

## SÆRLIGE ABONNEMENTSVILKÅR FOR BOXER BREDBÅND

### 1. GENERELT

1.1 Disse særlige abonnementsvilkår for Boxer bredbånd ("Særlige Bredbåndsvilkår") gælder i tillæg til de Generelle Abonnementsvilkår, og er gældende for Abonnementsaftaler mellem Kunden og Boxer om abonnement på en bredbåndsforbindelse hos Boxer ("Bredbåndstjeneste(n)").

1.2 Kundens Bredbåndstjeneste giver Kunden adgang til det offentlige internet via en xDSL-forbindelse. Kunden tildeles dynamiske ip-adresser og skal som udgangspunkt selv installere det af Boxer eller Boxers netværksoperatørs udlånte udstyr.

1.3 De Generelle Abonnementsvilkår og de Individuelle Abonnementsvilkår udgør sammen med disse Særlige Bredbåndsvilkår den Abonnementsaftale, som er gældende mellem Kunden og Boxer. De Individuelle Abonnementsvilkår har forrang for de Særlige Bredbåndsvilkår og de Generelle Abonnementsvilkår. De Særlige Bredbåndsvilkår har forrang for de Generelle Abonnementsvilkår.

1.4 De definerede termer og begreber anvendt i de Generelle Abonnementsvilkår finder tilsvarende anvendelse og har samme betydning i disse Særlige Bredbåndsvilkår.

### 2. FORUDSÆTNINGER FOR BOXER BREDBÅND

2.1 Det er en forudsætning for, at Kunden kan modtage Bredbåndstjenesten:

2.1.1 at der på Kundens adresse findes:

- en ledig forbindelse til netværksoperatørens offentlige kobberbaserede telenet med den påkrævede kvalitet,
- et kabelafslutningspunkt ("Kabelafslutningspunkt", det vil sige afslutningspunkt på adressen for netværksoperatørens offentlige telenet og stikledning),
- et nettermineringspunkt ("Nettermineringspunkt", det vil sige den fysiske grænseflade mellem Kundens tilslutning og netoperatørens tjeneste) samt,

2.1.2 at Kundens adresse er en sædvanlig adresse, som fx et hus, en lejlighed, et sommerhus med videre og altså ikke er en usædvanlig adresse som fx en campingvogn, kajplads eller forskellige tekniske installationer som vindmøller, overvågningsanlæg med videre.

2.2 Ved bestilling eller snarest muligt derefter undersøger Boxer, hvorvidt alle forudsætninger under pkt. 2.1 er opfyldt. Hvis dette er tilfældet modtager Kunden en ordrebekræftelse fra Boxer. Hvis Boxer derimod konstaterer, at en eller flere af forudsætningerne under pkt. 2.1.1 ikke er opfyldt, modtager Kunden ikke en ordrebekræftelse fra Boxer. Boxer tager i stedet kontakt direkte til Kunden med henblik på at træffe nærmere aftale om, hvorvidt Kunden skal have teknisk bistand med henblik på foretagelse af nødvendig installation. Eventuelt teknikerbesøg foretages mod betaling, se pkt. 4, og nærmere aftale herom vil fremgå af en ordrebekræftelse, som Kunden modtager fra Boxer.

2.3 Hvis forudsætningerne under pkt. 2.1 ikke er opfyldt, kan Boxer til enhver tid afvise at indgå aftale om Bredbåndstjenesten.

### 3. INSTALLATION

3.1 Bredbåndstjenesten leveres som installation uden tekniker (en gør-det-selv løsning). Kunden skal selv foretage nødvendig opsætning af Bredbåndsudstyret (som defineret i pkt. 5) på Kundens adresse, herunder eventuel tilslutning til interne net.

3.2 Hvis det er nødvendigt for levering af Bredbåndstjenesten, at Boxer forestår dele af opsætningen, eller hvis Kunden anmoder om det, kan Boxer træffe aftale med Kunden om, at Kunden skal have besøg af en tekniker med henblik på foretagelse af nødvendig opsætning. Teknikerbesøg foretages mod betaling, se pkt. 4.

