

Aftalevilkår om køb og fremføring af Produkter

§ 1

- Stk. 1 Denne aftale regulerer vilkårene for køb og fremføring af Produkter (omfattende internet, servicebesøg, TV, udstyr, support og lignende Produkter) mellem VORES NET cvr. nr. 47608511 (herefter kaldet Foreningen) og Medlemmer af Foreningen (herefter kaldet Medlemmet).
- Stk. 2 Aftalen om køb af Produkter forudsætter Medlemskab af Foreningen og at Medlemmet som minimum aftager et af Foreningens Produkter. Hvis Medlemmet opsiges sit Medlemskab af Foreningen, eller ikke længere aftager nogen Produkter fra Foreningen, bortfalder samtlige Medlemmets rettigheder i henhold til denne aftale på tidspunktet for opsigelsens effektivering respektivt ophøret for aftagelsen af Produkter . Der henvises til de for Foreningen gældende vedtægtsbestemmelser for opsigelse på www.voresnet.dk
- Stk. 3 Retten til at se, optage eller se optagede fremføringer fra købte TV-pakker tilkommer udelukkende Medlemmet og dennes husstand, og Medlemmet hæfter for betalingen herfor. Medlemmet kan ikke herved opnå rettigheder, der vil være i strid med reglerne om ophavsretlig beskyttelse. Medlemmet er desuden uberettiget til offentligt at fremføre eller erhvervsmæssigt udnytte de købte TV-pakker.
- Stk. 4 Medmindre Foreningen afgiver forudgående skriftlig tilladelse hertil, er Medlemmet uberettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand.

§ 2

- Stk. 1 Medlemmet alene bærer risikoen for, at hans modtageudstyr og tekniske installationer i øvrigt gør det muligt at fremføre købte Produkter. Foreningen bistår Medlemmet med vejledning herom i forbindelse med indgåelsen af nærværende aftale, herunder med vejledning om køb eller leje af det for transmissionen nødvendige udstyr til Medlemmets digitale modtageenhed.
- Stk. 2 Enhver ændring, opdatering eller fejlretning af software og hardware, der er nødvendig for Foreningens levering og fremføring af købte Produkter, skal og må udelukkende foretages af Foreningen. Indgreb eller ændring i software eller hardware foranlediget af Medlemmet i strid hermed anses som væsentlig misligholdelse af nærværende aftale. Foreningen kan i sådanne tilfælde hæve aftalen uden varsel, lige som Medlemmet er pligtigt at erstatte Foreningen ethvert tab som følge af misligholdelsen.

§ 3

- Stk. 1 Det påhviler Foreningen at sikre, at der til enhver tid er indgået gyldige aftaler med rettighedshaverne til de købte Produkter.

Stk. 2 Foreningen kan ingensinde holdes ansvarlig for indholdet af købte Produkter.

§ 4

Stk. 1 Betaling for købte Produkter opkræves månedsvis forud og betales fra og med den dag, hvor det enkelte produkt fremføres til Medlemmet. Refusion af forudbetaling finder sted i de i § 4, stk. 5 og stk. 6 nævnte tilfælde.

Stk. 2 Fornyelse og sletning af kortnummer, f.eks. hvis Medlemmet skifter kort, foretages igennem selvbetjeningen <https://mit.voresnet.dk>. Kortinformationer gemmes aldrig i Foreningens IT-systemer.

Stk. 3 Kvittering for betalinger fremsendes til den af Medlemmet oplyste kontakt e-mail eller SMS.

Stk. 4 Begge parter kan opsige nærværende aftale med en måneds varsel til udgangen af den efterfølgende måned, jf. dog § 4, stk. 5 og stk. 6. Med tilsvarende varsel kan Foreningen ændre den månedlige betaling eller foretage ændringer af nærværende aftale. Opsigelse eller ændring af aftalen fra Foreningens side fremsendes til den af Medlemmet oplyste kontakt e-mail. Opsigelsen fra Medlemmets side skal ske skriftligt, ved brev eller ved e-mail.

Stk. 5 Begge parter kan skriftligt opsige aftalen uden varsel, hvis et produkt, af årsager der ikke kan tilskrives Medlemmet, ikke har kunnet fremføres i tre sammenhængende uger (21 sammenhængende dage). Medlemmet er i sådanne tilfælde berettiget til at få refunderet forudbetalingen for den periode, hvor fremførelse af den pågældende kanal ikke har kunnet finde sted.

