

# Glenten bredbånd-aftalevilkår

## Introduktion/indledning

På de følgende sider kan du læse de vilkår, som er gældende for din abonnementsaftale med Glenten. Nogle af punkterne er særligt vigtige for mange af vores medlemmer, og dem vil vi gerne fremhæve her:

- Vilkårene er gældende for din tilslutning til internettet via Glentens net.
- Du er berettiget til at **fortryde** aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven. Fortrydelse skal ske ved skriftlig meddelelse herom til Glenten senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Såfremt du ønsker at fortryde kan dette ske ved udfyldelse og afsendelse af fortrydelsesformularen i bilag 1 til disse vilkår. Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis du har givet afkald på fortrydelsesretten og har taget tjenesten i brug før fortrydelsesrettens udløb. I så fald vil du blive afkrævet et beløb, der svarer til den forholdsmæssige tid, som abonnementet har været i brug før fortrydelsen. Ved fortrydelse skal udleverede produkter returneres for medlemmets regning til Glenten.
- Du modtager et password til brug for tilslutningen (WIFI adgang). Du bærer det fulde ansvar for tredjemands kendskab og misbrug af det tildelte password. Du er selv ansvarlig for, at brugernavne og adgangskoder opbevares på betryggende vis, således at de ikke er tilgængelige for uvedkommende.
- Du kan til enhver tid opsigte aftalen uden yderligere omkostninger. Opsigelsen skal ske skriftligt og opsigelsesvarslet er løbende måned + 1 måned.
- Glenten har ret til omgående at afbryde din tilslutning, såfremt du misligholder et eller flere af punkterne. Du skal være opmærksom på, at alle vilkårene på de næste sider gælder i deres helhed mellem Glenten og dig som medlem.

Herunder finder du aftalevilkårene for benyttelse af Glenten Bredbånd.

## 1. Generelle vilkår

- Aftalevilkårene gælder for medlemmets tilslutning til internettet via Glentens net, via en antenneforenings eller andres net.
- Tilslutningen til internettet er personlig for medlemmet og husstanden og kan ikke overdrages til tredjemand, ligesom medlemmet ikke må give andre adgang til at benytte tilslutningen.
- Aftaleindgåelse forudsætter, at medlemmet er myndigt.
- Medlemmet hæfter for ethvert forbrug under nærværende aftale.
- Afvigelser fra disse betingelser skal aftales skriftligt mellem Glenten og medlemmet for at være gyldige.
- Glenten kan overdrage aftalen med dertil knyttede rettigheder og forpligtelser til tredjemand.

- Medlemmet opnår ingen rettigheder over ophavsretligt beskyttede værker, IP-adresse, tekniske løsninger, anlægget, tilslutninger, det af Glenten leverede udstyr eller andet, med mindre dette positivt fremgår af nærværende aftalevilkår.
- Modemmet er konfigureret til den på kontrakten angivne hastighed. Den angivne hastighed er modemets maksimale hastighed, men kan i nogle tilfælde være mindre på grund af tekniske årsager eller antenneanlæggets kapacitet, medlemmets interne installationer, eller medlemmets PC/MAC.

## 2. Definitioner

- Medlemmet er den i Internet-velkomstbrevet anførte person og dennes husstand.
- Aftale betyder den mellem medlemmet og Glenten indgåede aftale om tilslutningen. Aftalen består af Glentens ordrebekræftelse, Internet-velkomstbrev og de til enhver tid gældende aftalevilkår og prisliste.
- Aftalevilkår, betyder "Aftalevilkår for nærværende Glenten Bredbånd" i version 2.0 eller sådanne senere versioner. De til enhver tid gældende aftalevilkår findes på hjemmesiden: [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk).
- Glenten Bredbånd er defineret som internetaccess via kabel-tv (kabelmodem) og / eller via fiber (Bolignet). Se mere om "teknik" på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk).
- Medlemmet hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler / opkrævningsadresse eller en særskilt bruger / installationsadresse, som er forskellig fra medlemmet / medlemmets adresse. Medlemmet hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

