

Aftale om levering af internet - overdragelse

Ordreblanket med produktbeskrivelse

Journal nr.: Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd

Fiberby ApS (Fiberby)
Otto Busses Vej 3A
2450 København SV
CVR. nr. 28 29 21 39
(Fiberby)

OG

Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd
CVR: 28632363
Bagsværdvej 133 A-K
2800 Kongens Lyngby

har indgået aftale om levering af telekommunikations- og internettjenester (Services) i henhold til denne aftale (Aftalen). Aftalen omfatter levering af internetforbindelse, herunder levering af aktivt udstyr (Udstyr) til ejeren/tegneren af ejendommen (Foreningen) og ejendommens beboere (Brugerne).

1. Aftalens dokumenter

- 1.1 Aftalen omfatter:
- Dette dokument (Aftalen)
 - Gældende 'Tilbud 1554 inkl. prisliste' (Bilag 1)
 - Gældende 'Generelle vilkår for levering af internet' (Bilag 2)
 - Gældende 'Fiberby SLA' (Bilag 3)

2. Produktaftale

- 2.1 Det er en kollektiv aftale der indgås på internet mellem Fiberby ApS og Foreningen, dvs. 100 % tilmeldte, så alle husstande får et internet abonnement.
I tilbuddet fremgår der 66 stik der skal aktiveres, men dette præciseres når Fiberby har patchet alle stik op.
- 2.2 Hver husstand får en garanteret internethastighed på 1000/1000 Mbit til kr. 100,- pr. måned.
- 2.3 Fiberby sender én faktura til Foreningen/administrator. Opkrævningsinterval er kvartalsmæssig.
- 2.4 Værdikupon på kr. 200,- på valgfri router på shop.fiberby.dk ved tilmelding af internet senest 1 måned fra idriftsdato.
Hver beboer får en værdikupon på kr. 200,- Værdikoden fremgår af velkomstmaterialet.
Beboerne kan naturligvis fortsætte med at bruge deres nuværende router og kontakte kundeservice hvis de har brug for hjælp.
- 2.5 Foreningen får ”Fiberbys Tryghedsgaranti” 1 år uden omkostning, og der er ingen forpligtelse i, at skulle indgå en aftale efter det år.
Hvis Foreningen herefter ønsker at fortsætte, vil I blive opkrævet 10 kr. per stik pr. måned, fakturaen sendes ligeledes til Foreningen/administrator.

3. Levering af internetforbindelse

- 3.1 Internetforbindelsen leveres på fiberkabel frem til Foreningen og på eksisterende PDS frem til den enkelte bruger. Abonnementet indeholder dynamisk tildelt IP-adresse.
Anvendelsesmulighederne er fx web-tv, streaming, download af større filer, download af musik, online spil, håndtering af e-mails og surf på internettet.
Fiberby opsætter aktivt udstyr i Foreningen, hvortil forbindelsen bliver leveret. Fiberen termineres som et singlemode fiber og forbindes via 10 Gbit fibermodul.

4. **Levering af aktivt udstyr**

- 4.1 Fiberby leverer aktivt udstyr mv. til en samlet værdi af 43.750 kr. inkl. moms, som Fiberby betaler for. Dvs. Foreningen skal ikke betale for det aktive udstyr og Foreningen bliver også ejer af det aktive udstyr.
- 4.2 Fiberby har fremført fiberkabler fra områdenet til Foreningen samt opsat aktivt udstyr.

5. **Aftalens varighed - opsigelse**

- 5.1 Aftalen kan opsiges efter 36 måneder fra leveringsdato med 3 måneders varsel. Hvis den ikke opsiges fra Foreningens side, løber leverancen videre.

6. **Leveringsdato**

- 6.1 Leveringstid fra Fiberby er 3 måneder fra underskriftsdato. Foreningen skal selv opsiges nuværende leverandør og oplyse Fiberby hvornår den aftale udløber.
Fiberby koordinerer overgangen med jeres nuværende leverandør Dansk Kabel TV.

7. **Ikrafttrædelse**

- 7.1 Aftalen træder i kraft ved Fiberbys og Foreningens underskrivelse.
- 7.2 Foreningen kan kontakte Netværksvagten på tlf. 60 87 94 92 udenfor Kundeservice alm. åbningstider hvis foreningens internet er ude af drift. Dette telefonnr. må ikke deles med beboerne eller offentliggøres på opslagstavler, hjemmeside, sociale medier mv.

8. **Underskrivelsen**

- 8.1 Aftalen er udfærdiget i 2 enslydende eksemplarer, hvoraf hver af parterne har modtaget et eksemplar.

