

Leveringsbestemmelser for ADSL

Standardbetingelser gældende pr. 20.05.2010.

Denne side angiver vilkårene for levering og drift af ydelser, der er relateret til ADSL-ydelser leveret direkte fra VestNet A/S eller formidlet fra TDC.

Levering

VestNet A/S leverer den hastighed, som kunden bestiller, men vi tager forbehold for, at der kan forekomme steder, hvor vi ikke er i stand til at levere Bredbånd/ADSL, enten pga. af tekniske forhold eller begrænsning i telefonlinjernes kvalitet. I sidstnævnte tilfælde kan der forekomme eksempler, hvor vi kun kan give kunden en lavere hastighed end den ønskede hastighed. Her vil vi vælge at levere kunden den højest mulige hastighed, der kan fremføres via telefonledningerne.

Når vi leverer en ADSL forbindelse, foregår det ved, at man sætter et delefilter på den eksisterende telefonlinje, hvis der på adressen er en fastnet telefon. Ud af delefilteret trækker man telefon linjen på det ene stik og ADSL linjen på det andet stik. Såfremt man har flere telefonstik i boligen, kan det vise sig, at der kan forekomme støj på de øvrige telefoner – det er dog ikke sikkert. Støjen vil kunne fjernes ved at montere et kombifilter, som kan købes hos VestNet A/S. Der medleveres som standard et delefilter eller et kombifilter.

I forbindelse med abonnementet leverer VestNet A/S et modem / router, som tilsluttes telefonstikket. Kunden låner udstyret, og skal ved abonnementets ophør tilbagelevere alt udstyr til VestNet A/S i originalemballage. Såfremt udstyret ikke tilbageleveres, er kunden erstatningsansvarlig for udstyret. Erstatningsgebyr fremgår af gældende prisliste. Det samme er gældende, hvis udstyret ødelægges uanset årsag. Ved almindelig drift er VestNet A/S ansvarlig for, at kunden får leveret ny(t) modem / router i tilfælde af, at der måtte være en defekt på det leverede udstyr.

Det er en forudsætning for etablering af abonnementet, at der forefindes et brugbart telefonstik på adressen, hvortil linjen skal etableres. Såfremt der er fejl i installationerne, som kræver reparation, skal kunden dække udgiften til reparationen.

Som hovedregel, skal der trækkes cirka 10 % fra den købte hastighed for at få den reelle hastighed. De 10 % kaldes overhead. Dette skyldes, at data, som sendes over internettet pakkes med oplysning og afsender og modtager. Alle bredbåndsforbindelser i Danmark leveres med overhead.

I forbindelse med oprettelse af abonnementet skal kunden afgive korrekte oplysninger om navn og adresse m.v. Såfremt de afgivne oplysninger ikke er tilstrækkelige eller mangelfulde, kan VestNet A/S opkræve kunden et gebyr efter gældende prisliste. VestNet A/S indhenter løbende oplysninger fra CPR for at sikre entydig identifikation og verifikation af navne- og adresseoplysninger.

Abonnementet er kundens og kan ikke overdrages, sælges eller distribueres til andre end kunden eller dennes husstand. Der kan således kun være 1 husstand pr. abonnement.

I forbindelse med oprettelse af abonnementet betaler kunden for oprettelse og 3 måneders abonnement forud.

Åbning af forbindelse

Inden forbindelsen åbnes modtager kunden oplysning om åbningsdato pr. email eller post. Såfremt kunden selv forstår installationen, skal kunden senest dagen efter åbningsdagen give VestNet A/S

Leveringsbestemmelser for ADSL

besked, såfremt linjen ikke fungerer som forventet. Dette skal ske af hensyn til VestNet A/S's mulighed for fejlmelding hos TDC, som leverer kobberforbindelsen. Kunden har mulighed for mod betaling at udvide abonnementet med en serviceaftale, der giver hurtig adgang af TDC tekniker i tilfælde af, at der opstår fejl på forbindelsen. Serviceaftalen kan ikke tegnes på fejlramte linjer.

Abonnement

Abonnementet består af en løbende ydelse, og der betales for kobberkabel til adressen, den valgte hastighed samt en leje af modem / router. For kunder, der samtidig har fastnet telefon fra TDC, fratækker TDC p.t. en samlerrabat direkte på kundens telefonregning.

Service og support

Vestnet tilbyder support pr. e-mail eller telefonisk på hverdage i åbningstiden, som oplyses på VestNet's hjemmeside på www.vestnet.dk Udenfor åbningstiden kan der ydes support på vagttelefon, såfremt det valgte abonnement indeholder denne service.