3.3 Såfremt der er mere end én ledningsvej til kundens adresse, har Boxer til en hver tid ret til at vælge hvilken ledningsvej, der benyttes. Kunden vil altid blive forsøgt tilsluttet med den hastighed, der sikrer den maksimale hastighed og stabil internetforbindelse på adressen. Hastigheden fastsættes ud fra det som er muligt at tilbyde på bestillingstidspunktet uden samtidig brug mere

end ét trådpår (pair bonding), som forudsætter speciel installation og aftale herom med Boxer.

### 4. TEKNIKERBESØG

4.1 Hvis Kunden og Boxer aftaler teknikerbesøg, vil Kunden og Boxer aftale nærmere dato og tid herfor. Kunden skal give Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker nødvendig adgang til Kundens adresse i det tidsrum, der følger af aftalen med Boxer.

4.2 Pris og betaling for teknikerbesøg, herunder eventuelle ydelser indeholdt heri som fx materiale, udstyr eller andet, sker i henhold til særskilt aftale mellem Kunden og Boxer.

4.3 Hvis Kunden ikke giver Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker nødvendig adgang til Kundens adresse på det aftalte tidspunkt, vil Boxer opkræve betaling for forgæves teknikerbesøg i overensstemmelse med Boxers til enhver tid gældende prisliste, som er tilgængelig på Boxers hjemmeside [www.boxertv.dk](http://www.boxertv.dk).

4.4 Hvis Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker foretager teknikerbesøg hos Kunden som led i fejltrening, service eller lignende, kan Boxer opkræve betaling for teknikerbesøget, hvis det viser sig, at Kunden eller Kundens forhold alene eller i al væsentlighed gav anledning til besøget.

### 5. BREDBÅNDSUDSTYR

5.1 Bredbåndsudstyr omfatter router, strømforsyning og netværksskabler ("Bredbåndsudstyr"). Kunden skal som udgangspunkt selv installere og opsætte Bredbåndsudstyret. Snarest muligt efter indgåelse af abonnementsaftalen vil Boxers netværksoperatør fremsende Bredbåndsudstyret til Kundens adresse, medmindre Boxer og Kunden har aftalt teknikerbesøg med henblik på installation. Hvis en tekniker installerer Bredbåndstjenesten vil teknikeren medbringe Bredbåndsudstyret.

5.2 Medmindre andet er aftalt, har Boxer eller Boxers netværksoperatør ejendomsretten til Bredbåndsudstyret. Kunden må ikke sælge, overlade, udleje, udlåne eller på lignende måde afhænde eller disponere over Bredbåndsudstyret, ligesom Kunden ikke må foretage tekniske indgreb eller ændringer i Bredbåndsudstyret. Kunden har ansvaret for, at Bredbåndsudstyret anvendes forsvarligt og i overensstemmelse med disse Særlige Bredbåndsvilkår.

5.3 Bredbåndstjenesten forudsætter, at Kunden anvender Bredbåndsudstyret korrekt.

Boxers kundeservice er ikke forpligtet til at rådgive eller hjælpe Kunder, der anvender andet udstyr end Bredbåndsudstyret, ligesom Boxer ikke er ansvarlig for, at Bredbåndstjenesten kan leveres i henhold til Abonnementsaftalen, hvis Kunden anvender andet udstyr end Bredbåndsudstyret.

5.4 Fysiske forhold på Kundens adresse, fx særligt tykke vægge eller lang afstand mellem router og computer kan medføre, at Bredbåndsudstyret ikke fuldt ud lever op til dets specifikationer. Boxer bærer ikke ansvaret herfor.

