

Handelsbetingelser

Aftalevilkår af 1. september 2022.

Generelle oplysninger om leverandør:

Kviknet.dk ApS

Niels Bohrs Allé 185

5220 Odense SØ

Danmark

CVR-nr. 35466924

E-mail: kundeservice@kviknet.dk

Herefter betegnet Kviknet.

Aftalens omfang

Aftalen er gældende for alle ydelser fra Kviknet, herunder internetforbindelser via DSL, fiber, bolignet og kabel-TV.

Indgåelse af aftalen

Når du indgår en abonnementsaftale om levering af internet fra Kviknet, accepterer du disse vilkår. Du er enten en myndig person med bopæl i Danmark, der agerer på egne vegne (privatkunde), eller en myndig person, der med lovlig fuldmagt agerer på vegne af en virksomhed med dansk CVR-nummer (erhvervskunde).

Du indgår aftalen med Kviknet.dk ApS, CVR-nr. 35466924 (Kviknet), når du på Kviknets hjemmeside har gennemført en bestilling, eller når du over for en af vores medarbejdere skriftligt eller mundtligt har tilkendegivet, at du ønsker at indgå en aftale.

Du skal angive korrekt navn, adresse og telefonnummer. Du skal også oplyse en e-mailadresse, Kviknet kan kontakte dig på.

Det er din pligt at sørge for, at alle oplysninger til enhver tid er korrekte. Kviknet er ikke forpligtet til at kontrollere rigtigheden af de oplysninger, du afgiver, og Kviknet er ikke forpligtet til at anvende andre kommunikationsformer end e-mail.

Hvis tekniske eller kommercielle forhold gør, at Kviknet ikke kan levere det bestilte produkt, har Kviknet ret til at annullere aftalen.

Aftalens ikrafttræden og ophør

Når du bestiller et internetabonnement, vil den fysiske forbindelse blive oprettet på den dato, du ønsker, eller hurtigst muligt derefter, dog afhængigt af den valgte produkttype,

leveringskapacitet hos netejeren samt de fysiske forhold på adressen. Du vil modtage en endelig bekræftelse fra Kviknet, der angiver oprettelsesdatoen.

Du kan opsige abonnementet med 30 dages varsel, dog tidligst til 30 dage efter levering af forbindelsen. Såfremt dine egne forhold umuliggør levering under de aftalte vilkår, regnes varslet fra den dato, hvor Kviknet fyldestgørende kunne have leveret, dog under forbehold for dansk rets almindelige regler om fortrydelse.

Hvis du flytter din forbindelse til en anden internetudbyder før opsigelsesdatoen, vil Kviknet betragte det som en opsigelse af forbindelsen. Herefter vil Kviknet opkræve abonnement indtil opsigelsesdatoen og herefter lukke abonnementet. Kviknet tillader, at du opsiger dit abonnement vha. en fuldmagt til andre internetudbydere omfattet af "Brancheaftale om håndtering af XDSL leverandørskift", som kan findes på www.teleindu.dk.

Kviknet kan til enhver tid opsige dit abonnement med 30 dages varsel.

Fortrydelsesret

Privatkunder har 14 dages fortrydelsesret.

Fristen løber fra den dag, aftalen blev indgået. Hvis du ønsker at få ydelsen leveret, før fristen udløber, kan du give dit udtrykkelige forudgående samtykke til, at leveringen påbegyndes, og at fristen stopper, når ydelsen er fuldt leveret.

I praksis betyder det, at din fortrydelsesfrist udløber, når ydelsen er fuldt ud leveret. Du bevarer altså din fortrydelsesret, mens leveringsarbejdet står på.

Har du givet dit samtykke til, at arbejdet eller leveringen kan gå i gang før udløb af fortrydelsesfristen, og ønsker du efterfølgende alligevel at benytte din fortrydelsesret før forbindelsen er fuldt leveret, skal du dog være opmærksom på, at vi vil opkræve en rimelig betaling for det arbejde, der allerede er leveret.

Du skal inden 14 dage fra aftalens indgåelse give os meddelelse om, at du ønsker at fortryde dit køb. Meddelelsen skal gives ved henvendelse til Kviknets kundeservice på Kviknets hjemmeside, eventuelt ved benyttelse af standardfortrydelsesformularen på nederste side i handelsbetingelserne. I din meddelelse skal du gøre os tydeligt opmærksom på, at du ønsker at udnytte din fortrydelsesret.

Fortrydelsesretten omfatter ikke erhvervs-kunder.