Stk. 6 Medlemmets fortrydelse af indgåelse af nærværende aftale er omfattet af forbrugeraftaleloven. Fortrydelsen skal meddeles til Foreningen senest 14 dage efter at Medlemmet har modtaget Foreningens skriftlige bekræftelse på aftalens indgåelse. Fortrydelsen kan meddeles skriftligt, ved e-mail kontakt@voresnet.dk eller ved telefonisk henvendelse til Foreningen på telefonnr. 44 40 26 26

Stk. 7 Et Medlem, der udnytter fortrydelsesretten efter stk. 6, er dog pligtig at betale for den periode, hvor produktet har været fremført som tilgængelig for Medlemmet.

§ 5

Stk. 1 Medlemmet er forpligtet til rettidig betaling af alle Produkter købt og fremført i henhold til nærværende aftale.

Stk. 2 For betalinger, der ikke er tilmeldt PBS, kreditkort og e-mail kan Foreningen opkræve et gebyr pr. måned. Pengene for abonnementet trækkes fra Medlemmets kort hver den første i måneden.

Stk. 3 Hvis Medlemmet undlader rettidig betaling, er Foreningen berettiget til at beregne morarenter i henhold til renteloven lige som Foreningen kan beregne sig rykkergebyrer for udsendte rykkerskrivelser.

Stk. 4 Foreningen kan uden yderligere varsel hæve nærværende aftale og afbryde fremførelse af købte Produkter, hvis betaling efter udløbet af frist for betaling i henhold til afgivet rykkervarsel

fortsat ikke har fundet sted. Foreningen kan i sådanne tilfælde desuden kræve erstatning for ethvert tab, der herved er påført Foreningen.

§ 6

- Stk. 1 Foreningens erstatningspligt overfor Medlemmet reguleres af almindelig dansk erstatningsret. Foreningen kan ingensinde holdes erstatningsansvarlig for nogen form for indirekte tab.
- Stk. 2 Foreningen er ikke erstatningsansvarlig for tab, der følger af handlinger, der har været nødvendige af hensyn til vedligeholdelse eller andre tekniske eller driftsmæssige årsager. Foreningen er dog forpligtet til at søge gener for Medlemmet herved begrænset til et minimum.
- Stk. 3 Foreningen er ikke erstatningsansvarlig for forhold over hvilke Foreningen ikke har indflydelse, herunder – men ikke begrænset til – ulykkestilfælde, misligholdelse, omstændigheder der vedrører den nationale sikkerhed, uforudsete nationale restriktioner, indgreb i samfundsordenen, uforudset økonomisk udvikling, arbejdskonflikter eller vejrlig og naturkatastrofer.

§ 7

- Stk. 1 Fortolkning af denne aftale sker efter dansk ret.
- Stk. 2 Ved uenighed om aftalens overholdelse og den krævede betaling, kan Medlemmet klage til, VORES NET, Hjertingvej 1B, 6800 Varde. Klagen indgives skriftligt, og VORES NET skal senest 14 dage efter klagens modtagelse bekræfte modtagelsen. Foreningen træffer afgørelse i klagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til 6 måneder, før der foreligger en afgørelse.
- Stk. 3 Tvister mellem Medlemmet og Foreningen i henhold til nærværende aftale, der ikke kan løses mindeligt og som efter deres natur må anses som omfattet af lov om forbrugeraftaler, kan af Medlemmet indbringes for Forbrugerklagenævnet. Medlemmet er dog ikke forpligtet hertil, jf. § 7, stk. 4.
- Stk. 4 Begge aftalens parter kan indbringe tvister i anledning af denne aftale for domstolene i henhold til retsplejelovens regler herom. Tilsvarende gælder for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet i anledning af klager indgivet i medfør af § 7, stk. 3.

Afhjælpning af fejl

Konkrete fejl eller -driftsforstyrrelser skal anmeldes på et supporttelefonnummer med konkret fejl/fejlbeskrivelse. Fejlafhjælpning vil blive påbegyndt inden for normal arbejdstid uden ubegrundet ophold. Fejltilkald som kan henføres til fejl eller mangler ved Medlemmets eget udstyr eller til Medlemmets fejlagtige anvendelse af tilslutningen, forbeholder Foreningen sig ret til at viderefakturere fra Foreningens servicetekniker.

I forbindelse med afhjælpning af fejl forpligter Medlemmet sig til at acceptere samt være behjælpelig med fysisk adgang til installationen på Medlemmets adresse. Service vil udelukkende blive udført af teknikere udpeget af Foreningen. Hvis det ikke er muligt at få fysisk adgang til installationen på Medlemmets adresse, forbeholder Foreningen sig retten til ikke at udføre yderligere fejlaafhjælpning.

