

Tjenestespecifikke vilkår for Fri Smart WiFi

Senest revideret d. 27.10.2023

1. Aftalen

- 1.1. Følgende tjenestespecifikke vilkår (de "Tjenestespecifikke Vilkår") finder anvendelse for privatkunder (herefter "Kunden", "dig", "din" eller "du") der har bestilt Fri Smart WiFi eller hvor Fri Smart WiFi indgår i dit bredbåndsprodukt.
- 1.2. Din samlede aftale ("Aftalen") består af følgende:
 - A. Ordrebekræftelsen
 - B. Disse Tjenestespecifikke vilkår
 - C. De almindelige abonnementsvilkår for privatkunder
 - D. Tilslutningsaftalen
 - E. Tillægsvilkår for indgravning

I tilfælde af modstridende regulering mellem aftaledokumenterne, skal ovenstående prioritering og rangorden gælde, således at formuleringen i et foranstående dokument går forud for formuleringen i et senere anført dokument (a: højeste prioritet og e: laveste prioritet) i det omfang, at formuleringerne ikke på rimelige meningsfuld vis kan forstås og anvendes i supplement med hinanden.

- 1.3. AURA forbeholder sig muligheden for at annullere ordren som følge af trykfejl, tekniske problemer og lignende situationer.

2. Smart WiFi-enheder

- 2.1. For at opnå optimal WiFi-dækning er det afgørende, at antallet af WiFi-enheder passer til Kundens husstand. Kunden skal på AURA's anmodning oplyse om relevante informationer om Kundens husstand, dette omfatter bl.a., men er ikke begrænset til, følgende;
 - Boligtype
 - Materiale i skillevægge i boligen
 - Etager i boligen
 - Kvm i grundplan i boligen
- 2.2. På baggrund af de modtagne informationer om Kundens husstand, fastsætter eller justerer AURA diskretionært antallet af WiFi-enheder som Kunden modtager i henhold til Aftalen. Kunden kan maksimalt modtage 4 WiFi-enheder.

- 2.3. Ved ændringer i Kundens husstand kan Kunden anmode om en fornyet vurdering én gang om året, dog tidligst 12 mdr. efter internetforbindelsens levering.
- 2.4. Ved fejl i vurderingen efter pkt. 2.2., mistanke om snyd eller ved modtagelsen af opdaterede oplysninger om Kundens husstand, kan AURA til enhver tid tilbagekalde fremsendte WiFi-enheder så antallet af WiFi-enheder til enhver tid afspejler til husstandens faktiske forhold.

3. Tilfredshedsgaranti

- 3.1. AURA garanterer ikke, at de fremsendte WiFi-enheder kan danne et trådløst netværk som fungerer efter Kundens forventninger eller en nærmere angivet standard. Årsagen til dette er, at kvaliteten af et lokalt trådløst netværk, udover WiFi-enheder også afhænger af en lang række andre parameter og komponenter som ligger udenfor AURAs kontrol, for eksempel, men ikke begrænset til;
- Øvrige elektriske apparater som anvendes i og/eller udenfor husstanden.
 - Andre lokale netværk og deres signalstyrke, f.eks. fra eventuelle naboer.
 - Konstruktionsmæssige forhold i bygningen.
 - Evt. hardware og software begrænsninger hos den klient der ønsker at oprette forbindelse til netværket.
- 3.2. Som en del af Aftalen, tilfalder der Kunden en tilfredshedsgaranti såfremt Kunden ikke er tilfreds med dækningen af det trådløse internet.
- 3.3. Kunden kan således i en periode på 30 dage, løbende fra leveringen af internetforbindelsen, vælge mellem (i) at, opsige Aftalen uden varsel, jf. pkt. 3.5. eller (ii) vælge afhjælpning af dækningsproblemet, jf. pkt. 3.4.
- 3.4. Såfremt Kunden vælger afhjælpning af dækningsproblemet efter pkt. 3.3. Følges følgende procedure:
- 3.4.1. Dækningsproblemet forsøges indledningsvist imødegået ved omplacering af de eksisterende WiFi-enheder i Kundens husstand via telefonisk support og vejledning ydet af AURA.
- 3.4.2. Såfremt AURA kan konstatere at dækningsproblemet, ikke er løst ved omplacering af WiFi-enheder kan AURA vælge at fremsende en ekstra WiFi-enhed til Kunden uden beregning, forudsat at Kunden har mindre end 4 WiFi-enheder forud for henvendelsen, jf. pkt. 2.2. Kunden vejledes i placering og opsætning af den ekstra enhed over telefonen.
- 3.4.3. Ved fremsendelse af en ekstra WiFi-enhed efter pkt. 3.4.2. har Kunden 14 dage fra modtagelsen af enheden, til at reklamere overfor AURA såfremt Kunden fortsat ikke er tilfreds med den trådløse netværksdækning i husstanden.

- 3.4.4. Såfremt Kunden klager indenfor fristen af de 14 dage efter pkt. 3.4.3., kan AURA vælge at fremsende en tekniker til fysisk gennemgang af det trådløse netværk hos Kunden. I det tilfælde, at Kunden efter endt teknikerbesøg stadig ikke er tilfreds med den trådløse netværksdækning i husstanden, kan Kunden i en periode på 7 dage løbende fra teknikerbesøg, vælge at opsige Aftalen uden yderligere varsel. Vælger Kunden at opsige Aftalen uden yderligere varsel krediteres Kunden for følgende såfremt AURA har modtaget betaling herfor; (i) oprettelsen og (ii) internetabonnement inkl. tillægsabonnementer fra levering til Aftalens ophør, dog maksimalt 30 dage tilbage fra opsigelsen er modtaget. For god ordens skyld gøres det klart, at lejede film o.lign forbrugte tjenester ikke krediteres.
- 3.5. Såfremt Kunden vælger at opsige Aftalen uden yderligere varsel efter pkt. 3.3, krediteres Kunden for følgende såfremt AURA har modtaget betaling herfor; (i) oprettelsen og (ii) internetabonnement inkl. tillægsabonnementer fra levering til Aftalens ophør, dog maksimalt 30 dage. Som led i tilfredshedsgarantien efter dette pkt. 3 krediteres Kundens oprettelsesgebyr i alle tilfælde ved Kundens opsigelse af Aftalen. For god ordens skyld gøres det klart, at lejede film o.lign. forbrugte tjenester ikke krediteres.