

Kundevilkår slutkunde

Senest opdateret 23. august 2024.

Internet til slutbrugere forudsætter en aftale mellem din boligforening/ejendom og Fiberby - hvis en sådan aftale er aktiv, vil du kunne tilmelde dig internet via datastik i din lejlighed.

- Disse kundevilkår samt ordrebekræftelse, som du modtager på den e-mail, som du oplyser os, udgør vores aftalegrundlag.
- Din første faktura modtager du på samme e-mail, hvorefter du kan tilmelde dig til betaling til Betalingsservice.
- Du har 14 dages fuld fortrydelsesret på abonnement og køb hos Fiberby, som du kan benytte dig af ved henvendelse til Fiberby inden for fristen. Dog er Fast offentlig IP adresse undtaget, hvis vi når at oprette denne, inden du fortryder, så opkræver vi oprettelsesprisen.
- "Mbit" angiver hastigheden på internetforbindelsen og svarer til "Mbit/s" og "Mbps".
- Opsigelsesfristen på din abonnementsaftale er løbende måned + 1 måned. Op- og nedgradering af hastighed (kun i foreninger med "Selvvælger") træder i kraft med det samme. Evt. tilgodehavender bliver regnet ind i næste faktura. Ved nedgradering til 1 Mbit gælder en opsigelsesperiode på løbende måned + 1 måned.
- Prisen for dit Fiberby-abonnement, evt. andre tjenester, gebyrer, betalingsvilkår (herunder betalingsfrist) hos Fiberby fremgår af tilmeldingsprocessen, ligesom det står i den gældende aftale mellem din boligforening og Fiberby. Du kan også få priser og vilkår oplyst ved at henvende dig til din boligforening eller til Fiberby.
- Hvis dit abonnement bliver opkrævet over huslejen (boligafgiften, fællesudgifterne), skal du rette evt. spørgsmål om opkrævningen til din boligforening eller administrator.
- Evt. prisreguleringer eller andre ændringer i vilkår sker i aftalen mellem din boligforening og Fiberby, og varsles til dig på e-mail med mindst løbende måned + 1 måned. Ændringer i vilkår kan eksempelvis skyldes stigende omkostninger eller ændringer i vilkår fra vores leverandører. Ønsker du, på baggrund af en ændring, at opsige dit abonnement eller tjeneste, kan du opsige dit abonnement med din normale opsigelsesfrist på løbende måned + 1 måned.
- Hvis din betaling er forsinket, er Fiberby berettiget til at opkræve et rykkergebyr, ligesom Fiberby er berettiget til at forrente det skyldige beløb i overensstemmelse med renteloven. Fiberby kan lukke for din internetforbindelse i tilfælde af fortsat manglende betaling.
- Fiberby kan lukke midlertidigt for din forbindelse, hvis der bliver koblet udstyr til din internetforbindelse, som blokerer eller skaber problemer for andre brugere i netværket. Det kan eksempelvis være ved fejl på dit tilkoblede udstyr. I så fald kontakter vi dig hurtigst muligt. Såfremt vi ikke har dine aktuelle kontaktoplysninger, kontakter vi dig gennem din boligforening.
- Hvis forbindelsen misbruges, med eller uden din viden, er Fiberby berettiget til at afbryde eller begrænse din forbindelse. Følgende anses blandt andet for misbrug:
 - Portscanning af andre computere på internettet eller hacking (at søge at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer på internettet)
 - Spredning af virus, spamming, phishing m.v. eller forsøg på dette
 - Gentagne overtrædelser af de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet
- Fiberby kan i øvrigt opsige kundeforholdet med løbende måned + 1 måned.
- Fiberby foretager ikke prioritering af din trafik på internetforbindelsen.

- For at undgå til at medvirke til spamming har Fiberby lukket for udgående trafik på port 25 for alle standardabonnemeter.
- Vi garanterer 100% af hastigheden, når du køber 1/1, 100/100 eller 500/500 Mbit internetabonnement. Det skyldes, at vi leverer lidt mere kapacitet, end vi skriver. Når du køber 1000/1000 Mbit, garanterer vi kun en hastighed på mindst 950/950 Mbit, selvom vi i markedsføringen kalder produktet "1000/1000 Mbit". Hastigheden er inklusiv Ethernet-headers, som er nødvendige for, at internet kommunikation virker.
- Ved høj belastning af brugerens forbindelse i forhold til den købte hastighed, kan der opstå øget latens tid, jitter og pakke-tab, hvilket kan have indflydelse på de tjenester (specielt gaming og opkald via nettet), som kunden bruger.
- Hvis du benytter internettet via wifi, vil du ikke opleve den garanterede hastighed. Det skyldes, at mange udefra kommende forhold påvirker hastigheden af wifi. Du kan læse nærmere om dette i vores guide - *Guide til bedre wifi*.
- Fiberby behandler kundeinformation og -data i overensstemmelse med den gældende lovgivning om behandling af personoplysninger. Fiberby sælger ikke disse oplysninger til tredjepart, og Fiberby giver ikke tredjeparten adgang til at udnytte personoplysninger kommercielt i øvrigt. Fiberby kan, såfremt der er lovhjemmel til det, udlevere oplysninger til myndigheder om internettrafikken til/fra din bolig. Privatlivspolitik i sin helhed findes på www.fiberby.dk.
- I tilfælde af tvist mellem dig og Fiberby om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan du klage til Fiberby, der herefter hurtigst muligt og senest 3 måneder efter klagens indgivelse, vil træffe en afgørelse. Du kan til enhver tid indbringe Fiberbys afgørelse for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal th. 1609 København V, www.teleanke.dk.