26. marts 2021

Fiberby

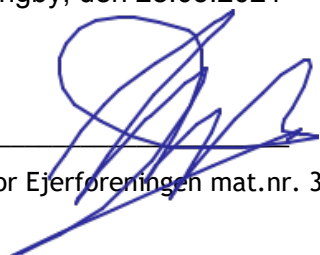
- 8.2 Underskriver bekræfter ved sin underskrift på Aftalen at være bemyndiget til at indgå bindende aftaler Foreningen. Underskriver bekræfter desuden, at denne har fået udleveret og har accepteret Fiberbys Tilbud 1554 inkl. prisliste (bilag 1) og Fiberbys Generelle vilkår for levering af internet (bilag 2).
- 8.3 Underskriver er forpligtet til at orientere Administrator og brugerne om aftalens indhold samt om ændringer af vilkår og priser.

Dato: 26. marts 2021



Fiberby ApS

Dato: Lyngby, den 28.03.2021


for Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd

Grunddata for Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd

Boligforeningens navn:	Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd Bagsværdvej 133 A-K 2800 Kongens Lyngby
Boligforeningens CVR. nr.:	CVR: 28632363
Hvortil sendes faktura:	Navn: Laros A/S Adresse: Randersvej 204, 8200 Århus N Tlf.nr.: 8730 9740 Mobil: E-mail: info@laros.dk Metode: E-mail ☐ EDI ☐ Betalingsservice ☒ EAN nr.:
Boligforeningens administrator:	Navn: Firma: Laros A/S Adresse: Randersvej 204, 8200 Århus N Tlf.nr.: 8730 9740 Mobil: E-mail: info@laros.dk
Boligforeningens formand:	Navn: Eske Toft Adresse: Bagsværdvej 133E, Kld., 2800 Kongens Lyngby Tlf.nr.: Mobil: 2942 1571 E-mail: Bestyrelsen@133.dk
Kontaktperson/vicevært:	Navn: Ulrik Thomsen Adresse: Bagsværdvej 133B, 2.tv., 2800 Kongens Lyngby Tlf.nr.: Mobil: 6063 1710 E-mail: ejer133@gmail.com



Invester i fremtiden

Få lynhurtigt og stabilt internet

I Fiberby sætter vi det menneskelige møde og fællesskabets styrke i førersædet, og vi har i 20 år udbygget Fiberby til mere end 700 boligforeninger over hele København, der ved, at det er vores særkende at gøre et stabilt og stærkt internet til noget, som de i fællesskab nyder godt af i hele ejendommen.

Dato	15.03.2021
Boligforening	Ejerforeningen mat.nr. 3q Bagsværd
Tilbudsnr.	1554
Kontaktperson	Mikkel Mikkelsen
Direkte tlf.	40 77 71 00
E-mail	Mikkel@fiberby.dk



Kære Ejersforeningen mat.nr. 3q Bagsværd

Hermed fremsendes tilbud fra Fiberby som aftalt.

Lynhurtigt og stabilt fibernet fra Fiberby

For Fiberby er kvalitet lig med kundernes tilfredshed og tryghed. Med en internetforbindelse fra Fiberby får ejendommen og beboerne en lynhurtig, robust og stabil internetforbindelse med et højt serviceniveau, der inkluderer overvågning af netværket 24/7/365, egne netværksteknikere på døgnvagt samt nem adgang til kundeservice.

Jeres eksisterende bolignetværk til fibernet benyttes, dog udskiftes det aktive udstyr:

- Fiberby tilbyder jer en kollektiv løsning hvor alle beboere er tilmeldt. Hver enkel beboer får **1000/1000 Mbit til kr. 100,- pr. måned.**

(Hvis I ønsker en individuel internetløsning, tilbyder vi også dette)
- Abonnementsprisen er **fast i aftaleperioden**, dvs. ingen prisstigninger.
- Fiberby installerer og **finansierer switche uden omkostninger** for jer (værdi 43.750 kr.).
- **Fiberby står for drift og servicering af jeres bolignetværk**, som er inkluderet i internet-abonnementsprisen. Hvilket betyder, at en serviceaftale indgås til **0 kr. per måned.**
- Fiberby vil ekstraordinært tilbyde jer **”Tryghedsgaranti” 1 år uden omkostning**, og der er ingen forpligtelse i, at skulle indgå en aftale efter det år. Læs mere om dette på side 7.
- Fiberby har **redundans i vores netværk**, som medfører en øget forsyningssikkerhed og opetid, hvis et fiberkabel måtte blive gravet over, så kan vi lede signalet den anden vej.
- Fiberbys kunder har nem adgang til **kompetent og venlig kundeservice**, som der kan ringes til og få råd og vejledning til jeres internet. Vores kunder giver os 4.7 ud af 5 på Trustpilot.