Foreningen påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at Medlemmet har anvendt udstyr, som ikke er leveret eller godkendt af Foreningen VORES NET, eller at Medlemmet har foretaget indgreb i installationen.

Telefonisk hjælp til opsætning af software og afhjælpning af softwaremæssige problemer i forbindelse med internet kan fås på supporttelefon i det tidsrum, som er oplyst på Foreningens hjemmeside www.voresnet.dk.

Erstatningsansvar

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for Medlemsudstyr, i forbindelse med udøvelse af support på

VORES NET er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatnings-regler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af VORES NET eller nogen, som VORES NET har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af VORES NETs offentlige net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre VORES NET har forsømt at begrænse ulemperne herved.

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra Medlem, som skyldes kommunikationsfejl.

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Medlemmet eller som følge af Medlemmet tab af personlige data eller installeret software.

VORES NET er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Medlemmets data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af Medlemmets forbindelser til tjenesten.

Privatlivspolitik hos VORES NET

Foreningen indhenter og videregiver kun persondata i de tilfælde, hvor dette skulle være relevant for Foreningen, og Foreningen vil kun indhente persondata, hvis det er relevant for Medlemmets aktivitet hos Foreningen.

Ved indsamling, behandling og anvendelse af Medlemmets persondata overholder Foreningen altid alle relevante lovbestemmelser.

Foreningen vil kun opbevare Medlemmets persondata, så længe Foreningen enten er pålagt en juridisk forpligtelse hertil, eller så længe det er relevant for den hensigt, hvormed de blev indsamlet.

Oplysninger Foreningen indsamler

Hvis Medlemmet ønsker at købe og modtage et produkt eller en ydelse fra Foreningen, har Foreningen brug for at indsamle visse persondata for at kunne gennemføre handlen og for at kunne tilbyde Medlemmet Foreningens services. Foreningen kan bruge cookies til at holde styr på indholdet i indkøbskurven, mens Medlemmet bruger selvbetjeningen.

Foreningen kan indhente oplysninger som f.eks. navn, e-mailadresse, postadresse, leveringsadresse (hvis den varierer fra postadresse), telefonnummer og betalingsoplysninger.

Forening indsamler og behandler Medlemmets persondata, når Medlemmet foretager sig følgende:

Besøger Foreningen selvbetjening

Gennemfører et køb af Foreningens Produkter

Opretter en konto

Tilmelder sig Foreningen nyhedsbrev

Sender Foreningen spørgsmål, reklamationer eller feedback.

Den dataansvarlige

Den dataansvarlige for indsamling, behandling og anvendelse af Medlemmets personoplysninger er VORES NET, Hjertingvej 1B, 6800 Varde, cvr nr. 47608511

Behandlingsgrundlag og formål

Dine almindelige kontaktoplysninger som navn og adresse indhenter Foreningen for at kunne levere det produkt, som Medlemmet har købt hos Foreningen. Medlemmets e-mailadresse og mobiltelefon indhenter Foreningen for at kunne sende Medlemmet informationer som ordrebekræftelser, leveringsbekræftelser, fakturaer, varsel om ændringer i priser, vilkår, indkaldelse til generalforsamling og lignende information, der er afgørende for Medlemskabet.

Når Medlemmet betaler for sit produkt eller sin ydelse indsamler Foreningen Medlemmets navn, kortdata og IP-adresse. De oplysninger, der indsamles i forbindelse med betalingstransaktionen, anvendes og gemmes kun til betalingsafvikling og opfyldelse af den indgåede aftale. Ved gennemførelse af betalinger, vil nogle af Medlemmets data blive videregivet til mobilepay eller betalingskort., inkl. information der er nødvendig for at gennemføre eller understøtte betalingen, såsom det totale købsbeløb og faktureringsinformation.

Hvis Medlemmet under registreringsprocessen eller på Foreningens selvbetjening har givet Foreningen samtykke hertil, bruger Foreningen Medlemmets e-mailadresse til udsendelse af et nyhedsbrev. Medlemmet kan til enhver tid til- og afmelde sig nyhedsbrevet. Alle nyhedsbreve indeholder også et link til afmelding. Hvis behandling af persondata er baseret på Medlemmets samtykke, har Medlemmet til enhver tid ret til at tilbagekalde samtykket.

Hvis Medlemmet ikke ønsker at opgive de persondata, som er påkrævet for at gennemføre et køb af et produkt, vil Medlemmet desværre ikke have mulighed for at købe Produkter af Foreningen.