## 3. Abonnement

- Abonnementet tegnes via bestillingsformular til internet, som findes på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk) eller ved skriftlig henvendelse til Glenten (Bolignet). De oplysninger, medlemmet afgiver, vil alene blive anvendt i forbindelse med den aftalte ydelse, ved fakturering og inddrivelse og evt. ved indberetning til kreditoplysningsbureau.
- Medlemmet skal ved aftaleindgåelsen give Glenten oplysning om medlemmets navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse, hvortil Glenten har retten til at sende meddelelser, som har samme juridiske retsvirkning mht. bla. betalings-, accept-, og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.
- Glenten kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for løbende validering af medlemmets oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med Glenten. Virksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer.
- Medlemmet er forpligtet til snarest muligt skriftligt at meddele Glenten enhver senere ændring af medlemmets navn, adresse og lignende.
- De til enhver tid gældende priser kan ses på Glentens hjemmeside på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk) eller oplyses ved henvendelse til Glenten. Ændringer i priser kan annonceres i de landsdækkende dagblade eller via elektroniske medier, idet dog væsentlige ændringer først kan træde i kraft efter meddelelse til medlemmet.

- En Glenten Bredbånd abonnementsaftale giver medlemmet adgang til internettet, og med hensyn til specifikke prisintervaller for de forskellige abonnementsformer henvises til prislisen. Ved bestilling af Internet Only (internet uden tv-pakke) betaler medlemmet det af Glentens generalforsamling til enhver tid fastsatte driftskontingent. Abonneres på en tv-pakke fra Glenten, som ønskes fravalgt, er et filterskift påkrævet til gældende dagspris. Dagspris fremgår på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk)  
Bestilling af Internet Only foretages skriftligt til [info@glentenodense.dk](mailto:info@glentenodense.dk) eller via selvbetjening på Glentens hjemmeside.
- Medlemmet er berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven. Fortrydelse skal ske ved skriftlig meddelelse herom til Glenten senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Såfremt du ønsker at fortryde, kan dette ske ved udfyldelse og afsendelse af fortrydelsesformularen i bilag 1 til disse vilkår. Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis medlemmet har givet afkald på fortrydelsesretten og har taget tjenesten i brug før fortrydelsesrettens udløb. I så fald vil medlemmet blive afkrævet et beløb, der svarer til den forholdsmæssige tid, som abonnementet har været i brug før fortrydelsen. Ved fortrydelse skal udleverede produkter returneres for medlemmets regning til Glenten.
- Glenten forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af medlemmet, herunder at indhente kreditoplysninger. Glenten kan straks eller senere under aftaleforholdet kræve, at medlemmet inden et nærmere angivet tidspunkt stiller sikkerhed for sine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, når dette er begrundet i medlemmets forhold.

#### **4. Tilslutningen**

- Ved etablering af ny tilslutning / stikledningskabel til Glentens antenneanlæg til lejemål, forudsættes det at lejer har indhentet godkendelse fra udlejer til etablering af installationen, herunder bl.a. kabelføring og etablering af antennestik m.v.
- Tilslutningen etableres via et kabelmodem eller lignende, og konfigurationen og opsætning af PC kan mod et tillæg installeres af Glenten. Evt. reklamation over den udførte oprettelse og installation skal fremsættes skriftligt senest 8 dage efter udførelsen.
- Medlemmet er ansvarlig for, at udstyr til brug for tilslutningen, bortset fra udstyr leveret af Glenten, er godkendt i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og specifikationer.
- Det af Glenten leverede kabelmodem forbliver Glentens ejendom. Medlemmet må ikke disponere over eller foretage indgreb i kabelmodemet. Kabelmodemet skal ved aftalens ophør returneres for medlemmets regning til Glenten i samme stand, som det var ved overleveringen til medlemmet, bortset fra almindeligt slid og ælde. Medlemmet er ansvarlig for eventuelle skader påført udstyret. Medlemmet er endvidere ansvarlig for at kunne fremvise en kvittering for returnering af modemmet ved afsendelse pr. post. Ved manglende returnering af modem og strømforsyning, opkræves medlemmet kr. 1.000,-.
- Det er en betingelse for aftalens indgåelse og tilslutning, at medlemmet enten er tilsluttet Glentens net – eller et af Glenten godkendt net.
- Medlemmet kan vælge mellem Glentens gældende abonnementstyper. Gebyrer og forbrugsgifter betales i henhold til den gældende prisliste.