Jeg ser frem til at uddybe tilbuddet og svare på spørgsmål etc. Hvis I ønsker det, vil jeg gerne mødes med jer i bestyrelsen om ikke andet et onlinemøde.

Ser frem til at høre fra jer, når I har haft mulighed for at gennemse tilbuddet.

Med venlig hilsen

Mikkel Mikkelsen



Fremragende 4.7 af 5.0

Om Fiberby, vores produkter og service.

Fiberby

- Fiberby er etableret i 2004.
- Vi servicerer i dag ca. 28.000 boliger fordelt på ca. 700 boligforeninger i Storkøbenhavn.
- Vi er 26 ansatte på Otto Busses Vej 3A i København.
- Vi har eget netværkscenter, kundecenter samt egne netværksteknikere.

Fiberbys internetmodel til foreningen

Den nævnte hastighed er garanteret til hver enkel lejlighed.

- **A - Topfart:**
 - Fiberby kan tilbyde en kollektiv aftale, hvilket betyder, at alle beboere får **1000/1000 Mbit til 100 kr. per måned**, som faktureres via jeres administrator.

Fiberbys Service

Med Fiberby får I en fuldserviceaftale, hvor Fiberby er ansvarlig for drift og fuld service på jeres aktive netværksudstyr. Prisen for denne aftale er **0 kr.** per måned. Dvs. der faktureres ikke for udkørsler og/eller løbende servicering af jeres anlæg.

Hvis en udkørsel skyldes forhold foran ledet af jer selv, så forbeholder Fiberby sig dog retten til at fakturere foreningen for denne udkørsel.

Servicering af omfatter følgende

- Aktiv netværksovervågning 24/7/365, som håndteres af Fiberbys egne teknikere, der også kører ud til foreningen hvis nødvendigt.
- Responstid på foreningsnedbrud ligger på under 30 minutter.
- Bestyrelsen har telefonisk adgang til Fiberbys netværksvagt 24/7/365.
- Fiberbys opetid er bedre end 99,8 % per år.

Kundeservice

- 20 års erfaring i at assistere internetkunder.
- Telefonopkald besvares **indenfor** 3 minutter og e-mails indenfor 4 timer i åbningstiden.
- Tilmelding og afmelding af internet er uden beregning.
- Kundeservice har åbningstiderne:
mandag - torsdag kl. 10.00 - 18.00, fredag kl. 10.00 - 16.00 og lørdag 10.00 - 14.00.

PRISBEREGNING

Antal stik der tilsluttes (lejligheder og øvrige) 66

Aktivt udstyr			
Gbit Switche 48 port (10 Gbit/s uplink port)	7.000	2	14.000 kr.
Fiber optikker (10 Gbit/s)	1.500	4	6.000 kr.
Tilslutning til Fiberbys net	15.000	1	15.000 kr.
Sum			35.000 kr.
Moms udgør			8.750 kr.
I alt			43.750 kr.
Fiberby overdragelsesrabat	-43.750	-	43.750 kr.
I alt inkl. moms for aktivt udstyr og tilslutning			<u>0 kr.</u>

Aftaleperiode

Aftaleperioden er 36 måneder fra etableringsdatoen.

Øvrige forhold

Tilbud er afgivet uden besigtigelse, dvs. vi tager forbehold for dette i tilbuddet.

Når I ønsker det, vil vi meget gerne komme og besigtige jeres forening.

Foreningen har oplyst, at der er fiber imellem de 2 boligblokke og vi forudsætter, at det er en multimode fiber.

Fiberby forventer at opmærkningen på eksisterende patchpaneler er korrekt. Eventuel udbedring af fejl på eksisterende PDS Kabling, samt ekstraarbejde som følge af forkert opmærket patchpanel, er ikke inkluderet i dette tilbud.

Tilbuddet er gældende 3 måneder fra dags dato, og der tages forbehold for evt. trykfejl.

Tilbuddet er forbeholdt boligforeningen og må ikke gøres offentligt tilgængelig eller videregives til tredjepart.



OM DET AKTIVE UDSTYR

Der trækkes fiber til jeres bygning, og der opsættes fiberskuffe i de to eksisterende rackskabe.

Foreningen har oplyst, at der er fiber imellem de to blokke.

Der opsættes nye Gigabit Switche med 10 Gbit/s uplink port.

Der forudsættes at der er brugbart separat HPFI-relæ pr. rackskab.

OM INSTALLATION

Der vil i sagens natur være lidt støj- og støvgener i forbindelse med installationen. Men da arbejdet foregår i kældrene, vil det være minimalt.

Vi fejer op efter os, men vasker ikke gulv/trappe.

I nogle tilfælde kan der være behov for småudbedringer af kosmetisk karakter efter endt installation. Fiberby udfører ikke malerarbejde.

