



# HIPER

**Hiper aftalevilkår version 1.7**

**21. januar 2019**

### 1. Aftalens indgåelse

- a. Disse betingelser er gældende for aftaler mellem Hiper A/S [Hiper] og en privatperson over 18 år [Kunden] om et abonnement på bredbånd leveret via enten telefonlinje (DSL), coax (kabel-tv) eller fiber.
- b. Aftalen indgås ved, at Kunden afgiver en ordre og modtager en ordrebekræftelse pr. e-mail, som bekræfter leveringsadressen, valg af produkter og kontaktinformationer.
- c. Kommunikation mellem Hiper og Kunden foregår via e-mail og sms og det er derfor et krav at kunden har en aktiv e-mailadresse og et aktivt mobilabonnement. Kunden skal informere Hiper ved skift af e-mailadresse eller mobiltelefonnummer.
- d. Hiper anvender sms til kommunikation om driftsforstyrrelser der kan påvirke Kundens leverance. Kunden kan til enhver tid frabede sig at få tilsendt driftsmeddelelser via sms.
- e. Kunden kan til enhver tid overdrage sin forpligtelse til 3. mand, såfremt denne kan leve op til gældende vilkår. Gør 3. mand ikke dette kan Hiper afvise overdragelsen.

### 2. Aftalens ikrafttræden og ophør

- a. Der er 14 dages fortrydelsesret fra Kunden modtager ordrebekræftelsen. Kunden kan fortryde pr. telefon eller email eller ved anvendelse af fortrydelsesformularen som er vedhæftet i ordrebekræftelsesmailen.
- b. Bruges fortrydelsesretten, skal Kunden for egen regning returnere det bredbåndsudstyr som Kunden har modtaget fra Hiper.
- c. Der er 6 måneders bindingsperiode på Hiper Bredbånd som gælder fra leveringsdatoen.
- d. Aftalen kan opsiges af Kunden med 30 dages varsel, dog tidligst til udløb af bindingsperioden.
- e. Aftalen kan til enhver tid opsiges af Hiper med 30 dages varsel.
- f. Hiper tilbagebetaler abonnementsafgift som Kunden måtte have betalt forud for perioden efter aftalens ophør.
- g. Skifter Kunden, som har bredbånd via Telefonstik, til en anden bredbåndsudbyder betragtes dette som en opsigelse og bindingsperiode og varsel gælder.

### 3. Hipers levering

- a. Hiper skal i aftaleperioden levere de produkter som Kunden har valgt og som fremgår af ordrebekræftelsen.
- b. Hvis der er særlige forhold, som forhindrer Hiper i at levere produktet som en standardløsning, kan Hiper hæve aftalen, og undlade at gennemføre levering.
- c. Hiper kan løbende ændre på produktets sammensætning.
- d. Væsentlige ændringer varsles mindst 30 dage før de træder i kraft.
- e. Hipers leveringspligt ophører såfremt Kunden misligholder aftalen i væsentlig grad, eksempelvis ved ikke at opfylde sin betalingsforpligtelse.
- f. Hiper kan levere fiber til udvalgte adresser i Danmark, hvor boligen er tættere end 30 meter fra den fiber, der løber ude i fortovet. Denne afstand er baseret på foruddefinerede opmålinger.
- g. Hvis der skal etableres ny fiber ind til leveringsadressen, vil den udførende tekniker aftale med Kunden hvor fiberboksen monteres på bygningen, på den facade der er nærmest vejen. Hvis der aftales en placering som medfører yderligere omkostninger til gravning, kabeltræk eller andet, bliver kunden opkrævet separat for de ekstra omkostninger, som oplyses af teknikeren. Priser for dette kan findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk)
- h. Hvis Kunden ønsker en indvendig montering af fiberboksen, skal det aftales med den udførende tekniker. Den indvendige installation har et fast éngangsgebyr, som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).
- i. I forbindelse med etablering af Hiper Bredbånd kan det blive nødvendigt med et eller flere teknikerbesøg. Teknikerbesøg er en selvstændig ydelse, som betales af Kunden i henhold til gældende prisliste som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).
- j. Kunden skal sikre at teknikeren har adgang til leveringsadressen. Hvis Kunden ikke kan garantere adgang til leveringsadressen, skal Hiper have besked minimum 2 arbejdsdage før teknikerbesøget. Hvis teknikeren går forgæves eller hvis Kunden giver for sen besked til Hiper om at Kunden ikke kan være på leveringsadressen i det angivne tidsrum, har Hiper ret til at fakturere for et forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende prisliste som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).

- k. Hvis Kunden ikke kan sikre adgang for tekniker på leveringsadressen på et tidspunkt foreslået af Hiper, betragtes det som væsentlig misligholdelse af aftalen.
- l. Kunden er ansvarlig for at sikre, at der er strømudtag til at forsyne det medfølgende udstyr, herunder mediekonverter til fiberforbindelser.
- m. Kunden skal selv sørge for at udbedre eventuelle reparationer som er nødvendige som følge af etablering af Hiper Bredbånd.