5.5 Hvis Bredbåndsudstyret bortkommer, beskadiges eller ophører med at fungere, skal Kunden straks kontakte Boxers kundeservice. Såfremt Bredbåndsudstyret er bortkommet, beskadiget eller ophørt med at virke, hvor dette ikke kan henføres til Boxers forhold, skal Kunden godtgøre Boxers tab. Dette betyder, at Kunden over for Boxer bærer risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader fx som følge af vandskade, brand, overspænding i nettet og lynnedslag m.v.

5.6 Kunden skal ved Abonnementsaftalens ophør returnere Bredbåndsudstyret til Boxer. Såfremt Kunden ikke har returneret Bredbåndsudstyret til Boxer senest 14 dage efter Abonnementsaftalens ophør, er Boxer berettiget til at opkræve betaling for Bredbåndsudstyret i overensstemmelse med Boxers til enhver tid gældende prisliste tilgængelig på Boxers hjemmeside. Boxer anbefaler, at du gemmer din kvittering for returnering af Bredbåndsudstyret.

### 6. KUNDENS ANSVAR OG BRUG

6.1 Kunden er ansvarlig for, at Bredbåndstjenesten og Bredbåndsudstyret anvendes i overensstemmelse med Abonnementsaftalen.

6.2 Kunden må ikke stille Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret til rådighed for andre end Kunden samt personer i Kundens husstand eller lejlighedsvise brugere godkendt af Kunden.

6.3 Kunden hæfter for enhver brug af Bredbåndstjenesten og Bredbåndsudstyret, herunder for betaling heraf.

6.4 Kunden er blandt andet ansvarlig for at sikre, at:

6.4.1 Bredbåndstjenesten og Bredbåndsudstyret anvendes, henholdsvis opbevares, forsvarligt og i overensstemmelse med Abonnementsaftalens vilkår, herunder at tredjemand ikke får uberettiget adgang til Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret, 6.4.2 eventuel mærkning af Bredbåndsudstyr ikke fjernes, ændres eller ødelægges,

6.4.3 Bredbåndstjenesten og Bredbåndsudstyret ikke anvendes til ulovlige formål eller på en måde, der forårsager eller kan forårsage overbelastning, nedbrud, forstyrrelser, afbrydelser eller lignende i det offentlige telenet,

6.4.4 Bredbåndstjenesten ikke misbruges eller anvendes til chikane, spredning af virus, spam, phishing, portscanning af andre computere på internettet, at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer eller andres udstyr, konti, informationer med videre (hacking), eller til krænkelse af andres rettigheder,

6.4.5 Kunden ikke sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information,

6.4.6 Kunden overholder de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet,

6.4.7 Bredbåndsudstyret ikke misbruges eller anvendes til andet end Kundens modtagelse af Bredbåndstjenesten,

6.4.8 Bredbåndsudstyret og øvrigt udstyr, der tilsluttes det offentlige telenet og anvendes sammen med Kundens Bredbåndstjeneste, anvendes i overensstemmelse med sit formål og eventuel vejledning herom, og

6.4.9 Boxer eller Boxers netværksoperatør kan til enhver tid få adgang til egne anlæg og installationer, herunder udstyr mv. på Kundens adresse, og eventuelt på direkte foranledning eller efter direkte henvendelse fra Boxers netværksoperatør.

## 7. BOXERS ANSVAR

7.1 Boxer er blandt andet ikke ansvarlig for

7.1.1 krav, skader, hændelser, tab med videre som følge af Kundens misligholdelse af Abonnementsaftalen,

7.1.2 information, tjenester, indhold, eventuel virus med videre, som Kunden får adgang til via Bredbåndstjenesten, herunder tredjemands handlinger og undladelser, eller

7.1.3 Kundens adfærd og handlinger, herunder på internettet, ved brug af Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret.

## 8. FEJLRETNING M.V.

8.1 Såfremt Kunden oplever fejl, hindringer eller driftsforstyrrelser forbundet med modtagelse af Bredbåndstjenesten eller problemer med Bredbåndsudstyret, skal Kunden rette henvendelse til Boxers kundeservice så hurtigt som muligt.