Såfremt kunden har valgt et All-In-One produkt, ydes der alene support pr. e-mail eller telefon på hverdage mellem kl. 10:00 og kl. 15:00.

Flytning

Såfremt kunden flytter fra sin adresse er kunden forpligtet til omgående at give VestNet A/S skriftlig besked herom. Hvis kunden ikke meddeler flytning, risikerer kunden, at forbindelsen kan blive benyttet uretmæssigt af andre. Kunden hæfter for abonnementet og anvendelsen af dette. Kunden er forpligtet til at betale indtil flytning er registreret og forbindelsen er nedtaget.

Såfremt kunden ønsker at flytte abonnementet med til den nye adresse, kan dette ske mod at kunden betaler af et flyttegebyr.

Opkrævning

Abonnementer opkræves kvartalsvis (3 måneder) forud.

VestNet A/S kan ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve betaling straks, hvis der er begrundelse for at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. Dette vil kunne blive aktuelt, hvis:

1. Kunden flere gange ikke overholder sin betalingsforpligtelse i henhold til abonnementsaftalen eller i øvrigt har anden gæld til VestNet A/S, som ikke er betalt.
2. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
3. Kunden standser sine betalinger, begærer forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelser er netto kontant.

Ved for sen betaling forbeholder VestNet A/S sig ret til at tillægge rente i henhold til renteloven. Ved evt. rykning tillægges gebyr på kr. 100,00 pr. rykning. VestNet A/S er alene forpligtet til levere

Leveringsbestemmelser for ADSL

ydelse til kunden, såfremt betalingsbetingelserne fra kundens side er overholdt. Ved restance er VestNet A/S ikke forpligtet til at opretholde kundens data og øvrige oplysninger.

VestNet A/S forbeholder sig retten til uden varsel at lukke for en forbindelse, såfremt betalingsbetingelserne fra kundens side ikke er overholdt. Hvis en forbindelse bliver lukket som følge af manglende betaling, så kan denne kun genåbnes, når kunden har betalt et genåbningsgebyr efter gældende prisliste. Selv om forbindelsen måtte være lukket på grund af restance, er kunden forpligtet til at betale abonnementet.

Der beregnes et standard faktureringsgebyr på abonnementer efter gældende prisliste.

Kunden er forpligtet til at acceptere at blive tilsluttet Pengeinstitutternes Betalings Service (PBS). Såfremt abonnementet ikke tilmeldes PBS, vil der blive opkrævet et forhøjet faktureringsgebyr efter gældende prisliste. I tilfælde af, at abonnementet ikke er tilmeldt PBS, kan VestNet vælge at fakturere kunden hver måned i stedet en gang i kvartalet.

Alle beløb er anført inkl. 25% moms.

Opsigelse

I forbindelse med forbruger køb er der 14 dages fortrydelsesret fra bestillingsdatoen, hvis denne er afgivet pr. telefon eller via VestNet's hjemmeside www.vestnet.dk. Eventuel fortrydelse forudsætter, at abonnementet ikke er taget i anvendelse.

Løbende abonnementer er gældende til det opsiges af en af parterne. For ADSL bredbåndsforbindelse er der en bindingsperiode på 6 måneder, i bindingsperioden kan kunden ikke opsiges sit abonnement. Derefter kan opsigelse ske med 30 dages varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt, enten pr. brev til VestNet A/S, Stenhusvej 7, 4300 Holbæk eller via e-mail til opsigelse@vestnet.dk

Etiske regler

Ydelser indenfor abonnementet må ikke anvendes til aktiviteter, der er i strid med dansk lovgivning. Kunden må heller ikke bevidst eller ubevidst udsende SPAM. Overtrædelse heraf betragtes som misligholdelse, og VestNet A/S er berettiget til at afbryde for enhver leverance uden forudgående varsel.

Andre priser

Gældende prisliste over andre ydelser og gebyrer i forbindelse med ADSL abonnementet findes på www.andrepriser.vestnet.dk

Øvrige betingelser

VestNet forbeholder sig ret til at foretage al kommunikation med kunden pr. e-mail. VestNet opretter derfor en e-mail konto til kunden, som er en del af abonnementet. Der kan forekomme indhold i kommunikationen, der har salgs- og markedsføringsmæssig indhold. Det er frit for kunden at benytte en anden e-mailadresse, end den, som oplyses af VestNet. Dette skal blot meddeles VestNet skriftligt.

Der udsendes særskilte salgsinformationer, som kunden kan tilmelde sig for at modtage.