#### **5. Brug af tilslutningen**

- Medlemmet modtager et password til brug for tilslutningen (WIFI adgang). Medlemmet bærer det fulde ansvar for tredjemands kendskab og misbrug af det tildelte password. Medlemmet er selv ansvarlig for, at brugernavne og adgangskoder opbevares på betryggende vis, således at de ikke er tilgængelige for uvedkommende.
- Glenten udøver ingen kontrol med de data, som passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Medlemmet er ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen ikke krænker gældende lovgivning, Glenten eller tredjemand. Glenten påtager sig intet ansvar for, at tredjemand trænger ind i tilslutningen og destruerer eller ændrer data, ligesom Glenten ikke er ansvarlig for skader og tab på hard- og software som følge af download af materiale fra internettet.
- Medlemmet er forpligtet til ikke at anvende tilslutningen på en måde, som kan medføre skade eller gener for driften af anlægget, Glenten eller tredjemand. Medlemmet skal følge Glentens anvisninger på installation og brug af tilslutningen. Glenten er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.
- Hvis Glenten skønner, at medlemmet anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre medlemmer, f.eks. ved at medlemmet downloader ekstremt meget, er Glenten berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.
- Fair-use-grænse. For levering af forbindelser med visse hastigheder gælder, at medlemmet kan benytte tjenesten op til en vis grænse for datatrafik målt i GB (fair-use-grænse).

Fair-use-grænsen afhænger af den valgte hastighed og fremgår af produktinformationen på Glenten.dk. Overskrides fair-use-grænsen forbeholder Glenten sig ret til at begrænse medlemmets brug af tjenesten uden varsel. Begrænsninger ved overskridelse af fair-use-grænsen kan fx bestå i nedsættelse af hastigheden på medlemmets forbindelse i travle timer (peak hours), nedsættelse af hastigheden på medlemmets forbindelse indtil næste månedsskifte eller begrænsninger i medlemmets brug af visse services, herunder brug af peer-2-peertrafik. Glenten forbeholder sig endvidere ret til at afbryde medlemmets forbindelse til tjenesten eller opsige abonnementet efter forudgående varsel herom.

- Med Glentens internetprodukt tildeles som standard kun private ip-adresser. Ønskes en offentlig ip-adresse, kan dette tilkøbes. Offentlige ip-adresser tildeles dynamisk og er ikke "faste" og kan skifte uden forudgående varsel ved større netværksomlægninger.
- Eventuelle e-mailadresser og den tilknyttede IP-adresse tilhører Glenten og stilles kun til medlemmets rådighed, indtil abonnementsaftalen udløber.

## 6. Fejlretning

- Medlemmet kan anmelde fejl eller driftsforstyrrelser til Glenten på tlf.: 66 144 177 eller pr. mail på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk). Glenten vil påbegynde fejlretning inden for normal arbejdstid uden ugrundet ophold. Såfremt medlemmet begærer fejlretning som kan henføres til fejl eller mangler i medlemmets eget udstyr eller til medlemmets fejlagtige anvendelse af tilslutningen, betales servicevederlag til Glenten i henhold til gældende takster. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Glenten fejlmeldingen til denne operatør.
- Glenten påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at medlemmet har anvendt udstyr, som ikke er forsynet med CE-mærket, leveret eller godkendt af Glenten, eller at medlemmet har foretaget indgreb i tilslutningen.