8.2 Boxer foretager sædvanlig fejlretning for Boxers regning. Hvis Boxer eller den af Boxer anvendte teknikker skal foretage fejlretning på installationsadressen, gælder reglerne for teknikerbesøg under pkt. 4 ovenfor.

## 9. DRIFTSFORSTYRRELSER

9.1 Internettets særlige karakter og tekniske egenskaber for Bredbåndstjeneste indebærer, at der kan forekomme udsving i Bredbåndstjenestens kvalitet og kommunikationshastigheden via det offentlige internet.

9.2 Boxer eller Boxers netværksoperatør forbeholder sig ret til

9.2.1 at teste for åbne porte (herunder proxies), samt åbne e-mailservere på Kundens udstyr, der kan give anledning til hindringer eller driftsforstyrrelser,

9.2.2 at blokere for (tredjemands) forbindelser til internettjenesten, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, fx til at sprede virus, spam eller phishing,

9.2.3 midlertidigt at begrænse adgang til Bredbåndstjenesten, blandt andet af hensyn til drifts- og sikkerhedsmæssige forhold og for at imødekomme myndighedskrav, samt

9.2.4 at iagttage øvrige relevante foranstaltninger med henblik på at imødegå sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser, trusler og sårbarheder.

9.3 Boxer vil søge at informere Kunden om eventuelle midlertidige væsentlige begrænsninger i Kundens adgang til Bredbåndstjenesten med længst muligt forudgående varsel.

9.4 Kunden har ret til forholdsmæssig tilbagebetaling af eller nedslag i abonnementsafgift ved væsentlige hindringer eller væsentlige driftsforstyrrelser forbundet med Kundens adgang til Bredbåndstjenesten omfattet af Abonnementsaftalen, såfremt hindringen eller driftsforstyrrelsen har fundet sted i en sammenhængende periode på minimum 48 timer, og såfremt hindringen eller driftsforstyrrelsen kan bekræftes af Boxers til enhver tid værende netværksoperatør. Eventuelle krav på forholdsmæssig tilbagebetaling af eller nedslag i abonnementsafgiften skal fremsættes ved henvendelse til Boxers kundeservice senest 10 dage efter, at hindringen eller driftsforstyrrelsen er blevet konstateret af Kunden. Kunden har ikke ret til tilbagebetaling af eller nedslag i abonnementsafgift, såfremt 1) problemet kan henføres til Kundens misligholdelse af Abonnementsaftalen, herunder fejlagtig anvendelse og installation af Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret, herunder anvendelse af andet udstyr end Bredbåndsudstyret, jf. punkt 5, eller 2) problemet kan henføres til drifts- og sikkerhedsmæssige forhold uden for Boxers eller Boxers netværksoperatørs kontrol.

## 10. ÆNDRINGER

10.1 Boxer og Boxers netværksoperatør er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Bredbåndstjenesten blandt andet af hensyn til drifts- og sikkerhedsmæssige forhold og for at imødekomme myndighedskrav. Såfremt der er tale om væsentlige ændringer, underretter Boxer Kunden om ændringen med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og Kunden har mulighed for at opsigte Abonnementsaftalen med 14 dages skriftligt varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt i henhold til pkt. 4.1 i de Generelle Abonnementsvilkår.

10.2 Såfremt Boxer foretager ændringer i abonnementsafgiften, underretter Boxer Kunden om ændringen med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og Kunden har mulighed for at opsigte Abonnementsaftalen på Boxer Bredbånd med 14 dages skriftligt varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt i henhold til pkt. 4.1 i de Generelle Abonnementsvilkår.

10.3 Boxer kan i øvrigt løbende ændre indholdet af de Generelle Abonnementsvilkår og disse Særlige Bredbåndsvilkår. Ændringerne vil som udgangspunkt fremgå i god tid af Boxers hjemmeside. Såfremt der er tale om ændringer, der ikke er af rent begunstigende karakter for Kunden, underretter Boxer Kunden om ændringen med minimum 30 dages varsel til ændringens ikrafttræden, og Kunden har mulighed for at opsigte Abonnementsaftalen med 14 dages skriftligt varsel til ændringens ikrafttræden. Kunden har i så fald ret til at få allerede betalt abonnementsafgift tilbagebetalt i henhold til pkt. 4.1 i de Generelle Abonnementsvilkår.