#### 4. Hipers priser

- a. Den aftalte pris fremgår af ordrebekræftelsen.
- b. Hiper kan løbende ændre sine priser.
- c. Alle prisændringer varsles mindst 30 dage før de træder i kraft.
- d. Ved prisstigninger kan Kunden opsige sin aftale med virkning fra den dag hvor prisændringen træder i kraft. Dette gælder også inden bindingsperiodens udløb.

#### 5. Fakturering og betaling

- a. Kunden betaler sin regning med automatisk kortbetaling.
- b. Første regning
  - i. Kunden modtager første regning tidligst 14 dage før leveringsdatoen.
  - ii. Regningen indeholder perioden fra leveringsdatoen og resten af den første måned, samt hele den efterfølgende måned.
  - iii. Pengene trækkes på kundens betalingskort 5 dage senere.
  - iv. Er det muligt at trække pengene modtager Kunden en regning og kvittering pr. e-mail.
  - v. Er det ikke muligt at trække pengene modtager Kunden en regning, og en besked om manglende betaling pr. e-mail.
- c. Efterfølgende regninger
  - i. Regningen sendes d. 1. i hver måned og indeholder perioden for den efterfølgende måned. Eksempelvis modtager Kunden d. 1. marts en regning for perioden 1. april til 30. april.
  - ii. Beløbet trækkes på Kundens betalingskort samme dag, såfremt det er muligt
  - iii. Er det muligt at trække pengene modtager Kunden en regning og kvittering pr. e-mail.
  - iv. Er det ikke muligt at trække pengene modtager Kunden en regning, og en besked om manglende betaling pr. e-mail.
- d. Kundens manglende betaling
  - i. Såfremt Kunden ikke betaler i overensstemmelse med aftalevilkårenes punkt 5.b og 5.c fremsender Hiper en rykker for den manglende betaling til Kunden.
  - ii. Hvis Kunden ikke betaler i overensstemmelse med rykkeren, fremsendes endnu en rykker med et inkassovarsel til Kunden.
  - iii. Hiper kan lade tredjemand varetage inddrivelsen af det skyldige beløb.
  - iv. Ved forsinket betaling kan Hiper, eller den bemyndigede tredjemand, kræve betaling af morarenter og andre gebyrer i overensstemmelse med gældende ret.
  - v. Ved forsinket betaling har Hiper ret til at lukke Kundens forbindelse indtil det skyldige beløb er betalt.
- e. Kunden kan til enhver tid se på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk) hvilke typer af betalingskort der kan benyttes til betaling af Hiper Bredbånd.
- f. Kundens manglende betaling betragtes ikke som en opsigelse af Aftalen men som en væsentlig misligholdelse af Aftalen. Hvis Kunden misligholder Aftalen, har Hiper ret til at hæve Aftalen.
- g. Hiper kan til enhver tid foretage en kreditvurdering af Kunden bl.a. ved indhentning af oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller offentligt tilgængelige registre.

#### 6. Flytning

- a. Ved flytning til ny adresse fortsætter Kundens eksisterende aftale og eventuelle bindingsperiode. Dette gælder uanset om produktet kan leveres på den nye adresse.
- b. Ved flytning opkræves Kunden et flyttegebyr i henhold til gældende prisliste som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).

- c. Der kan under flytningen opstå en periode uden bredbåndsforbindelse. For at minimere risikoen for nedetid af forbindelsen, bør Kunden melde flytning af sit abonnement lige så snart der er underskrevet kontrakt for den nye adresse.

#### 7. Udstyr

- a. Kunden låner udstyret, som bruges til levering af Hiper Bredbånd.
- b. Ved aftalens ophør skal udstyret returneres – med omdeling - til Hiper, for Kundens regning, på følgende adresse:

Hiper A/S  
c/o Matkon  
Måløv Byvej 229K  
2760 Måløv

- c. Det er Kundens ansvar at dokumentere, at udstyret er returneret, det er en god ide at gemme kvitteringen for forsendelsen.
- d. Hvis Kunden ikke returnerer udstyret rettidigt, opkræver Hiper rykkergebyrer og eventuelt erstatning, i henhold til gældende prisliste som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).
- e. Hvis Kunden ikke afhenter fremsendt udstyr, kan Hiper opkræve gebyr for at genfremsende udstyr.

#### 8. Erstatningsansvar

- a. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Hipers udstyr og installationer på leveringsadressen, som er forvoldt af Kunden, eller nogen som Kunden har ansvar for. Kunden har ansvar for Hipers udstyr og installationer på leveringsadressen når det gælder tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag.
- b. Hiper er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab opstået som følge af forstyrrelser eller afbrydelser af tjenester.
- c. Hiper 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.