Fiberby overholder dog gældende love og regler ved bl.a. at opretholde brandkrav ved eventuelle gennemboringer i kældrene.

Men da vi overtager et eksisterende bolignetværk, vil vores arbejde kun dreje sig om krydsfeltet/rackskabet og evt. ny fiber ind fra gaden til krydsfeltet. Fiberby vil altid lukke eventuelle boringer i murværk efter gældende lovgivning. Men det kan ikke udelukkes at det kosmetisk kan ses, at et gennemboret hul er lukket til.

I tilfælde af at håndværkere eller teknikere må gå forgæves pga. manglende adgang til aftalte besøg, faktureres efter gældende priser.

Der ydes 2 års garanti på udstyr og hardware.

Vi har netop fået installeret Fiberby i vores ejerforening på Vesterbro. Alt har klappet fra start til slut. Absolut ingen problemer med installering af deres servere, trækning af ledninger til alle lejligheder. Det gik virkeligt hurtigt og nemt!! Har netop selv installeret min router, det tog under 2 minutter. Velkommen til en verden med highspeed internet (...)

Trustpilot



DET GODE OVERBLIK

1 Tilslutningsdato

I vil få information om en tilslutningsdato, når vi har modtaget en underskrevet kontrakt. Leveringstid afhænger af foreningens størrelse, beliggenhed og eksisterende udstyr. Vi imødekommer desuden særlige ønsker i forbindelse med skiftet fra tidligere udbyder.

2 Byggemøde

Forud for installationen afholdes et byggemøde. Her gennemgår vi tilslutningen af fiberen fra vejen og udskiftningen af aktivt udstyr samt andre eventuelle spørgsmål. Der vil være behov for adgang til kælder, så boligforeningen bedes udlevere en nøgle dertil.

3 Tilmelding

Når Fiberby har tilsluttet jeres bolignetværk og det er klar til brug, modtager beboerne en informationsfolder med oplysninger om tilmelding, trådløst internet m.v. Tilmeldingen foregår online fra sin lejlighed og man er på internettet med det samme.

Fiberbys Tryghedsgaranti

Fiberby varetager drift og service af jeres aktive netværksudstyr, hvilket er inkluderet i abonnementsprisen. Vi lægger vægt på at være tæt på vores kunder, og hjælper ved behov.

Som et supplement til serviceaftalen tilbyder Fiberby vores nye Tryghedsgaranti. Det er en foreningsaftale, som er frivillig for foreningen at indgå. Formålet med Tryghedsgaranti er at give økonomisk tryghed og adgang til ekstra service og support for både beboerne og foreningen.

Øget tryghed for beboerne.

- Beboerne har fri adgang til Fiberbys **Hjemmeservice**, hvilket betyder, at de kan bestille en tekniker, der kommer hjem til én og sætter internettet op, hvis man har udfordringer/ problemer med det trådløse signal i lejligheden.
 - Teknikeren gennemgår kablingen fra switch i kælder til stikket i lejligheden, selve stikket, den trådløse internetdækning i de forskellige rum med kundens nuværende routerløsning.
 - Evt. fejl rettes m.m. Er stikket defekt og der skal etableres et nyt - er dette for egen regning.
 - Der udformes en målerapport på det trådløse signal i lejligheden.
 - Teknikeren giver anbefalinger og vejleder kunden til optimal routerløsning og - placering, for at give den bedste/nødvendige dækning.
 - I fald beboeren ønsker at købe en ny router, bliver routeren installeret på stedet. Herefter kan der udformes en ny målerapport med den nye routerløsning.
 - Den eneste udgift for beboeren ved teknikerbesøget er et evt. køb af en ny router.
- Hjemmeservice har en listepriis på 600 kr. per teknikerbesøg. For de foreninger, som vælger at indgå en Tryghedsgaranti, er denne uden beregning for den enkelte beboere.

Øget tryghed for foreningen.

- Foreningen får **udvidet garanti på det aktive netværksudstyr** (normal garantiperiode fra leverandøren er 2 år), lige så længe Fiberby leverer internet til foreningen. Så hvis en switch bryder ned efter f.eks. 5 år, så udskifter Fiberby den uden omkostning (switch prisen ligger på ca. 7.000, - kr. eks. moms).
- Tryghedsgarantien dækker alle udgifter inkl. evt. omkostninger til andet hardware.

Fiberbys Tryghedsgaranti som kan tilkøbes, har en omkostning på **10 kr. per stik per måned** som faktureres til foreningen.

Fiberby vil ekstraordinært tilbyde jer "Tryghedsgaranti" 1 år uden omkostning, og der er ingen forpligtelse i at skulle indgå en aftale efter det år.