Medlemmets oplysninger (undtagen e-mailadresse, hvis Medlemmet har givet samtykke til behandling heraf med henblik på modtagelse af tilbud) vil blive slettet 5 år efter, at Medlemmet har modtaget Produkter

Andre modtagere af personoplysninger

Foreningen sælger ikke persondata til tredjemand, og Foreningen overfører ikke persondata til tredjelande.

Foreningen har selvbetjening hos Dan Domain og betalingssystem gennem mobilepay eller betalingskort, som fungerer som Foreningens databehandler. Alle persondata som oplyses på selvbetjeningen, vil blive opbevaret i Dan Domains datacentre.

Foreningen anvender eksterne virksomheder som leverandører for at levere Foreningens ydelser bedst muligt. Disse eksterne leverandører databehandler og behandler i visse tilfælde personoplysninger i forbindelse med deres levering af ydelser til Foreningen. Foreningens databehandler behandler kun personoplysninger efter Foreningens instruks og i overensstemmelse med lovgivningens krav til databehandler.

Foreningen har indgået databehandleraftaler med Foreningens databehandler, hvilket er Foreningens garanti for, at de overholder gældende regler om beskyttelse af Medlemmets personoplysninger.

Medlemmets rettigheder

Som den registrerede har du en række rettigheder, som Foreningen til enhver tid skal sikre opfyldelse af. Medlemmet har ret til at anmode Foreningen om følgende:

- At få adgang til og få rettet/ændret Medlemmets persondata
- At få slettet persondata

Medlemmet har derudover ret til at protestere over behandlingen af Medlemmets personlige data, og Medlemmet har ret til at indgive klage til en databeskyttelsesmyndighed.

Ønsker Medlemmet ikke længere, at Foreningen skal behandle Medlemmets personoplysninger, eller at Foreningen skal begrænse behandlingen af personoplysninger, kan Medlemmet sende Foreningen en anmodning herom til Foreningens e-mail kontakt@voresnet.dk

Handelsbetingelser

Dette dokument indeholder handelsbetingelser for køb og fremføring af Produkter (omfattende internet, servicebesøg, TV, udstyr, support og lignende Produkter) mellem VORES NET, CVR 47608511 (herefter kaldet Foreningen). Ved indgåelse af aftale om fremføring af løbende serviceydelser præciseres vilkår herfor i separat dokument, som accepteres i forbindelse med bestillingsprocessen på VORES NET hjemmeside www.voresnet.dk.

Opsigelse af internet- eller TV-abonnement

Et abonnement er en løbende ydelse, der først ophører ved en af parternes opsigelse.

Abonnementet skal opsiges skriftligt og opsigelsesvarslet er løbende måned + 30 dage. Regulering af priser og ydelser kan fra Foreningens side ændres med 1 måneds varsel via Foreningens hjemmeside www.voresnet.dk. Medlem

Medlemmets opsigelse af abonnement og Produkter omfatter samtidig en opsigelse af Medlemskab af Foreningen. Ved aftalens ophør er Medlemmet forpligtet til at betale ethvert tilgodehavende, som tilkommer Foreningen.

Ønsker Foreningen at opsiges abonnementet henholdsvis at stoppe sit udbud af bestemte abonnementstyper og/eller hertil knyttede særtjenester, skal dette ske med et varsel som er løbende måned + 30 dage.

Opsigelse kan ske såvel skriftligt til Foreningen via e-mail til kontakt@voresnet.dk. Modem og andet udstyr der tilhører Foreningen skal leveres tilbage til Foreningen ved ophør af aftalen.

Betaling

Foreningen modtager betaling med Dankort/VISA-Dankort, VISA, MobilePay og MasterCard. Betaling vil blive trukket på Medlemmets konto.

Alle beløb er i DKK. Danske kroner og er inkl. moms.

Foreningen krypterer alle kortoplysninger med den såkaldte SSL (Secure Socket Layer) protokol. Det betyder, at uvedkommende ikke kan aflæse kortnummer eller andre informationer under transaktionen med PBS. Betalingen formidles igennem Epay A/S og kortoplysninger sendes og/eller lagres således aldrig på Foreningens selvbetjening.

Ved aftale om fremføring af Produkter er der mulighed for at benytte automatisk abonnementsbetaling via kreditkort. Pengene for abonnementet trækkes fra Medlemmets kort hver den første i måneden. Tilmelding/afmelding af automatisk abonnementsbetaling samt ændring/fornyelse af kortinformationer foretages via Foreningens selvbetjening. Kvittering for betaling via automatisk abonnementsbetaling fremsendes til den af Medlemmet oplyste kontakt e-mail for hver eneste betaling. Derudover kan Medlemmet til enhver tid tilgå betalingshistorik via Foreningens selvbetjening.