#### 9. Persondatapolitik

- a. Hiper A/S (CVR-nummer 36909080, email [kundeservice@hiper.dk](mailto:kundeservice@hiper.dk) og telefon 8877 2000) er dataansvarlig for de personoplysninger, der indsamles om Kunden og behandles.
- b. Hiper modtager ifm. aftaleindgåelse og opbevarer efterfølgende disse personoplysninger om Kunden:
  - i. navn
  - ii. adresse
  - iii. mobiltelefonnummer
  - iv. e-mailadresse
  - v. kredit- eller betalingskortoplysninger
- c. Oplysningerne afgives af Kunden i forbindelse med ordreafgivelse og er en forudsætning for aftalens indgåelse. Manglende adgang til oplysninger kan medføre, at Hiper ikke har mulighed for at levere de ønskede tjenester til Kunden.
- d. Det retlige grundlag for at indsamle og behandle personoplysningerne er at gøre Hiper i stand til at opfylde sin del af aftalen og levere de aftalte ydelser til Kunden (opfyldelse af kontrakt).
- e. Hiper kan som retligt grundlag også vælge at behandle Kundens oplysninger baseret på interesseafvejningsreglen jf. persondataforordningens afsnit 6.1.f.
- f. Kundens oplysninger anvendes til at holde Kunden orienteret om ændringer i aftalevilkår samt til udsendelse af driftsinformationer der vedrører Kundens abonnement. Oplysningerne anvendes også af Hipers medarbejdere ifm. servicering af Kundens ydelse, således at Hiper fx kan ringe til Kunden som opfølgning på en skriftlig henvendelse fra Kunden til Hiper.

- g. Kunden kan ved henvendelse til Hiper framelde sig henvendelser fra Hiper om driftsinformation (servicemeddelelser).
- h. Kunden kan i tillæg til ovenstående afgive samtykke til at modtage nyheder om Hipers produkter. Et sådant samtykke kan til enhver tid trækkes tilbage ved henvendelse til Hiper på [kundeservice@hiper.dk](mailto:kundeservice@hiper.dk), pr. telefon på 8877 2000 eller ved brug af kontaktformular på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk). Tilbagekaldelse af samtykke vil ikke få negative konsekvenser for den registrerede. Tilbagekaldelse påvirker ikke lovligheden af behandling forud for tilbagekaldelsen.
- i. I det omfang Hiper måtte ønske at indsamle yderligere oplysninger om Kunden, som ikke er nødvendige for Hipers evne til at opfylde aftalen (fx Kundens alder og køn), men som kan være relevante og nyttige for Hiper, eksempelvis for at forbedre produkter og processer eller for at styrke Hipers markedsforståelse, vil Kunden blive spurgt eksplicit om disse oplysninger. Hiper vil i så fald basere indsamling og behandling på Kundens samtykke. Kunden kan tilbagekalde dette samtykke uden konsekvenser. En tilbagekaldelse påvirker ikke behandling sket forud.
- j. Kunden har ret til at få indsigt i alle personlige oplysninger om Kunden, som opbevares og behandles af Hiper, og Kunden har ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og behandlingen.
- k. Kunden har ret til at få berigtiget personoplysninger, som Kunden anser for urigtige. Hiper kan bede Kunden om dokumentation for, at oplysningerne ikke er korrekte, såfremt Hiper bestrider Kundens opfattelse.
- l. Kunden har ret til at opnå begrænsning af behandlingen af personoplysninger jf. persondataforordningens artikel 18.
- m. Kunden har ret til at modtage personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format (dataportabilitet). Retten til dataportabilitet omfatter personoplysninger, der er indhentet på grundlag af samtykke eller opfyldelse af kontrakt. Retten til dataportabilitet omfatter ikke oplysninger oprettet af den dataansvarlige (Hiper A/S). Retten til dataportabilitet omfatter ikke netværkstekniske oplysninger, som direkte eller indirekte er tilvejebragt af Kunden, men som må anses for uvæsentlige ift. Kundens evne til at skifte udbyder eller på anden vis flytte sit engagement væk fra Hiper.
- n. Kunden har ret til at få slettet personoplysninger, hvis disse ikke er nødvendige for Hipers evne til fortsat opfyldelse af aftalen, eller hvis aftalen er ophørt, og såfremt Hiper ikke er lovmæssigt forpligtet til at opbevare oplysningerne.
- o. Hiper kan dele Kundens personoplysninger med tredjepart i det omfang, det er nødvendigt for Hiper ift. at opfylde aftalen med Kunden i henhold til Hipers almindelige procedurer og forretningsgange. Eksempelvis kan Hiper dele Kundens oplysninger med en netværksejer for at kunne bestille leverance af et engrosprodukt, med en logistikpartner for at udsende udstyr, med en servicepartner til udsendelse af kommunikation (fx. SMS), mv.
- p. Hiper kan vælge at dele personoplysninger med tredjepart baseret på interesseafvejningsreglen. Det kan eksempelvis ske for at sikre, at eksisterende kunder hos Hiper ikke eksponeres for Hipers digitale markedsføring. I det omfang Hiper deler oplysninger med tredjepart, vil Hiper træffe foranstaltninger for at sikre, at tredjeparten også passer godt på Kundens oplysninger. Det kan eksempelvis ske ved at indgå aftaler specifikt til dette formål.
- q. Hiper indsamler som udgangspunkt ikke oplysninger om selve Kundens brug af bredbåndsydelsen, som rækker ud over, hvad der a) er nødvendigt for at opfylde lovmæssige krav til bl.a. efterforskningsmæssige formål, og b) skønnes nødvendige for at kunne opfylde aftalen med Kunden og servicere produktet samt c) benyttes til specifikke, produktionsrelaterede formål (fx målinger af dataforbrug som grundlag for planlægning).
- r. Personoplysningerne opbevares så længe det er nødvendigt, for at Hiper kan opfylde sine forpligtelser under denne aftale. Herudover opbevares personoplysninger så længe, som gældende lovgivning måtte kræve det, fx Bogføringsloven. Kundens personoplysninger slettes automatisk, når kundeforholdet er ophørt, og der ikke er lovmæssige krav til Hiper om fortsat at opbevare disse.
- s. Hiper deler ikke oplysninger om Kunders personlige, detaljerede adfærd på internettet (fx besøgte hjemmesider eller anvendte indholdstjenester) med nogen tredjepart, som ikke har et lovmæssigt krav på disse oplysninger.
- t. Adgang til opslag i Kundens personoplysninger er forbeholdt betroede medarbejdere i Hiper og kan kun ske via