Fiberbys PRISLISTE på øvrige ydelser

Gældende fra 1. januar 2021

Abonnementer

Arbejdsgiverbetalt internet 1000/1000 Mbit

480 kr. / kvartal via
Betalingsservice

- Indeholder statisk, offentlig IPv4-adresse

Tilkøb

Trådløs router, se aktuelt udvalg på shop.fiberby.dk

550 kr. stk. (fra pris)

Router rabatkode, (Tilbydes i 1 måned fra forening går i drift)

200 kr. stk. (værdikupon)

Statisk offentligt IP-adresse IPv4-adresse

50 kr. / måned

Ejendomsvaskeri opkobling inkl. statisk off. IP-adresse

100 kr. / måned

Butiksabonnement (erhvervsdrivende)

750 kr. / kvartal

- Indeholder statisk, offentlig IPv4-adresse

Services og engangsbetalinger

Tilmelding og op-og nedgradering af internet abonnement

0 kr.

Betaling via netbank/bankoverførsel

0 kr.

Fremsendelse af faktura/girokort med e-mail (foretrækkes)

0 kr.

Fremsendelse af faktura/girokort med almindelig post

0 kr.

Teknikerbesøg i hjemmet

Hjemmeservice

600 kr. per besøg

- anvendte materialer faktureres efter forbrug

Teknikerbesøg på foreningsniveau *)

Montør

600 kr. / time

Servicevogn

225 kr.

- anvendte materialer faktureres efter forbrug

Etablering af ekstra stik

Lejlighed som ikke har stik i forvejen inkl. kabeltræk

3.000 kr. per stik

*) Foreningens selvforskyldte udkørsler f.eks. ved strømsvigt, manglende nøgle, manglende adgang til udstyr etc.

Alle beløb er inkl. moms

Generelle vilkår for levering af internet (fra 2019)

1. Indledning og Kontraktens parter.

- 1.1. Disse generelle vilkår gælder for aftaler ("Kontrakten"), der er indgået mellem Fiberby ApS ("Fiberby") og ejeren/tegneren af ejendommen ("Boligforeningen") vedrørende Fiberbys levering af infrastruktur ("Kabling") og/eller aktivt udstyr ("Udstyr") i overensstemmelse med indgået aftale. Formålet hermed er at give Fiberby mulighed for at levere internetforbindelse ("Services") til de enkelte beboere i Boligforeningen indenfor kontraktperioden.
- 1.2. Eventuelle fravigelser fra disse generelle vilkår skal aftales skriftligt i "Kontrakten" for at være gældende.

2. Installation af Fiberbys udstyr.

- 2.1. Boligforeningen skal i overensstemmelse med Fiberbys anvisninger udføre nødvendige forberedelser til installation af Fiberbys udstyr hos Boligforeningen.
- 2.2. Fiberby installerer udstyret i de aftalte lokaler og i overensstemmelse med gældende danske forskrifter for sådan installation.
- 2.3. Første installationsdag er den dag, hvor Fiberby ifølge aftale skal have adgang til aftalte lokaler og udstyr tilhørende Boligforeningen med henblik på at udføre installationen.
- 2.4. Med mindre andet fremgår af Kontrakten er det udstyr, som Boligforeningen betaler for, fuldt ud Boligforeningens ejendom. Boligforeningen må dog ikke foretage nogen form for indgreb eller flytning af Udstyret uden Fiberbys samtykke, så længe Fiberby leverer Services på Udstyret.

3. Fiberbys forpligtelser.

- 3.1. Fiberby skal foretage installation af Kabling og Udstyr, levere Services og stille dem til disposition i overensstemmelse med Kontrakten.

4. Boligforeningens forpligtelser.

- 4.1. Boligforeningen forpligter sig til sikre, at Fiberby til stadighed har adgang til Udstyr og normale samt lovlige arbejdsbetingelser i Boligforeningen, herunder:
 - at sikre, at Fiberby altid har den eller de nøgler, der skal bruges til at komme til foreningens krydsfelt.
 - i normal arbejdstid eller på særligt aftalte tidspunkter at tillade adgang for Fiberbys personale og/eller underleverandører til andre af Boligforeningens lokaler, bygninger, anlæg og udstyr, der er nødvendigt for, at Fiberby kan opfylde sine forpligtelser efter Kontrakten.

- at orientere Fiberby om planlagte strømafbrydelser, mistanke om hærværk eller på anden måde manipulation med netværket.
- at Boligforeningens netværk har korrekte patchlister i rackskabet/ krydsfeltet, så det er muligt at identificere Brugere.
- at Boligforeningens rackskab er aflåst og forsvarligt vedligeholdt, samt at Boligforeningens kontaktpersoner ikke tilgår rackskabet uden forudgående aftale med Fiberby.
- løbende at opdatere Fiberby om ændringer i kontaktoplysninger, herunder fakturaadresse, e-mail, administrator og kontaktpersoner hos Boligforeningen.
- at elforsyningen af rackskabet sker fra selvstændig gruppe med egen HPFI.
- at arbejdsstedet skal være sikret jf. arbejdsmiljølovgivningen, således at arbejdsstedet ikke er farligt fx støvet/snavset, defekte stiger, manglende lys etc.