## 7. Afbrydelse

- Glenten har ret til omgående at afbryde medlemmets tilslutning, såfremt:
  - Medlemmet på trods af påkrav ikke foretager betaling af skyldige beløb.
  - Ved restance til et eller flere af Glentens produkter.
  - Medlemmet på anden vis væsentligt eller gentagne gange misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen, herunder.
  - Medlemmet portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet. (Hacking)
  - Medlemmet medvirker til at sprede virus. Medlemmet bliver angrebet af Distributed Denial of Service (DDOS). Medlemmet får overtaget sin PC eller server i form af Phishing, hvorved medlemmet kan medvirke til opsamling af private oplysninger.
  - Medlemmet spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebrev eller lign.)
  - Medlemmet krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lign.
  - Medlemmet sletter eller forfalsker transmissionsinformationer, herunder IP-adresser eller header information.
  - Medlemmet gentagne gange overtræder de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.
- Medlemmet er uanset afbrydelsen af tilslutningen forpligtet til at betale faste afgifter frem til aftalens ophør. Du vil således fortsat blive opkrævet for dit abonnement, hvis lukningen skyldes misligholdelse.
- Glenten er berettiget til at opkræve gebyr for genåbningen af tilslutningen, jf. den til enhver tid gældende prisliste.

## 8. Varsling

- Glenten kan ændre disse aftalevilkår med et varsel på 1 måned. Medlemmet har herefter mulighed for at opsige aftalen med et varsel på minimum 14 dage, dog senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft.
- Ved større ændringer vil medlemmet blive underrettet ved en skriftlig meddelelse, enten pr. brev eller efter særlig aftale med medlemmet herom pr. e-mail, idet meddelelsen om ændringerne tillige fremgår af Glentens hjemmeside.
- Mindre væsentlige ændringer af aftalevilkårene, priser m.m. kan meddeles medlemmet med mindst 1 måneds varsel ved annoncering på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk), i de landsdækkende dagblade eller ved elektronisk meddelelse direkte til medlemmet.

## 9. Opsigelse

- Medlemmet kan fra aftalens indgåelse til enhver tid opsige aftalen uden yderligere omkostninger. Opsigelsesvarslet er løbende måned + 1 måned.

- Såfremt Glenten beslutter at ophøre med at udbyde produktet / tilslutningen, kan aftalen opsiges med 6 måneders varsel. Hvis Glentens ret til at udbyde produktet / tilslutningen inddrages, kan Glenten opsiges aftalen til samtidigt ophør.

## 10. Betaling

- De til enhver tid gældende takster, afgifter, gebyrer m.m. fremgår af [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk).
- Glenten kan på et hvilket som helst tidspunkt i aftalens løbetid begære sikkerhedsstillelse for abonnementsbetalinger.
- Ved aftalens indgåelse kan der opkræves oprettelsesafgift. Abonnementsafgift opkræves normalt forud. Opkrævningsperioden er kvartalsvis. Der opkræves et betalingservicegebyr ved tilmelding til Betalingsservice. Glenten kan opkræve et andet gebyr, hvis betaling ikke sker via tilmeldt betalingservice. Gebyrer fremgår af gældende prisliste på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk).
- Betaling anses for sket, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Sker betaling på anden måde end ved anvendelse af det fremsendte indbetalingskort, skal medlems- og fakturanummer angives.
- Ved betaling med betalingskort på Glenten.dk, fremsendes en kvittering for modtaget betaling til den af medlemmet oplyste e-mailadresse. Fornyelse og sletning af betalingskortnummer foretages af medlemmet på [www.glenten.dk](http://www.glenten.dk).
- Ved forsinket betaling har Glenten krav på gebyrer samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven.

