

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 (Bredbåndstjenesten).

1.2 De Generelle Abonnementsvilkår og de Individuelle Abonnementsvilkår (de vilkår der fremgår af din ordrebekræftelse) 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.

1.3 Kommunikationen mellem Boxer og Kunden foregår som udgangspunkt via e-mail og det er derfor et krav, at kunden har en aktiv e-mailadresse. Kunden skal informere Boxer ved skift af e-mailadresse. Boxer anvender e-mail eller sms til kommunikation om driftsforstyrrelser der kan påvirke Kundens leverance. Kunden kan til enhver tid frabede sig at få tilsendt driftsmeddelelser via e-mail og sms.

1.4 Kundens Bredbåndstjeneste giver Kunden adgang til det offentlige internet via telefonstik (xDSL) eller kabel-tv (COAX). Kunden tildeles dynamiske ip-adresser og skal som udgangspunkt selv installere det af Boxer eller Boxers netværksoperatørs udlånte udstyr.

2. Forudsætninger

2.1 Særligt for aftaler om Bredbånd via telefonstik (xDSL):

2.1.1 Det er en forudsætning for abonnementsaftalen:

- 1) at der på kundens installationsadresse findes en ledig forbindelse til netværksoperatørens offentlige kobberbaserede telenet med den påkrævede kvalitet og at Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker kan få adgang til kobberforbindelsen på Kundens installationsadresse.
- 2) at der på kundens adresse findes et kabelafslutningspunkt (et afslutningspunkt på adressen for netværksoperatørens offentlige telenet og stikledning).
- 3) at der på kundens adresse findes et nettermineringspunkt (den fysiske grænseflade mellem Kundens tilslutning og netoperatørens tjeneste).

2.2 Særligt for aftaler om Bredbånd via kabel-tv (Coax):

2.2.1 Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere internetadgang via kabel-tv-nettet på installationsadressen, at installationsadressen ligger indenfor kabel-tv-nettets geografiske dækningsområde, og at Boxer har aftale om levering af bredbånd på det pågældende anlæg.

2.2.2 Hvis installationsadressen ligger inden for kabel-tv-nettets geografiske dækningsområde, men uden at der findes en stikledning og brugbart stik på adressen, skal der installeres stikledning og tilslutningspunkt først. Boxer tilbyder som udgangspunkt ikke etablering af stikledning og tilslutningspunkt.

2.3 Generelle forudsætninger for Boxer Bredbånd:

2.3.1 Ved bestilling eller snarest muligt derefter undersøger Boxer, hvorvidt alle forudsætninger under pkt. 2.1 eller 2.2 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 eller 2.2 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 af et gebyr, se pkt. 4 og nærmere aftale herom vil fremgå af en ordrebekræftelse, som Kunden modtager fra Boxer.

2.3.2 Hvis forudsætningerne under pkt. 2.1 eller 2.2 ikke er opfyldt, kan Boxer til enhver tid afvise at indgå aftale om Bredbåndstjenesten.

3. INSTALLATION

3.1 Bredbåndstjenesten leveres som udgangspunkt med installation uden tekniker (en gør-det-selv løsning). Kunden skal derfor som udgangspunkt selv foretage den nødvendige opsætning af Bredbåndsudstyret på Kundens adresse, herunder eventuel tilslutning til wifi.

3.2 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 mest stabile internetforbindelse på adressen. På bredbånd via telefonstik (xDSL) fastsættes hastigheden ud fra det som er muligt at tilbyde på bestillingstidspunktet, uden samtidig brug af mere end ét tråddar (pair bonding) som forudsætter speciel installation og aftale herom med Boxer. Kunden vil i forbindelse med bestilling blive oplyst om, hvilken hastighed kunden kan forvente på bredbåndforbindelsen.

3.3 Hvis installation skal ske med teknikerbesøg, vil Kunden og

Boxer aftale nærmere dato og tid for besøget. Kunden skal give Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker den nødvendige adgang til Kundens adresse i det tidsrum, der følger af aftalen med Boxer.

3.4 Pris og betaling for teknikerbesøg, herunder eventuelle ydelser indeholdt heri som fx materiale, udstyr eller andet, sker i henhold til den gældende prislister, som er tilgængelig på Boxers hjemmeside <https://www.boxer.dk/vilkaar/>.

3.5 Kunden skal selv sørge for at udbedre eventuelle reparationer som er nødvendige som følge af etableringen af Boxer Bredbånd.

3.6 Hvis Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker foretager teknikerbesøg hos Kunden som led i fejlretning, service eller lignende, opkræves betaling for teknikerbesøget, hvis det viser sig, at Kunden eller Kundens forhold alene eller i al væsentlighed gav anledning til besøget. Boxer er berettiget til at opkræve betaling for forgæves forbrugt tid og faktiske afholdte omkostninger til eksempelvis kørsel, hvis Boxer eller den af Boxer anvendte tekniker ikke kan opnå adgang til din ejendom på det aftalte tidspunkt.

4. BREDBÅNDSUDSTYR

4.1 Kunden låner Bredbåndsudstyret, som bruges til levering af Boxer Bredbånd. Bredbåndsudstyret omfatter router, strømforsyning og netværksskabler. Medmindre andet er aftalt, har Boxer eller Boxers netværksoperatør ejendomsretten til Bredbåndsudstyret. Kunden må derfor 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.

4.2 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.