Såfremt Boligforeningen ikke sikrer dette, kan det medføre ret til fristforlængelse, således at anlægget ikke etableres rettidigt (§11), servicesvigt, således at beboerne ikke modtager et aftalte services i en periode eller ekstraarbejde, som Fiberby er berettiget til at fakturere særskilt.

- 4.2. Fiberby har ret til at disponere over den del af Boligforeningens Kabling og Udstyr, som er placeret i Fiberbys net i den udstrækning, det er nødvendigt, for at Fiberby kan opfylde sine forpligtelser ifølge Kontrakten.
- 4.3. Fiberby har ret til at trække fiber gennem Boligforeningens ejendom/kælder med henblik på at service andre ejendomme. Fiberby skal så vidt muligt følge eksisterende føringsveje og sørge for, at placeringen af fiber foregår så hensigtsmæssigt som muligt. Såfremt aftalen ophører, bevarer Fiberby denne ret, idet Fiberby har det fulde ansvar for kablingen. Boligforeningen kan altid forlange at kablingen ændres eller omlægges for Fiberbys regning, såfremt dette er nødvendigt.

5. Internetanvendelse for den enkelte bruger.

- 5.1. Fiberby indgår aftaler direkte med de enkelte brugere, og Boligforeningen er ikke ansvarlig for brugernes anvendelse af anlægget udover betalingen, jf. nf.
- 5.2. I det omfang Boligforeningen tilkobler ikke autoriserede brugere til anlægget, hæfter Boligforeningen for såvel betaling efter gældende satser som anvendelse i henhold til de til enhver tid gældende slutbrugerbetingelser, der findes på www.fiberby.dk.

6. Ændring af vilkår, priser og gebyrer.

- 6.1. Ændringer af vilkår i Kontrakten, priser og gebyrer meddeles Boligforeningen skriftligt med et varsel svarende til den gældende opsigelsesfrist. Ændringerne vil blive meddelt enten via fakturaer, Betalingsserviceoversigter, breve eller e-

mails samt på www.fiberby.dk.

7. Betaling.

- 7.1. Fiberby fakturerer Boligforeningen installationsomkostningerne i henhold til Kontrakten. Faste abonnementsudgifter for Brugerne for at modtage Fiberbys Services faktureres kvartalsvis forud til Boligforeningen, Brugerne eller Brugernes arbejdsgiver afhængig af abonnementstype.
- 7.2. Betalingsbetingelser for slutbrugere fremgår af de individuelle aftaler. Betalingsbetingelser for beløb, der skal faktureres Boligforeningen, herunder installationsomkostninger, opgraderinger og/eller andre foreningsprodukter/service er 14 dage fra fakturadato.
- 7.3. Ved Kontraktens ophør er Boligforeningen forpligtet til straks at betale alle eventuelle udeståender til Fiberby.

8. Ansvar.

- 8.1. Fiberby er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab, som følge af ansvarspådragende handlinger eller undladelser forårsaget af Fiberby eller nogen, som Fiberby har ansvaret for, dog med følgende begrænsninger:
 - Fiberby er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tab, der opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenester,
 - Fiberby er ikke ansvarlig for tab af data eller økonomiske tab, forårsaget af virus eller andre skadelige programmer, samt tilslutning af fremmed udstyr som medfører skader på net eller installationer,
 - hændelser uden for Fiberbys kontrol, f.eks. fejl i udstyr, ulykkestilfælde, eksplosion, krig, opløb, arbejdskonflikt, brand, foranstaltninger eller forsømmelser fra offentlige myndigheders side, strejke, naturkatastrofer, herunder lynnedslag, oversvømmelser, afbrydelser eller forsinkelser i eksternt net eller telefonforbindelse.
- 8.2. Et erstatningsansvar efter denne Aftale kan uanset tabets årsag og karakter maksimalt udgøre et beløb svarende til Boligforeningens samlede vederlag til Fiberby i de sidste 3 fakturerede måneder.