## 11. FLYTNING

11.1 Hvis Kunden skal flytte, skal Kunden give Boxer telefonisk besked om sin nye adresse senest 14 dage inden flytning til Boxers kundeservice på 7033 2033 eller skriftligt, enten elektronisk eller ved brev. Såfremt Kunden undlader at melde flytning senest 14 dage inden flyttedatoen, kan Kunden ikke forvente at modtage Bredbåndstjenesten på sin nye adresse. Det er endvidere en forudsætning for Kundens modtagelse af Bredbåndstjenesten på sin nye adresse, at forudsætningerne under pkt. 2.1 ovenfor er opfyldt.

11.2 Ved Boxers modtagelse af Kundens meddelelse om flytning undersøger Boxer, hvorvidt alle forudsætninger under pkt. 2.1 ovenfor er opfyldt. Hvis dette er tilfældet, bekræfter Boxer dette direkte over for Kunden enten telefonisk eller skriftligt. Hvis Boxer derimod konstaterer, at en eller flere af forudsætningerne under pkt. 2.1.1 ikke er opfyldt, tager Boxer kontakt direkte til Kunden med henblik på at træffe nærmere aftale om, hvorvidt Kunden

skal have teknisk bistand med henblik på foretagelse af nødvendig installation. Eventuelt teknikerbesøg foretages mod betaling, se pkt. 4 ovenfor, og nærmere aftale herom vil fremgå af en ordrebekræftelse, som Kunden modtager fra Boxer.

11.3 Kundens eventuelle bindingsperiode løber videre uafhængigt af, at Kunden flytter adresse.

## **12. MISLIGHOLDELSE AF AFTALEN**

12.1 Hvis en part væsentligt misligholder Aftalen, er den anden part berettiget til skriftligt at ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning for fremtiden. Som væsentlig misligholdelse fra Kundens side betragtes blandt andet Kundens misligholdelse af pkt. 6.4 i disse Særlige Bredbåndsvilkår vedrørende Kundens brug af Bredbåndstjenesten og Bredbåndsstyret, herunder også Kundens manglende ophør af adfærd i strid med pkt. 6.3, Kundens manglende betaling med mere end 10 dage fra forfaldsdatoen ifølge rykkerskrivelse(r), eller det forhold, at Kunden ikke forudbetaler i overensstemmelse med punkt 3.1 i de Generelle Abonnementsvilkår.

## **13. KLAGER**

13.1 Kunden kan klage til Boxers kundeservice over forhold relateret til Abonnementsaftalen.

13.2 Hvis der er tale om en klage over betalingskrav fra Boxers side, vil Boxer som udgangspunkt behandle klagen og træffe skriftlig afgørelse senest tre måneder efter, at klagen første gang er indgivet til Boxer.

13.3 Kunden kan indbringe tvister og Boxers afgørelse for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. Sal, 1609 København V, telefon 33 18 69 00, [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

13.4 Tvister kan i øvrigt afgøres og behandles i henhold til pkt. 13 i de Generelle Abonnementsvilkår.

## **14. OPSIGELSE AF AFTALE OM BREDBÅNDS TJENESTER**

14.1 Kunden kan opsigte Abonnementsaftalen om Bredbåndstjenesten med en måneds varsel, eller, såfremt Kunden er i binding, med en måneds varsel til udløbet af Abonnementsaftalens eventuelle bindingsperiode. Kundens opsigelse skal være telefonisk til Boxers kundeservice på 7033 2033 eller skriftlig, enten elektronisk eller ved brev.

## **15. IKRAFTTRÆDEN**

15.1 Disse Særlige Bredbåndsvilkår træder i kraft den 30.6.2016.