Fakturering og betaling

Som privatkunde betaler du månedsvi bagud. Kviknet modtager betaling via betalingskort på Kviknets hjemmeside.

Kviknet accepterer betaling med Dankort, VISA og MasterCard. Kviknet kan efter nærmere aftale acceptere betaling ved girokort, som fremsendes elektronisk.

Ved betaling med betalingskort tilmeldes dit betalingskort en enkelt gang, hvorefter Kviknet løbende vil trække et beløb svarende til den månedlige abonnementspris. Første trækning på betalingskortet indeholder en eventuel restperiode, hvis abonnementet starter efter den 1. i en måned.

Såfremt du ønsker at udskifte dit betalingskort, skal du tilmelde dit nye betalingskort på selvbetjeningssiden "Mit Kviknet" på www.kviknet.dk.

Hvis dit betalingskort udløber eller spærres, skal du hurtigst muligt tilmelde et nyt betalingskort eller kontakte Kviknet for at aftale alternativ betalingsform.

Tilkøb ud over abonnement opkræves også via betalingskort.

Som erhvervskunde har du mulighed for at betale med FI-kode (girokort), såfremt du betaler 3, 6 eller 12 måneder forud.

Restancer

Hvis Kviknet gentagne gange ikke kan trække en betaling fra dit betalingskort, eller undlader du at betale rettidigt, hvis der er aftalt betaling via andet betalingsmiddel, betragtes det som en misligholdelse fra din side. Kviknet udsender herefter rykkere og pålægger rykkergebyrer og morarenter jf. renteloven.

Kviknet har ret til at lukke din internetforbindelse, indtil betalingen er modtaget. En sådan lukning medfører ikke, at opsigelsesvarsel, abonnementsbetalinger m.v. bortfalder.

Genåbning af forbindelse

Der kan fremkomme gebyr ved genåbning efter restancelukning af en allerede eksisterende forbindelse, for så vidt, at denne restancelukning er sket på grundlag, som kan tilskrives dig.

Gebyret vil til enhver tid modsvare de udgifter, Kviknet har måttet afholde til genåbningen af forbindelsen.

Depositum

Ved oprettelse af en forbindelse, der kræver teknikerbesøg, gravning, etablering af stikledning eller lignende, opkræver Kviknet et depositum, når du bestiller et abonnement. Depositum fremgår under bestillingsprocessen og modregnes i de første abonnementsbetalinger.

Kviknets ydelser

Kviknet leverer internetforbindelser via telefonstik fra TDC, fiber, bolignet eller kabel-TV.

Kviknet estimerer, om det teknisk kan lade sig gøre at levere en forbindelse på et eksisterende kabel på din adresse uden teknikerbesøg, men estimatet er baseret på oplysninger fra netejere, herunder TDC, og der er ingen garanti for, at oplysningerne er korrekte.

Derfor er det dit ansvar at sikre, at de eksisterende kabler fungerer, før du bestiller. Viser det sig, at internetkablet ikke fungerer korrekt, eller helt mangler, kan Kviknet sende en tekniker, der reparerer eller etablerer kablet for din regning, men abonnementsbetalinger og eventuelt opsigelsesvarsel bortfalder ikke.

Er du usikker på, om kablet findes eller fungerer korrekt, bør du bestille oprettelse med teknikerbesøg.

Der skal være adgang til 230 V strøm til Kviknets udstyr.

Fremsendelse af udstyr

Eventuelt udstyr, der skal bruges sammen med dit abonnement, herunder WiFi-routere og modems, fremsendes med et fragtfirma.

Hvis du har bestilt levering til din adresse, forsøger fragtfirmaet at levere udstyret på adressen. Lykkes det ikke, efterlader fragtfirmaet en fuldmagt, så du kan få udleveret udstyret i en nærliggende pakkeshop eller postbutik. Du skal hente udstyret inden for den tidsfrist, der står på fuldmagten.

Hvis du ikke afhenter pakken inden for den angivne tidsfrist, er Kviknet berettiget til at opkræve et gebyr for returnering og eventuel genudsendelse af udstyr. Det samme gælder, hvis du har bestilt levering til en forkert adresse.

Medmindre andet angives, beholder Kviknet ejendomsretten til udstyret. Beskadiges udstyret, kan Kviknet erstatte udstyret for din regning.

Ved afslutning eller annullering af abonnementet skal du returnere det af Kviknet fremsendte udstyr. Kviknet fremsender en e-mail med frist for returnering af det fremsendte udstyr, og udgifter til returneringen skal du, medmindre andet aftales, afholde for egen regning.

