafttræden. Ændringer til gunst for kunden vil ikke nødvendigvis blive varslet. Cybercity varsler væsentlige ændringer direkte over for kunden (eksempelvis via en tekst på kundens faktura/PBS oversigt, et fakturaindstik, sms-besked eller e-mail). Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indrykning af annoncer i dagspressen og via Cybercitys hjemmeside på www.cybercity.dk. Ved udsendelse af e-mail benytter Cybercity kundens "vip.cybercity.dk" standard e-mail-adresse. Kunden har ansvaret for at holde sig underrettet om gældende abonnementsbetingelser og eventuelle tilbud mv. Disse kan findes på www.cybercity.dk.

15. Tvister og klageprocedure

I tilfælde af tvister mellem kunden og Cybercity, som ikke kan løses ved henvendelse til kundeservice, kan kunden klage skriftligt til Cybercity. Klager indsendes til Cybercity A/S Frederikskaj, 1780 København V. Cybercity vil herefter hurtigst muligt behandle klagen og træffe en afgørelse. Herefter vil kunden blive skriftligt underrettet om afgørelsen. Cybercity er forpligtet til senest at have truffet afgørelse i sagen inden for tre måneder efter, at klagen er indgivet.

Cybercitys afgørelse kan, hvis kunden ikke er erhvervsdrivende, indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48 st., 1359 København K, for så vidt uenigheden mellem Cybercity og kunden, drejer sig om:

- det af Cybercity registrerede forbrug
- øvrige dele af aftaleforholdet mellem Cybercity og kunden, Teleankenævnet kan beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

16. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2008.