Hipers egne, beskyttede IT-systemer.

- u. Hipers persondatapolitik kan altid findes på [www.hiper.dk/persondata](http://www.hiper.dk/persondata).
- v. Hiper forbeholder sig retten til at ændre selskabets persondatapolitik. Ved væsentlige ændringer vil Kunden blive adviseret direkte, eksempelvis pr. email.
- w. Kunden har ret til at klage til Datatilsynet over Hipers behandling af Kundens oplysninger.

#### 10. Særlige forhold, herunder tekniske ændringer og fejlretning

- a. Hiper har til enhver tid ret til at foretage ændringer, som er nødvendige for at sikre en tilfredsstillende drift af Hipers netværk.
- b. I forbindelse med fejlretning af Hiper Bredbånd kan det blive nødvendigt med et eller flere teknikerbesøg.
- c. Kunden skal sikre at teknikeren har adgang til leveringsadressen. Hvis Kunden ikke kan garantere adgang til leveringsadressen, skal Hiper have besked minimum 2 arbejdsdage før teknikerbesøget. Hvis teknikeren går forgæves eller hvis Kunden giver for sen besked til Hiper om at Kunden ikke kan være på leveringsadressen i det angivne tidsrum, har Hiper ret til at fakturere for et forgæves teknikerbesøg efter den til enhver tid gældende prisliste som findes på [www.hiper.dk](http://www.hiper.dk).
- d. Hiper kan kræve, at Kunden dækker omkostninger til fejlsøgning, hvis fejlen skyldes udstyr som ikke er leveret af Hiper.
- e. Hvis Hiper konstaterer fejl i tilsluttet udstyr, der giver forstyrrelser eller ulemper for driften af Hipers netværk, skal Kunden straks afhjælpe disse fejl. Eventuelle udgifter i denne forbindelse afholdes af Kunden.
- f. Hiper har ret til at ændre IP adresser, installationer og øvrige forhold af hensyn til trafikken på og driften af Hipers netværk.

#### 11. Anvendelse & begrænsninger

- a. Kunden har ikke mulighed for at benytte præfiks-telefoni, dankortterminaler, frekvensbaserede alarmsignaleringskanaler eller DTMF baserede funktioner sammen med Hipers tjeneste. Hiper bærer intet ansvar for Kundens brug af tjenesten på internettet.

#### 12. Tvist og klager

- a. Kunden kan til enhver tid klage skriftligt til Hiper. Klagen skal enten sendes pr. mail til [klage@hiper.dk](mailto:klage@hiper.dk) eller pr. post til:

Hiper A/S  
Langebrogade 6 B  
1411 København K

- b. Hiper vil senest 30 dage fra modtagelsen af klagen give Kunden et svar. Hvis Kunden er uenig i Hipers afgørelse, kan afgørelsen ankes til:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. th.  
1609 København K

#### 13. Særligt for bredbånd

- a. Hiper tjenesten anvender NAT (Network Address Translation).