Når du returnerer udstyret, skal du pakke det forsvarligt ind og sende det til den af Kviknet oplyste adresse med omdeling. Det er ikke muligt at aflevere udstyret personligt, og vi anbefaler, at du gemmer en kopi af kvitteringen for afsendelse med et track-and-trace-nummer, så du kan dokumentere, at udstyret er returneret til Kviknet.

Husk at inkludere samtlige kabler, strømforsyninger og stik. Mangler nogle af delene ved returnering, vil Kviknet opkræve erstatning for de manglende dele.

Teknikerbesøg

Hvis det er nødvendigt at sende en tekniker til din adresse, oplyser Kviknet en dato og et tidsrum, hvor teknikeren forventes at komme.

Medmindre andet er aftalt, ringer teknikeren til din telefon en halv time før ankomst. Tager du ikke telefonen, kommer teknikeren alligevel.

Når teknikeren ankommer, skal han have adgang til hele ejendommen, og det er dit ansvar at sikre, at det er fysisk muligt. Hvis du bor til leje, kan du være nødt til at varsle din vicevært eller udlejer, så teknikeren kan komme ind i eventuelle teknikrum i bygningen.

Kan teknikeren ikke udføre sit arbejde, fordi han ikke har adgang til ejendommen, opkræver Kviknet et gebyr for forgæves teknikerbesøg, som fremgår af prislisten. Du skal herefter bestille et nyt teknikerbesøg hos Kviknet.

Teknikerbesøget indeholder en række standardydelse, som fremgår af Kviknets prisliste.

Under teknikerbesøget har du som regel mulighed for at bestille ekstraydelser hos teknikeren, herunder montering af ekstra stik eller ekstra kabelføring. Såfremt du gør brug af denne mulighed, vil Kviknet fakturere den faktiske udgift for disse ydelser til dig. Ønsker du at kende prisen for disse ydelser på forhånd, skal du spørge teknikeren eller kontakte Kviknets kundeservice.

Teknikerbesøg udføres enten af Kviknet eller en underleverandør.

Særligt for pair-bonding (DSL)

Ved bestilling af pair-bonding, som gør brug af to stk. trådpår i et telefonkabel, fremsendes en tekniker, der foretager installationen af et særligt KAP-stik og et pair-bonding modem.

Kviknet kan ikke på forhånd garantere, at installation af pair-bonding kan lade sig gøre, da det afhænger af de fysiske forhold på adressen, herunder tilstedeværelsen af et ledigt trådpar af tilstrækkelig høj kvalitet.

Såfremt pair-bonding ikke kan lade sig gøre, refunderer Kviknet udgiften til teknikerbesøget. Du får herefter mulighed for at annullere din ordre eller konvertere ordren til et DSL-abonnement på 1 trådpar.

Fejlrettelse

Kviknet afhjælper hurtigst muligt fejl i Kviknets eget net inden for normal åbningstid. Fejl på din forbindelse rettes af netejeren efter aftale med Kviknet.

Kviknets kundeservice kan desværre ikke afhjælpe fejl på dit eget udstyr.

Hastighed og netkvalitet

Ved bestilling af en internetforbindelse oplyser Kviknet, hvilken hastighed, du kan forvente.

Den oplyste hastighed gælder kun, hvis du tilslutter en tilpas kraftig computer direkte til udstyret via et egnet netværkskabel.

Den oplyste hastighed er kun gældende på strækningen fra kundeforbindningspunktet (typisk fiberboks, kabelmodem eller telefonstik) til kanten af Kviknets netværk, og en afvigelse på op til 20 % accepteres.

For enkelte kunder kan der forekomme afvigelser på op til 50 % ved spidsbelastning, afhængigt af den valgte produkttype og geografiske placering.

Den oplevede hastighed på WiFi-forbindelser afhænger af lokale forhold og kan ikke garanteres. Som udgangspunkt må du forvente, at hastigheden på WiFi er lavere end på kabel.

Der gives ingen garanti for latency, jitter eller pakketab. Kviknet forbeholder sig ret til at anvende rimelige trafikstyringsforanstaltninger jf. Netneutralitetsforordningen. En uddybende beskrivelse af disse foranstaltninger kan findes på Kviknets website.

IP-adresser

Når du tilslutter udstyr til en internetforbindelse fra Kviknet, skal du anvende dynamisk adressetildeling (DHCP). Vores DHCP-servere vil udlevere en privat IPv4-adresse til dig, og din adgang til internettet vil gå gennem en af vores Carrier Grade NAT-routere.

Hvis du har tilkøbt en fast, offentlig IPv4-adresse, leveres den enten direkte til dit udstyr via DHCP eller vha. 1:1 NAT.