Levering

Foreningen foretager ingen levering. Produkter kan afhentes i Foreningens butik. I tilfælde hvor Medlemmet ønsker levering, skal dette arrangeres af Medlemmet. Foreningen overleverer produktet til afhenteren hvorefter Foreningen ikke kan drages til ansvar for forsinkelser eller skader.

Reklamationsret

Foreningen yder 2 års reklamationsret i henhold til købeloven, omfattende fabrikations- og materialefejl, der konstateres ved varens normale anvendelse. Reklamationsretten dækker ikke fejl, skader eller slitage, direkte eller indirekte opstået som følge af forkert betjening, ringe vedligeholdelse, vold eller uautoriserede indgreb. Reklamation over fejl og mangler, som bør opdages ved sædvanlig undersøgelse af varen, skal meddeles Foreningen indenfor rimelig tid. Varen kan efterfølgende returneres for reparation, ombytning eller efter aftale evt. kreditering. I forbindelse med reklamationssager afholder Foreningen returneringsomkostninger i rimeligt omfang.

Reklamation og varereturnering

Ved fejl, mangler eller evt. udeblevne leverancer bedes henvendelse rettet til:

VORES NET
Hjertingvej 1B
6800 Varde
Tlf. 44 40 26 26
kontakt@voresnet.dk

Varereturnering foregår også til denne adresse – bemærk at Foreningen ikke modtager pakker sendt pr. efterkrav. Returnering kan også ske ved at nægte modtagelse eller aflevere varen personligt hos Foreningen. Det er ikke et krav men ekspeditionen fremmes, hvis fyldestgørende informationer følger pakken – f.eks. kopi af ordrebekræftelse, registreringsnummer og kontonummer for bankkonto hvortil refusion kan foregå, kopi af evt. forudgående korrespondance mv.

Refusion

I tilfælde af aftalte dekorter, returnerede varer eller forudbetalte varer som afbestilles før afsendelse, skal der ske en hel eller delvis refusion af købesummen. Refusion sker normalt altid ved bankoverførsel, og Foreningen har derfor brug for oplysninger om registreringsnummer og kontonummer for Medlemmets bankkonto. Disse oplysninger er ikke følsomme, og kan uden videre oplyses pr. e-mail eller anden traditionel korrespondanceform.

Fortrydelsesret

Der er 14 dages returret på varerne, regnet fra den dag de modtages. Hvis Medlemmet vælger at fortryde et køb, skal Medlemmet blot returnere varen i væsentligt samme stand og mængde som Medlemmet modtog den. Når varen er modtaget retur og godkendt, refunderes købsprisen til Medlemmets konto indenfor få dage. Omkostninger til returnering skal Medlemmet selv afholde.

Fortrydelse skal anmeldes til Foreningen senest 14 efter købet og fra fortrydelsen skal Medlemmet senest 14 dage efter returnere forsendelsen.

Meddelelsen skal gives pr. mail: kontakt@voresnet.dk. I meddelelsen skal Medlemmet gøre Foreningen tydeligt opmærksom på, at Medlemmet ønsker at udnytte Medlemmets fortrydelsesret. Medlemmet kan også vælge at benytte Foreningens standard fortrydelsesformular og sende med retur. Den finder Medlemmet på Foreningens hjemmeside www.voresnet.dk

Varens stand, når Medlemmet sender den retur

Medlemmet hæfter kun for eventuel forringelse af varens værdi, som skyldes anden håndtering, end hvad der er nødvendigt for at fastslå varens art, egenskaber og den måde, den fungerer på. Med andre ord –

Medlemmet kan prøve varen på samme måde, som hvis Medlemmet prøvede den i en fysisk butik.

Hvis varen er prøvet udover, hvad der er beskrevet ovenfor, betragter Foreningen den som brugt, hvilket betyder, at Medlemmet ved fortrydelse af købet kun får en del eller intet af købsbeløbet retur, afhængig af varens handelsmæssige værdi.

For at modtage hele købsbeløbet retur må Medlemmet altså gøre det samme, som man kan i en fysisk butik.

Medlemmet må afprøve varen, men ikke tage den i egentlig brug.

FORTRYDELSESFORMULAR

Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende.

Til:

VORES NET

Hjertingvej 1B

6800 Varde

E-mail: kontakt@voresnet.dk

Medlemmet meddeler herved, at Medlemmet ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med Medlemmets købsaftale om følgende varer (venligst skriv varenummer og varenavn):

- Bestilt den _____

- Ordrenummer _____

- Medlem (navn) _____

- Medlems adresse _____

- Medlems underskrift _____