4.3 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, og Boxer bærer ikke ansvaret herfor.

4.4 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.

4.5 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 <https://www.boxer.dk/vilkaar>. Boxer anbefaler, at du gemmer din kvittering for returnering af Bredbåndsudstyret.

4.6 Hvis Kunden ikke afhenter eller returnerer udstyret rettidigt, kan Boxer opkræve gebyr for at genforsende udstyr til Kunden, i henhold til den gældende prisliste, som er tilgængelig på Boxers hjemmeside <https://www.boxer.dk/vilkaar>.

4.7 Boxer er ikke erstatningsansvarlig for tab af data eller økonomiske tab forårsaget af download af virus eller andre skadelige programmer, samt tilslutning af fremmed udstyr som medfører skader på net eller installationer.

5. KUNDENS ANSVAR OG BRUG

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

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

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

5.3.1 bredbåndstjenesten og Bredbåndsudstyret anvendes, henholdsvis opbevares, forsvarligt og i overensstemmelse med Abonnementsaftalens vilkår, herunder at tredjemand ikke får uberettiget adgang til Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret,

5.3.2 eventuel mærkning af Bredbåndsudstyr ikke fjernes, ændres eller ødelægges,

5.3.3 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.

5.3.4 bredbåndstjenesten ikke misbruges eller anvendes til chikane, spredning af virus, spam, phishing, port scanning 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,

5.3.5 kunden ikke sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information,

5.3.6 kunden overholder de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet,

5.3.7 bredbåndsudstyret ikke misbruges eller anvendes til andet end Kundens modtagelse af Bredbåndstjenesten,

5.3.8 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

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

6. BOXERS ANSVAR

6.1 Boxer påtager sig ikke ansvaret for følgende:

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

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

6.1.3 kundens adfærd og handlinger, herunder på internettet, ved brug af Bredbåndstjenesten eller Bredbåndsudstyret.

7. FEJLRETNING M.V.

7.1 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.

7.2 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. 3.

8. DRIFTSFORSTYRRELSER

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

8.2 Boxer eller Boxers netværksoperatør forbeholder sig retten til:

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

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

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

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

8.2.5 Boxer vil bestræbe sig på at informere Kunden om eventuelle midlertidige væsentlige begrænsninger i Kundens adgang til Bredbåndstjenesten med længst muligt forudgående varsel.

8.2.6 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.

9. ÆNDRINGER

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

10. FLYTNING

10.1 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.

10.2 Ved Boxers modtagelse af Kundens meddelelse om flytning undersøger Boxer, hvorvidt alle forudsætninger under pkt. 2.1 eller pkt. 2.2 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 eller pkt. 2.2 ikke er opfyldt, tager Boxer kontakt direkte til Kunden med henblik på at træffe nærmere aftale om, hvorvidt Kunden skal have teknisk bistand mod betaling, se pkt. 4, nærmere aftale herom vil fremgå af en ordrebekræftelse, som Kunden modtager fra Boxer.

10.3 Kundens eventuelle bindingsperiode løber videre uafhængigt af, at kunden flytter adresse. Ved flytning opkræves Kunden et flyttegebyr i henhold til enhver tid gældende prisliste tilgængelig på Boxers hjemmeside <https://www.boxer.dk/vilkaar>

11. MISLIGHOLDELSE AF AFTALEN

11.1 Hvis en part væsentligt misligholder aftalen, er den anden part berettiget til skriftligt at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. Som væsentlig misligholdelse fra kundens side betragtes blandt andet:

- 1) Misligholdelse af pkt. 3.1 i de generelle Abonnementsvilkår, hvis kunden ikke forudbetaler i overensstemmelse med reglerne
- 2) Misligholdelse af pkt. 4.5 i de generelle Abonnementsvilkår vedrørende kundens manglende betaling med mere end 10 dage fra forfaldsdatoen ifølge rykkerskrivelser, eller det forhold, at kunden ikke forudbetaler
- 3) Misligholdelse af pkt. 5.3 vedrørende kundens brug af Bredbåndstjenesten og Bredbåndsstyret

12. KLAGER

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

12.2 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.

12.3 Kunden kan indbringe tvister og Boxers afgørelse for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. Sal, 1609 København V, telefon 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

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

13. OPSIGELSE OG BINDING

13.1 Kunden kan opsigte Abonnementsaftalen om Bredbåndstjenesten med en måneds varsel, dog tidligst med ophør seks måneder efter aftalens ikrafttrædelse. Kundens opsigelse skal være telefonisk til Boxers kundeservice på 7033 2033 eller skriftlig, enten elektronisk eller ved brev.

13.2 Der er 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. telefon eller e-mail. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere det bredbåndsstyr som Kunden har modtaget for Boxer.

13.3 Skifter Kunden, som har bredbånd via telefonstik (xDSL), til en anden bredbåndsudbyder, der kontakter Boxer for opsigelse på Kundens vegne, betragtes dette som en almindelig opsigelse og bindingsperiode og varsel gælder.

14. PERSONDATAPOLITIK

14.1 Boxer er dataansvarlig for de personoplysninger, der indsamles om Kunden og behandles. På Boxers hjemmeside

<https://www.boxer.dk> kan der læses nærmere om Boxers persondatapolitik.

15. IKRAFTTRÆDEN

15.1 Disse Særlige Bredbåndsvilkår træder i kraft den 23.9.2019