## 11. Ansvar

- Glenten er kun ansvarlig for medlemmets direkte tab og hæfter således aldrig for driftstab, avancetab, tab af data eller andet indirekte tab hos medlemmet.
- Glenten er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser, forstyrrelser på kabelnettet henholdsvis telefonnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Glenten eller Glentens medarbejders groft uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.
- Glenten er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold der kan henføres til force majeure.
- Glentens forpligtelser efter denne aftale gælder alene, såfremt opfyldelsen ikke umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for Glentens kontrol, såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende, som Glenten ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved aftalens indgåelse og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet.
- Medlemmet skal holde Glenten skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, som måtte blive rettet mod Glenten som følge af medlemmets brug af tilslutningen.
- I forbindelse med uvejr tilråder Glenten, at kabelmodemet afmonteres fra telefon- eller kabel-tv stikket, for således at forebygge skader på hardwaren forårsaget af eventuelle lynnedslag.

## 12. Behandling af persondata

- Glenten behandler personoplysninger om medlemmet i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning herom. Glenten behandler oplysninger om medlemmet med henblik på at kunne foretage korrekt fakturering af denne samt til andre interne, administrative formål, hvorfor medlemmets personoplysninger vil blive anvendt indenfor Glenten koncernen, hvilket medlemmet hermed giver samtykke til.
- Personoplysningerne vil derudover kun blive videregivet til tredjemand, herunder domstole og myndigheder, såfremt videregivelse er påkrævet i lovgivningen, såfremt der er tale om numeroplysningsdata eller såfremt medlemmet har givet udtrykkeligt samtykke til videregivelsen.
- Medlemmet kan ved udtrykkelig accept heraf på ordrebilletten eller andet dokument give samtykke til, at Glenten må anvende de af medlemmet oplyste adresser, herunder e-mail-adresse til markedsføring, herunder elektronisk markedsføring, af Glenten og Glenten's underleverandørers tjenester og produkter. Anvendelse af personoplysninger til brug for Glenten's markedsføring af tredje mands produkter og ydelser med videre, kræver endvidere medlemmets udtrykkelige samtykke.

## 13. Uenighed

- Uenighed mellem medlemmet og Glenten skal forsøges løst i mindelighed. Såfremt dette ikke lykkes, kan såvel medlemmet som Glenten indbringe sagen for domstolene.

## 14. Klageadgang

- Ved uenighed om aftalens overholdelse og den krævede betaling, kan medlemmet klage til Glenten, Vagtelvej 1 - 3, 5000 Odense C. Klagen indgives skriftligt, og Glenten skal senest 14 dage efter klagens modtagelse bekræfte modtagelsen. Glenten træffer afgørelse i klagen senest 14 dage efter at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til 1 måned, før der foreligger en afgørelse.
- Glentens afgørelse kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00 eller via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

## 15. Fortrydelse

- Du har 14 dages fortrydelsesret gældende fra installationsdatoen. Såfremt du ønsker at fortryde kan dette ske ved udfyldelse og afsendelse af fortrydelsesformularen i bilag 1 til disse vilkår. Eventuel meddelelse om fortrydelse, kan også ske skriftligt på [info@glentenodense.dk](mailto:info@glentenodense.dk). Alle leverede produkter, herunder modem, kabler, strømforsyning og emballage skal herefter returneres/afleveres til vores kontor for medlemmets regning.
- Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis medlemmet har taget bredbåndstjenesten i brug før fortrydelsesrettens udløb. I så fald vil medlemmet blive opkrævet et beløb, der svarer til gældende opsigelsesvarsel som er en løbende måned + 1 måned.

## Standardfortrydelsesformular

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

Glenten  
Vagtelvej 1 - 3  
5000 Odense C.  
E-mail adresse: [info@glentenodense.dk](mailto:info@glentenodense.dk) CVR nummer: 89 08 53 14

Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (\*) købsaftale om følgende varer (\*)/levering af følgende tjenesteydelser (\*)

- Bestilt den (\*)/modtaget den (\*):

- Medlemmets navn (Medlemmernes navne):

- Medlemmets adresse (Medlemmernes adresse):

- Medlemmets underskrift (Medlemmernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):

- Dato:

(\*) Det ikke relevante udstreges