9. Misligholdelse

- 9.1. Ved væsentlig misligholdelse af Kontrakten kan Kontrakten ophæves med øjeblikkelig virkning, hvis den misligholdende part ikke har rettet for sig inden 14 dage efter skriftligt påkrav.
- 9.2. Fiberby er blandt andet berettiget til at ophæve Kontrakten i følgende tilfælde:

- Såfremt Fiberby på grund af påbud fra myndigheder eller lignende ikke længere kan levere de aftalte Services.
 - Såfremt Fiberby ikke gives adgang til det udstyr, som Boligforeningen har tilsluttet Fiberbys netværk (jf. §4).
 - Såfremt Boligforeningen ikke sikrer rackskabe mod adgang for uvedkommende.
 - Såfremt Boligforeningen/Brugerne ikke efter Fiberbys anmodning inden for 24 timer har frakoblet udstyr, der forhindrer eller forringer leverance af Services eller Fiberbys netværk.
 - Såfremt Boligforeningens/Brugernes anvendelse af de leverede Services efter Fiberbys skøn sker på en sådan måde, at der opstår væsentlige ulemper for Fiberby eller tredjemand eller må antages at indebære en overtrædelse af gældende lovgivning eller krænkelse af tredjemands rettigheder (§4.1).
- 9.3. Fiberby har tillige ret til at ophæve leveranceaftale med den/de enkelte brugere, der ikke overholder betingelser (jf. slutbrugerbetingelser på Fiberby.dk).
- 9.4. Hvis Fiberby eller Boligforeningen erklæres konkurs, indleder akkordforhandlinger eller er genstand for virksomhedsrekonstruktion, indstiller sine betalinger eller af anden årsag må antages at være insolvent, kan den anden part ophæve Kontrakten uden varsel.

10. Leveringsdag.

- 10.1. Leveringsdag er den dag, hvor de aftalte Services skal opfylde de aftalte specifikationer.
- 10.2. Det er en forudsætning for Fiberbys overholdelse af leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes fra relevante myndigheder, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret. Leveringsdagen oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for Fiberbys kontrol, herunder, men ikke begrænset til, særlige fysiske forhold, der besværliggør Fiberbys levering, forhold som bevirker et særlig stort tidsforbrug, fx indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv. samt force majeure.
- 10.3. Hvis leveringen er forsinket mere end 3 måneder, og forsinkelsen skyldes fejl hos Fiberby og ikke force majeure, kan Boligforeningen ophæve Kontrakten uden varsel. Boligforeningen kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende over for Fiberby.

11. Brug af kundedata.

- 11.1. Fiberby registrerer og bruger oplysningerne i Kontrakten om Boligforeningen, samt oplysninger om Brugerne, herunder navn og adresse og øvrige indsamlede oplysninger i forbindelse med levering af Services til Boligforeningen/Brugeren samt den anvendte brug af de leverede Services. Oplysningerne bruges til

opfyldelse af Kontrakten og med henblik på at opfylde reglerne i logningsbekendtgørelsen. Boligforeningen/Brugerne kan altid henvende sig til Fiberby og få oplyst, hvilke oplysninger der behandles, få rettet ukorrekte oplysninger og bede om at få oplysningerne slettet.

- 11.2. Fiberbys til enhver tid gældende persondatapolitik fremgår af www.fiberby.dk.

12. Overdragelse.

- 12.1. Boligforeningen kan ikke overdrage sine rettigheder eller forpligtelser ifølge Kontrakten med Fiberby til tredjemand uden Fiberbys skriftlige tilladelse.
- 12.2. Fiberby er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i medfør af Kontrakten til et selskab inden for den koncern, som Fiberby udgør en del af, jf. årsregnskabslovens definitioner. Endvidere er Fiberby berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i medfør af Kontrakten i forbindelse med en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.

13. Kontraktens varighed - opsigelse.

- 13.1. Aftaleperioden er jf. "Kontrakten" og kan opsiges med 3 måneders varsel efter aftaleperiodens udløb. Opsigelsen er dog kun gyldig, hvis den er skriftlig og er kommet til Fiberbys kendskab.

14. Tvister.

- 14.1. I tilfælde af tvist mellem Boligforeningen og Fiberby, har Boligforeningen mulighed for at klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 1609 København V.
- 14.2. I øvrigt skal tvister, der udspringer af Kontrakten, behandles ved Københavns Byret i første instans. Parterne forpligter sig til at medvirke til mediation.

Serviceaftale

1. Indledning

- 1.1. Denne Serviceaftale refererer til "Generelle vilkår for levering af internet", der gælder for aftalen ("Kontrakten") indgået mellem Fiberby ApS ("Fiberby") og ejeren/tegneren af ejendommen ("Boligforeningen"). Formålet er at fastlægge serviceniveauet for levering af internetforbindelse ("Services") til Boligforeningen og de enkelte brugere i Boligforeningen.
- 1.2. Eventuelle fravigelser fra denne Serviceaftale skal aftales skriftligt i "Kontrakten" for at være gældende.

2. Kontaktoplysninger

- 2.1. Boligforeningen er forpligtet til løbende at informere Fiberby om mindst en kontaktperson hos Boligforeningen. Manglende eller forkerte oplysninger om kontaktperson(er) kan føre til fakturering for forgæves udkørsel.
- 2.2. Fiberby Kundeservice er tilgængelig for Boligforeningens kontaktperson(er) og den enkelte bruger i Boligforeningen inden for åbningstiden:

Telefon	33230099	Åbningstid fremgår af www.fiberby.dk
Mail	support@fiberby.dk	24/7/365

- 2.3. Udenfor åbningstiden hos Fiberby er vagten tilgængelig for Boligforeningens kontaktperson(er):

Vagttelefon	60879492	Udenfor åbningstid
-------------	----------	--------------------

Fiberby henstiller at holde vagttelefonnummeret fortroligt blandt Boligforeningens kontaktperson(er), da henvendelse fra andre kan forringe serviceniveauet.

3. Fejlsøgning

- 3.1. Der er fejl på de leverede Services, når disse ikke er i overensstemmelse med Kontrakten.
- 3.2. Fejlsøgning, der skyldes Fiberbys forhold, påbegyndes inden for 30 minutter.
- 3.3. Fejlsøgning og udbedring sker uden omkostning for Boligforeningen ved:
 - problemløsning uden udkørsel

- fejl i software i Boligforeningens netværk
 - fejl på udstyr solgt af Fiberby til Boligforeningen, og som er omfattet af købelovens reklamationsregler
 - omkonfiguration og opdateringer af switches
 - udbedringer af defekt fiber eller kabelbrud
- 3.4. Boligforeningen og/eller brugerne er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning i Boligforeningens og/eller brugernes anlæg og installationer, herunder at Fiberby har adgang/nøgle(r) til Boligforeningens installation.

4. Fejlretning

- 4.1. Ved konstaterede fejl på Services fx nedbrud undersøger Fiberby årsagen. Når fejlen ikke skyldes strømafbrydelse, eller hvor det ikke umiddelbart er muligt at reetablere Services, er Fiberby forpligtet til at fejlrette efter følgende principper:
- Kritisk fejl: Større nedbrud i det centrale netværk med manglende internetforbindelse til følge.
Fejlretning påbegyndes inden 30 minutter alle dage.
 - Alvorlig fejl: Nedbrud på Boligforeningens Udstyr, eller begrænset internetforbindelse, hvor alle Boligforeningens brugere er berørt.
Fejlretning påbegyndes inden 30 minutter i tidsrummet 06:00 - 24:00 undtagen på helligdage.
 - Mindre fejl: Fejl i Boligforeningens udstyr hvor mere end 1 port/lejlighed er berørt.
Fejlretning påbegyndes inden 24 timer i tidsrummet 08:00 - 16:00 på hverdage.
 - Brugersupport: Fejl i Boligforeningens udstyr på 1 port/lejlighed samt hjælp til brugerne med vejledning i opsætning af brugerens router og WiFi via Fiberbys Kundeservice, se §2 Kontaktoplysninger.

5. Fakturering

- 5.1. Fiberby fakturerer den, der har rekvireret ydelsen, dvs. Boligforeningen eller Brugeren.
- 5.2. Ved reetablering af Services, der falder uden for §3.3 opkræves ydelsen efter følgende principper:

Service	Opkræves hos
Forgæves udkørsel – ingen fejl/hjemme – rekvireret af Brugeren	Brugeren
Fejl og/eller udbedring på Brugers eget udstyr herunder beskadiget stikdåse i lejligheden	Brugeren
Forgæves udkørsel - Ingen fejl – service rekvireret af Boligforeningen - Blokeret adgang til Boligforeningens Udstyr eller pga. manglende eller forkert nøgle fx. ved udskiftet lås - Strømafbrydelse i Boligforeningen, som Boligforeningens kontaktperson ikke oplyste under fejlsøgningen	Boligforeningen
Fejlretning - på kabler mellem krydsfelt og lejligheder - der skyldes ikke-aftalte ændringer i krydsfeltet udført af andre end Fiberby	Boligforeningen
Udbedring efter påførte skader, herunder men ikke begrænset til vandskader, brand, lynnedslag og skadedyr, eller hærværk på skab, udstyr eller kabler	Boligforeningen

6. Kompensation

- 6.1. Ved fejl på de leverede Services, som skyldes Fiberbys forhold, kan der ud fra en konkret vurdering ske kompensation eller tilbagebetaling af allerede opkrævede beløb.
- 6.2. Ved større ikke-varslede nedbrud kompenseres typisk med gratis internet i en periode. Kompensationen aftales i det konkrete tilfælde med bestyrelsen.