IP-adresserne tilhører Kviknet. Ændring af faste IP-adresser sker yderst sjældent, men kan være nødvendigt ved omlægning af Kviknets netværk. Du vil blive varslet på forhånd, hvis vi ændrer din faste IP-adresse.

Anvendelse og begrænsninger

Hvis du ikke har tilkøbt en fast IPv4-adresse, er TCP port 25 (SMTP) spærret.

Derudover kan enkelte øvrige porte være spærret af den enkelte netejer - se Kviknets website for yderligere information om dette.

Du har pligt til at undgå at medvirke til spredning af virus, spam og lignende.

Medmindre andet er aftalt, må forbindelsen ikke anvendes som internetadgangstjeneste for brugere uden for din egen husstand.

Kviknet har ret til at lukke din forbindelse, hvis du ikke overholder disse vilkår.

Derudover har Kviknet ret til at gennemføre øjeblikkelige ændringer, som er nødvendige for at sikre den fortsatte drift af Kviknets netværk, ligesom Kviknet har ret til at ændre produktsammensætningen løbende.

Flytning og overdragelse

Kundeforholdet er indgået mellem dig og Kviknet, og du kan med Kviknets accept overdrage kundeforholdet til tredjepart. Kviknet kan i alle tilfælde overdrage kundeforholdet til tredjepart.

Dit internetabonnement er knyttet til den fysiske installationsadresse.

Hvis det er teknisk muligt, kan Kviknet flytte dit abonnement til en anden adresse mod et gebyr, som oplyses på forespørgsel. Flytning af abonnementet medfører påbegyndelse af en ny aftale med dertilhørende nyt opsigelsesvarsel.

Hvis det ikke er muligt at flytte din forbindelse, bortfalder eventuelt opsigelsesvarsel ikke.

Ændring af vilkår

Kviknet forbeholder sig ret til at ændre vilkår, priser og produkter. Ændringer, der er til fordel for dig, kan gennemføres uden forudgående varsel. Er der tale om en forringelse af dine vilkår, udsender Kviknet et varsel til dig pr. e-mail senest 30 dage før ændringen træder i kraft.

Varsling om ændrede priser og vilkår finder sted via e-mail til den e-mailadresse, du har oplyst.

Erstatningsforhold

Du er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Kviknets udstyr og installationer på installationsadressen, som er forvoldt af dig selv eller nogen, du har ansvar for.

Du har ansvar for Kviknets udstyr og installationer på adressen når det gælder tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brand, vandskader, lynnedslag og lignende.

Kviknet er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab opstået som følge af vedligeholdelse, forstyrrelser, afbrydelser eller nedbrud af tjenester.

Kviknet er ikke erstatningsansvarlig for tab af data eller økonomiske tab forårsaget af virus, hacking, udeblevne teknikerbesøg eller fejl på Kviknets udstyr.

Personoplysninger

Kviknet modtager og behandler personlige oplysninger, som er nødvendige for levering af de aftalte ydelser, herunder betalingsoplysninger, navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

Kviknet behandler alle personoplysninger efter de gældende regler i Databeskyttelsesforordningen og Databeskyttelsesloven.

Dine personlige oplysninger videregives til tredjepart i det omfang, som er nødvendigt for Kviknets levering af ydelser, herunder fragtfirma, SMS-tjeneste og lignende. Ved manglende betaling kan dine personlige oplysninger videregives til inkasso.

Du har ret til at få indsigt i alle personlige oplysninger, som Kviknet opbevarer, og du kan gøre indsigelse mod indsamlingen og behandlingen af disse. Indsigelse kan dog medføre, at Kviknet ikke kan levere de aftalte ydelser.

Du har ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk.

Klagevejledning

Klager sendes pr. e-mail til klage@kviknet.dk. Herefter vil Kviknet inden for 30 dage tage stilling til din klage og give dig et svar.

Privatkunder kan anke afgørelsen kan ankes til:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. th.
1609 København K.

www.teleanke.dk

Tvister

Tvister, som ikke håndteres af Teleankenævnet, herunder tvister mellem erhvervsdrivende og Kviknet, afgøres ved Retten i Odense.

Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:

Kviknet.dk ApS

Niels Bohrs Allé 185

5220 Odense SØ

CVR-nr. 35466924

E-mail: kundeservice@kviknet.dk

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/levering af følgende tjenesteydelser:
Bestilt den:
Forbrugerens navn:
Forbrugerens adresse:
Forbrugerens underskrift: (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)
Dato: