

**TDC** Bredbånd

# Vilkår

Januar 2017

# Indholdsfortegnelse

## Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

1. Aftalen.....	6
1.A. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder .....	6
2. Aftalens parter .....	6
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger .....	6
3. Kvalitets- og serviceniveau.....	7
4. Leveringstidspunkt .....	7
5. TDC's udstyr og faste installationer (stik mv.) .....	7
5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning .....	7
5.A.a. Stikledning til TDC's telenet (DSL).....	8
5.A.b. Stikledning til TDC's kabel-tv-net (coax) .....	8
5.B Fast installation og kabelafslutningspunkt .....	8
5.B.a. Interne net.....	8
5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr.....	9
5.D. Ejendomsret og ansvar for TDC's udstyr og installationer.....	9
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.....	9
7. Flytning.....	10
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata .....	10
9. Elektronisk selvbetjening .....	10
10. Elektronisk kommunikation.....	10
11. Priser .....	11
12. Betaling.....	11
12.A. Elektronisk regning .....	12
12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling .....	12
13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering.....	13
13.A. Forbrugsmaksimum .....	14
14. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret).....	14
15. TDC's misligholdelse .....	14
15.A. Fejlafhjælpning .....	14
15.B. Afslag i abonnementsafgiften .....	15
15.C. Erstatningsansvar .....	15
15.D. Force majeure .....	15
16. Overdragelse af aftalen .....	15
17. Opsigelse og bindingsperiode .....	15
18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester .....	16
19. Ændring af vilkår og priser.....	16
19.A Indeksregulering – erhvervskunder .....	17
20. Tvister og klager .....	17
21. Ikrafttrædelse .....	17
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald.....	17

## Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd:

### TDC Erhverv Bredbånd, DSL

### TDC Erhverv Bredbånd, Coax

### TDC Erhverv Fiber

### TDC Erhverv Fiber Plus

### Bredbånd, Fiber

### Bredbånd, Coax

### Bredbånd, DSL

1. Abonnementsaftalen.....	18
2. Forudsætninger .....	18
2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv .....	18
2.A. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL).....	19
3. Særligt om Gør Det Selv Installation .....	19
4. E-mail-adresse .....	19

5. Fast ip-adresse.....	20
6. Tillægstjenester.....	20
6.A. YouSee Film & Serier og C More Light.....	20
6.B. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik).....	20
7. Kundens ansvar.....	20
8. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret).....	21
9. Driftssikkerhed og hastighed.....	21
10. Bindingsperiode – aftaler om TDC Erhverv Fiber Plus.....	22
11. Ikrafttrædelse.....	22

### **Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk**

1. Aftalen.....	23
2. Definitioner (datanetværk mv.).....	23
3. Accesforbindelse og internetadgang.....	23
4. Leveringstidspunkt for datanetværk mv. (forsinket levering).....	23
5. Priser for internationale datatjenester (fremmed valuta).....	23
6. Betaling.....	24
7. TDC's misligholdelse.....	24
7.A. Fejlafhjælpning.....	24
7.B. Afslag i abonnementsafgiften.....	24
7.C. TDC's Erstatningsansvar ved levering af datanetværk mv. ....	24
8. Opsigelse og bindingsperiode for datanetværk mv.....	24
9. Ikrafttrædelse.....	24

### **Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester**

1. Abonnementsaftalen.....	25
2. Dækningsområde og mobildatahastigheder.....	25
3. Forbrugstaksering af samtaler mv.....	26
3.A. Forbrug i og fra Danmark – minuttaksering.....	26
3.B. Forbrug i udlandet (Roaming).....	26
4. Telefonnummer.....	26
4.A. Nummertildeling.....	26
4.B. Nummerportering.....	27
4.C. Nummeroplysningsdata.....	27
5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse).....	28
5.A. Valgfri tillægsydelse.....	28
5.B. Udlandsvogter.....	28
5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer).....	28
5.D. Sms og mms.....	28
5.E. Viderestilling.....	29
5.F. Indholdstakserede tjenester.....	29
5.G. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik).....	29
6. Mobildatatjenester.....	30
6.A. Generelt om TDC's mobildatatjenester – forbrugstaksering.....	30
6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark.....	30
6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming).....	30
6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester.....	30
6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester.....	31
6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildatatjenester.....	31
7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet.....	31
7.A. SIM-kortet.....	31
7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9.....	32
8. Betaling.....	32
9. Opsigelse.....	32
10. Ikrafttrædelse.....	32

## **Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd:**

### **TDC BizBase**

### **TDC MultiBase**

### **TDC ExtraBase**

### **TDC MyBase**

1. Tillægsaftalen.....	33
2. Bindingsperiode – aftaler om TDC Business Bredbånd med fiber .....	33
3. YouSee Musik – aftaler om TDC Business Bredbånd med xDSL (tidligere TDC Play Musik) .....	33

## **Tillægsvilkår for**

### **Redundans Mobil og**

### **Redundans Mobil Plus**

Tillægsaftalen .....	35
2. Ydelser, funktioner og faciliteter .....	35
3. Udstyr og sim-kort .....	36
4. Fejlretning af udstyr – Fejlretning Hverdage 8-20 .....	36
5. Mobildatahastighed .....	36
6. Inkluderet Data og Datatilkøb .....	36
7. Kundens ansvar og tyverispærring.....	37

## **Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:**

### **Fejlretning Hverdage 8-16**

### **Fejlretning Hverdage 8-20**

### **Fejlretning Alle dage 8-22**

### **Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)**

1. Fejlretningsaftalen .....	38
2. Serviceelementer og definitioner.....	38
2.1 Fejlretningsperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage .....	38
2.2 Reaktionsstid .....	38
2.3 Fejlafhjælpningstid.....	38
2.4 Klassificering af fejl (major eller minor) .....	39
2.4.1 Major fejl.....	39
2.4.2 Minor fejl.....	39
2.5 Næste arbejdsdag (NA) .....	39
2.6 Indenfor 2 arbejdsdage (2NA).....	39
2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg).....	39
2.8 Fejlmeldingstidspunktet.....	39
3. Afgrænsninger .....	39
3.1. Fejl, som har opsættende virkning .....	39
3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder.....	40
3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer.....	40
3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service).....	40
3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale .....	40
4. TDC's adgang til installationsadressen .....	40
5. TDC's misligholdelse.....	40
6. Ikrafttrædelse .....	40
Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler.....	41

# Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

Januar 2017

## 1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af TDC's teletjenester og datatjenester (herafter tjenester), der udbydes af TDC A/S (herafter TDC). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

Vilkårene for aftaler om abonnement på TDC's tjenester er delt op i tre dele, som alle gælder for aftalen mellem kunden og TDC:

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Mobil), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse tillægstydelser og rabataftaler.

Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for tjenestespecifikke abonnementsvilkår, som igen går forud for nærværende generelle vilkår.

En aftale om levering og drift af tjenesten (et abonnement) omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftaler om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægstydelser).

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige net med den relevante teknologi. TDC tjenester med fast installation leveres via følgende net:

- TDC's fibernet – levering via fibertilslutning.
- TDC's kabel-tv-net (coax) – levering via kabel-tv-net
- TDC's kobberbaserede telenet (DSL) – levering via telefonnet

Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og TDC, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt.

1.A. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og TDC.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til TDC, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden. Hvis der er registreret en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, sendes ordrebekræftelsen også hertil.

## 1.A. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder

For erhvervskunder fraviges §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester, jf. § 1, stk. 4 i bekendtgørelsen.

## 2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abbonenten) og TDC. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. For tjenester med fast installation må kunden endvidere ikke videredistribuerer tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen.

Kunden 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, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

## 2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed (erhvervskunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt eventuelt e-mail-adresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. TDC kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med TDC.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt eventuelt e-mail-adresse. Hvis kunden er erhvervskunde og ikke har adresse i Danmark, skal kunden oplyse et anvendeligt registreringsnummer svarende til CVR-nummer.

Ved 'mindre erhvervs-kunder' forstås i disse vilkår erhvervs-kunder, som er enkeltmandsvirksomheder eller juridiske personer, med højst 1 ansat eller et samlet regningsbeløb pr. år på mindre end 30.000 kr. ekskl. moms. Medmindre andet er anført, gælder særlige vilkår for erhvervs-kunder også for mindre erhvervs-kunder.

Kunden skal endvidere oplyse eventuel særskilt adresse, hvortil betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen skal sendes. For tjenester med fast installation skal kunden endvidere oplyse eventuelle særskilte installationsadresser (fx kundens fritidsbolig eller en registreret brugers adresse).

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, der er forskellig fra kunden:

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.
- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (væрге, forpagter eller lignende).

Kunden skal efter TDC's anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. TDC kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist, hvis det skønnes nødvendigt.

Oplysningerne og TDC's registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at give TDC meddelelse herom.

TDC's breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Hvis TDC modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger), er TDC berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

### 3. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til TDC.

### 4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægges TDC på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i TDC's ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved levering, der kræver ny kabling og installation, er det en forudsætning for TDC's overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold, der besværliggør TDC's levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af pkt. 15.D (force majeure).

Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

### 5. TDC's udstyr og faste installationer (stik mv.)

For tjenester med fast installation gælder pkt. 5.A-5.D.

#### 5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens – eller den registrerede brugers – bolig, fritidsbolig, erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1.

Hvis leveringen kræver anlæg, er TDC berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

Hvis installationsadressen er en usædvanlig adresse (som udgangspunkt telte, campingvogne, skurvogne, kajpladser (kajstik), markedspladser eller lignende) eller en teknisk installation (vindmøller, parkeringsautomater, brøndanlæg, pumper, overvågnings- og registreringsanlæg, antennemaster eller lignende), sker levering og drift efter tilbud eller efter særskilt omkostningsbestemt betaling.

### 5.A.a. Stikledning til TDC's telenet (DSL)

Ved levering af tjenester via TDC's offentlige kobber-baserede telenet gælder, at hvis der ikke i forvejen på adressen findes en ledig forbindelse til TDC's offentlige telenet, og TDC skønner, at omkostningerne ved etableringen overstiger en vis beløbsgrænse, sker leveringen efter tilbud eller efter særskilt betaling (levering efter regning) og efter forudgående accept herom fra kunden. Beløbsgrænsen fremgår af TDC's prislister på tdc.dk. Hvis leveringen sker efter regning, kan kunden anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling.

### 5.A.b. Stikledning til TDC's kabel-tv-net (coax)

Ved levering af tjenester via TDC's offentlige kabel-tv-net gælder følgende om etablering af stikledning, hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en stikledning til TDC's offentlige kabel-tv-net:

TDC er berettiget til at opkræve betaling for etablering af stikledning, jf. pkt. 5.A.

Hvis installationsadressen er et hus, sker indføring af stikledningen (kabel) på kundens grund, hvor det efter TDC's vurdering er teknisk og økonomisk mest hensigtsmæssigt. Nedgravning af stikledningen på kundens grund foretages af kunden – eller for kundens regning. Stikledningen skal nedgraves i en dybde af minimum 45 cm, og det udleverede mærkeringsbånd skal lægges 10 cm over kablet. Nedgravning skal normalt først foretages efter afslutning af TDC's installationsarbejde.

Hvis installationsadressen er en lejlighed (lejemål, andelslejlighed, ejerlejlighed mv.), sker indføringen af stikledning (kabel) normalt fra hovedtrappen. Det er en forudsætning for installationen, at TDC har en skriftlig tilladelse fra ejeren/administratoren af ejendommen. Nedtagning af eventuel gammel antenneinstallation kan ske mod særskilt betaling.

### 5.B Fast installation og kabelafslutningspunkt

På installationsadressen, etablerer TDC et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for TDC's offentlige telenet og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et netterminaleringspunkt, jf. pkt. 5.C. Kabelafslutningspunktet og netterminaleringspunktet kan være sammenfaldende.

Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed:

- Hvis levering sker via TDC's kobberbaserede telenet (DSL), består kabelafslutningspunktet fx af et telestik, som afslutter kobber-stikledningen.
- Hvis levering sker via TDC's kabel-tv-net (coax), består kabelafslutningspunktet fx af det anten-nestik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.

- Hvis levering sker via TDC's fibernet, består kabelafslutningspunktet af den medieboks, som afslutter fiber-stikledningen.

TDC bestemmer den nærmere placering af kabelafslutningspunktet under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. TDC placerer som udgangspunkt kabelafslutningspunktet ved kabelindføringen i kundens bolig/ erhvervsvirksomhed. Hvis der i forvejen er installeret et kabelafslutningspunkt på adressen, kan TDC vælge at anvende dette.

Hvis kunden ønsker en anden placering af TDC's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller netterminaleringspunktet, jf. pkt. 5.B) end den, som TDC har valgt, etablerer TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af TDC's faste installationer eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring eller placering af kabelafslutningspunktet i vådrum), etablerer TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden senere ønsker placering og ledningsføring af TDC's faste installationer ændret, etablerer TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for TDC til at installere TDC's faste installationer og ledningsføring. Gives der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pusning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af TDC's installationer, skal kunden sørge for.

TDC har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 15.A, for det offentlige net til og med kabelafslutningspunktet samt for netterminaleringspunktet og TDC's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.B. Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net, jf. pkt. 5.B.

### 5.B.a. Interne net

Hvis kunden ønsker etablering eller tilslutning af interne net, etablerer TDC dette mod særskilt betaling.

Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen eller fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningstræk mellem kabelafslutningspunktet og netterminaleringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.C, samt

installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C. Telenet til kundens eget brug kan fx bestå i installationer med mere end et telestik på installationsadressen. Fordelingsnet til tv kan fx bestå af hus-forstærker, passiv fordeleer samt antennestik og ekstra ledningstræk i installationer med mere end ét antennestik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som uden-dørs ledninger.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for udstyr, der indgår i kundens interne net, og eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Kunden har drifts- og fejlreringsansvaret for det eventuelle interne net.

### **5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr**

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til TDC's tjenester. TDC etablerer et nettermineringspunkt på installationsadressen, og TDC har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr, computer eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til nettermineringspunktet, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan fx bestå af et stik, og kan være sammenfaldende med kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangsticket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switche eller digitalmodtager til tv, opsætter TDC mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

Nettermineringspunktet og/eller eventuelt tilslutningsudstyr placeres som udgangspunkt i umiddelbar tilknytning til kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.B. Hvis kunden ønsker en anden placering, udfører TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis TDC leverer flere forbindelser til kunden på samme installationsadresse, og kunden benytter forbindelserne i erhvervsøjemed, installerer TDC kun ét samlet nettermineringspunkt for alle forbindelserne.

TDC har ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan TDC kræve, at kunden returnerer udstyret til TDC. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er TDC berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning til brug for tilslutningsudstyret og driften af dette. Eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, jf. pkt. 5.B.a og 6, er TDC uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne net. Dette gælder også i de tilfælde hvor kundens interne net er indskudt mellem kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A, og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret.

TDC's installation af tilslutningsudstyr omfatter opsætning og tilslutning af udstyret, men ikke bygningsmæssige forandringer, el-installationer og eventuelt klimaanlæg. Erhvervs kunder skal indrette de lokaler, hvor tilslutningsudstyret skal opstilles, i overensstemmelse med de retningslinjer, som TDC fastsætter.

Opsætning og installation af eventuel router omfatter ikke tilslutning af routeren til kundens udstyr og interne net.

### **5.D. Ejendomsret og ansvar for TDC's udstyr og installationer**

Kunden kan ikke disponere over (sælgte, udleje, pantsætte mv.) TDC's udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i TDC's udendørs installationer og i kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A og 5.B.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder. For TDC's udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre TDC's tab i de nævnte tilfælde.

### **6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.**

Kunden skal sikre, at forbindelsen til TDC's offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående trafik eller abonnere på yderligere forbindelser til TDC's offentlige net, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod TDC eller TDC's medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes TDC's offentlige net, er



CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes TDC's offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr eller interne net (fordelingsnet eller telenet til eget brug, jf. pkt. 5.B.a, – fx ekstra antennenstik eller telefonstik), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med TDC's offentlige net, giver anledning til forstyrrelser i TDC's net på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

## 7. Flytning

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod særskilt betaling af en flytteafgift. Hvis aftalen er indgået den 1. januar 2017 eller senere, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, herunder hvis den nye adresse ikke ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige telenet med den relevante teknologi, jf. pkt. 1, sidestilles kundens bestilling af flytning dog med opsigelse fra kundens side, jf. pkt. 17.

Hvis aftalen er indgået før 1. januar 2017, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

For aftaler om tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax), gælder dog, at flytning i enhver henseende betragtes som opsigelse af bestående abonnement og oprettelse af nyt abonnement, og priser og vilkår for opsigelse og oprettelse gælder derfor.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (TDC's installationer) tilsvarende anvendelse. Flytning kan i visse tilfælde medføre ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer.

Hvis en flytning nødvendiggør ny konfiguration af en eventuel router, jf. pkt. 5.C, er TDC berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

## 8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

TDC registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i lovgivningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres

endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer TDC endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i TDC's virus- og spamfiltre.

## 9. Elektronisk selvbetjening

Hvis kunden er erhvervskunde, har kunden mulighed for at indgå aftale om adgang til elektronisk selvbetjening på TDC's hjemmeside, jf. Vilkår for Selvbetjening Erhverv.

## 10. Elektronisk kommunikation

Kunden kan indgå aftale med TDC om elektronisk kommunikation, hvorefter meddelelser fra TDC til kunden vedrørende kundens aftaler med TDC, sendes via e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.A. Meddelelser fra TDC omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med TDC, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. TDC kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

For kunder, som indgår aftale med TDC eller bestiller ændringer af aftalen med TDC efter 1. juli 2011, kan TDC kræve, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er TDC berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

For privatkunder er det en forudsætning, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er TDC berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for hvert af kundens abonnementer (telefonnumre og EM-numre), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Dette gælder ligeledes for mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A, med aftale om abonnement på TDC's mobiltjeneste.

TDC sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra TDC frem til den aftalte e-mail-adresse.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give TDC meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er TDC berettiget til at opkræve et

gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. TDC anser herefter aftalen om e-kommunikation for bortfaldet.

Aftalen om elektronisk kommunikation omfatter ikke elektronisk regning. Elektronisk regning kræver særskilt aftale, jf. pkt. 12.A.

## 11. Priser

TDC fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

TDC kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan TDC opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på TDC's hjemmeside eller ved henvendelse til TDC.

## 12. Betaling

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform.

Kunden kan vælge at modtage regningen elektronisk efter særskilt aftale herom, jf. pkt. 12.A.

Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. tillægsvilkår herfor, via Betalingsservice eller via indbetalingskort.

Hvis kunden er privatkunde og kunden betaler på andre måder end via Automatisk Kortbetaling (gebyrfri betaling), er TDC berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Dette gælder tilsvarende for alle kunder med abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax). Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, og kunden betaler på andre måder end via Betalingsservice (gebyrfri betaling), er TDC berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. For mindre erhvervs kunder med abonnement på tjenester leveret via TDC kabel-tv-net (coax), er det dog Automatisk Kortbetaling, der er den gebyrfri betalingsmetode. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A – er TDC berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. udsendt regning. Hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via TDC kabel-tv-net (coax), opkræves faktureringsgebyret dog ikke.

Privatkunder eller mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A, som har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A, kan alternativt betale gebyrfrit via netbank med indbetalingskort. Dette gælder dog ikke hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax).

Hvis betalingen sker via Betalingsservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS), medmindre kunden har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt kvartalsvis forud. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter opkræves bagud, normalt kvartalsvis.

TDC kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Efter anmodning fra kunden kan TDC i visse tilfælde udsende opkrævning med kortere interval end et kvartal (månedsregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedsregning kun forbrugsafregning. TDC er berettiget til at opkræve betaling for de merudgifter, der er forbundet hermed.

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelsesperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner.

Ved forsinket betaling er TDC berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. TDC er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

TDC er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre tele-tjenester, der udbydes af TDC, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor TDC varetager opkrævningen på dennes vegne.

TDC kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i TDC-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af TDC.

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

## 12.A. Elektronisk regning

Kunden kan indgå aftale med TDC om elektronisk regning, jf. nedenfor. For kunder med abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax), kan kunden dog kun indgå samlet aftale om elektronisk regning og elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10 – og pkt. 12.A gælder derfor ikke for sådanne kunder.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervs kunder – kan kunden efter nærmere aftale med TDC vælge mellem følgende former for elektronisk regning – dog ikke for aftaler om abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax):

- **Regning via e-mail:** TDC fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx som vedhæftet pdf-fil).
- **Regning via EDI:** TDC leverer regningen via det såkaldte VANS-netværk. EDI kræver, at kunden har en opkobling til en VANS-leverandør. Endvidere kræves en elektronisk adresse i form af EAN-nr. Kundens EAN-nr. skal være registreret i E-directory for at kunne genkendes af alle VANS-leverandører. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx EDIFACT eller OIO XML).

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, kan kunden vælge mellem følgende former for elektronisk regning:

- **Regning via e-mail:** TDC fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.
- **Regning via TDC's hjemmeside:** TDC fremsender advisering til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på TDC's hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Kunden får adgang til den elektroniske regning på TDC's hjemmeside ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. Kundens udveksling af data med TDC via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan kunden få adgang til såvel takstopdelt regning som specificeret regning.
- **Regning via e-Boks:** TDC fremsender regningen til kunden via kundens e-Boks, jf. vilkår for brug af e-Boks, som findes på [www.e-boks.dk](http://www.e-boks.dk). TDC anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

Hvis kunden anmoder om at modtage regningen elektronisk, sender TDC en ordrebekræftelse til kunden herom. Kunden modtager herefter ikke regningen som almindelig post. TDC kan dog til enhver

tid frit vælge at fremsende regninger til kunden som almindelig post.

Hvis kunden ud over den elektroniske regning ønsker at få tilsendt regningen på papir med almindelig post, opkræves et gebyr pr. regning.

Regninger, som kunden modtager elektronisk, har samme retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er fremsendt elektronisk regning fra TDC efter den aftalte løsning.

Hvis kunden har valgt regning via e-mail eller regning via TDC's hjemmeside, skal kunden ved ændring af kundens e-mail-adresse give TDC meddelelse herom. Hvis fremsendelse af regningen ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er TDC berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af regningen med almindelig post. TDC anser herefter aftalen om e-regning for bortfaldet.

Kunden kan til enhver tid framelde elektronisk fakturering, hvorefter kunden igen modtager regninger fra TDC som almindelig post. Frameldingen træder i kraft snarest muligt.

## 12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve betaling straks, såfremt der er begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. TDC kan blandt andet i følgende situationer ændre opkrævningsintervallet eller kræve betaling straks:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til TDC i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kundens gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervskunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med TDC – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med TDC – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Opkrævningsintervallet kan som udgangspunkt efter begæring fra kunden ændres til det sædvanlige, når grundlaget for det ændrede opkrævningsinterval er bortfaldet.

Hvis opkrævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan opkrævningsintervallet efter anmodning fra kunden ændres til det sædvanlige, når kunden har betalt sin gæld til TDC, og der i 1 år herefter ikke har været grundlag for at opretholde ændret opkrævningsinterval.

Hvis opkrævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. B, kan opkrævningsintervallet efter begæring fra kunden ændres til det sædvanlige, når der i en periode på 1 år ikke på ny har været grundlag for et ændret opkrævningsinterval.

For så vidt angår opkrævninger i henhold til pkt. G, dækker disse kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringspag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

### 13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kredit-vurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis TDC ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er TDC berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank eller kautionsforsikringselskab, der er godkendt af TDC.

TDC kan blandt andet stille krav om sikkerhedsstillelse i følgende situationer:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til TDC i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kundens gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervs-kunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med TDC – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med TDC – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.

G. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.

H. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.

I. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. A fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til det dobbelte af det beløb, som kunden er i restance med, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. B, C, D, E, F, G eller H fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad TDC forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. I fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad TDC forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr. Sikkerhedsstillelsen dækker kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringspag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

Kundens forpligtelse til at stille sikkerhed ophører som udgangspunkt, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Når kundens forpligtelse til at stille sikkerhed er ophørt, frigives sikkerhedsstillelsen af TDC efter begæring fra kunden.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når kunden har betalt sin gæld, og der i en periode på 1 år efter gældens indfrielse ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. B eller H, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når der i en periode på 1 år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. I, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt, og der i en periode på 1 år herefter ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for kunden.

### 13.A. Forbrugsmaksimum

For forbrugstakserede tjenester, kan TDC som et supplement eller som et alternativ til krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13, tildele kunden et forbrugsmaksimum. Et forbrugsmaksimum indebærer, at TDC kontakter kunden og/eller afbryder kundens forbindelse, hvis det tildelte forbrugsmaksimum overskrides.

TDC kan blandt andet tildele kunden et forbrugsmaksimum i de i pkt. 13 nævnte situationer.

Størrelsen af forbrugsmaksimum fastsættes til et beløb svarende til tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug i et kvartal, dog mindst 500 kr.

### 14. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)

For telefonitjenester og mobiltjenester, er TDC berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er TDC endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde TDC's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter TDC's fremsendelse af et ryk-kerbrev eller et krav om straksbetaling, jf. pkt. 12.B.
- D. Kunden undlader efter krav fra TDC herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i TDC's offentlige net, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod TDC eller TDC's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i TDC's offentlige net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til TDC's offentlige net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra TDC herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra TDC herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. TDC afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller

e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at TDC ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.

- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/ virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra TDC.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan kun ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling. Afbrydelse af forbindelsen til en tjeneste (fx bredbånd), som er en teknisk forudsætning for levering af andre tjenester (fx ip-telefoni eller ip-tv), medfører dog samtidig afbrydelse af begge tjenester.

Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager TDC efter anmodning fra kunden genåbning af forbindelsen. TDC er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan TDC opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 17.

TDC er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på TDC's tjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

### 15. TDC's misligholdelse

#### 15.A. Fejlafhjælpning

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlrætnings-tider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For tjenester med fast installation – dog ikke for tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax) – kan der herudover indgås aftale om udvidet fejlrætning.

Grænsen for TDC's fejlrætningsansvar er det af TDC etablerede nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.

Fejlrætning af TDC's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at TDC frem-

sender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlrretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Gives der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den for-gæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlrretning i kundens anlæg og instal-lationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og 6, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning.

### 15.B. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis TDC ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fast-lagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der op-står fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager TDC efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstids-punktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

For tjenester uden fast installation (mobiltjenester og internetadgang via WiFi/Hotspot) gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opræv-ning af abonnementsafgift.

### 15.C. Erstatningsansvar

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

- A. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af TDC's offentlige net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæs-sige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. TDC er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som

følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forud-sat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

- C. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikati-onsfejl.
- D. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

### 15.D. Force majeure

TDC er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbry-delse mv. skyldes forhold uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strøm-afbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt TDC's egne medarbejdere og eventuelle underleve-randører.

### 16. Overdragelse af aftalen

Kunden kan med TDC's samtykke overdrage (abon-nements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. TDC kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

TDC kan endvidere forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld eller stiller sikkerhed, jf. pkt. 13, for betaling af sin gæld vedrørende aftalen, indtil gælden er betalt.

Den nye og den gamle kunde og TDC aftaler et tids-punkt for overdragelsen, dog således at overdragel-sen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres TDC's mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragel-sestidspunktet.

TDC er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor hos den fremtidige kunde.

TDC kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen, hvor TDC A/S har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse. Aftaler om forsyningspligtigheder kan dog kun overdrages, hvis selskabet samtidig overtager TDC's forsyningspligt.

### 17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsiglighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af TDC's or-

drebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsigse aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden – opsigse aftalen med omgående virkning.

Hvis kunden er erhvervskunde, er aftalen uopsigelig fra kundens side i mindst 12 måneder fra levering, jf. pkt. 4 (bindingsperioden). Erhvervskunden kan herefter opsigse aftalen med et varsel på mindst 3 måneder (opsigelsesperioden). Erhvervskunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden og opsigelsesperioden – opsigse aftalen med omgående virkning. Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem erhvervskunden og TDC, hvor lang bindingsperioden er.

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden i øvrigt opsigse aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

Hvis kunden er erhvervskunde, kan kunden i øvrigt opsigse aftalen med et varsel på mindst 3 måneder eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

Ved TDC's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsigse aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

TDC opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb, hvis dette overstiger 25 kr.

Kunden kan derudover til enhver tid opsigse tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned, hvis kunden er privatkunde, og mindst 3 måneder, hvis kunden er erhvervskunde.

TDC bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

TDC kan opsigse aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

Derudover er aftaler omfattet af TDC's forsyningspligt som udgangspunkt uopsigelige fra TDC's side. Hvis TDC's forsyningspligt vedrørende tjenester eller tillægstjenester omfattet af TDC's forsynings-

pligt ophæves, kan TDC opsigse aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester, kan TDC endvidere opsigse en aftale omfattet af TDC's forsyningspligt med et varsel på 3 måneder, og tilbyde kunden en anden tilsvarende aftale, som opfylder TDC's forsyningspligt.

Aftaler, der ikke er omfattet af TDC's forsyningspligt, kan fra TDC's side opsiges med et varsel på 3 måneder, herunder hvis TDC ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis TDC helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som TDC ikke er forpligtet til at udbyde, kan TDC med et varsel på mindst 1 måned opsigse aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

## **18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester**

TDC er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af TDC's offentlige net og tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. TDC tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis TDC skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

## **19. Ændring af vilkår og priser**

TDC kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af TDC's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på TDC's hjemmeside, ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk

meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10.

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på TDC's hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i TDC's prislister.

### **19.A Indeksregulering – erhvervs kunder**

Hvis kunden er erhvervskunde, kan TDC uden varsel en gang årligt den 1. januar regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 11, med årsstigningen i forbrugerprisindekset (Danmarks Statistiks samlede forbrugerprisindeks) 2 år før, dog mindst med 2 procent og oprundet til nærmeste hele krone (for priser, som angives i kroner) eller nærmeste hele øre (for priser, som angives i ører). TDC kan derudover til hver en tid ændre priserne som anført i pkt. 19.

Årsstigningen i forbrugerprisindekset er den gennemsnitlige procentvise årlige ændring i forbrugerprisindekset, som offentliggøres på Danmarks Statistiks hjemmeside i januar måned for kalenderåret før, angivet med én decimal. Reguleringen af TDC's priser den 1. januar sker efter følgende formel: Gældende pris ekskl. moms plus gældende pris ekskl. moms ganget med seneste offentliggjorte procentvise årsstigning i forbrugerprisindekset (det vil sige årsstigningen 2 år før), dog mindst 2 procent, og oprundet til nærmeste hele krone (for priser, som angives i kroner) eller nærmeste hele øre (for priser, som angives i ører). Reguleringen sker første gang den 1. januar 2014 med årsstigningen i forbrugerprisindekset for 2012.

Hvis forbrugerprisindekset ophører med at beregnes, kan TDC regulere priserne i overensstemmelse med udviklingen i et andet tilsvarende officielt indeks, som måler samme prisudvikling.

Hvis TDC gennemfører indeksregulering, oplyser TDC i december måned på [tdc.dk/indeksregulering](http://tdc.dk/indeksregulering), hvilke priser, der indeksreguleres.

### **20. Tvister og klager**

Aftaler om levering og drift af tjenester er undergivet dansk ret.

I tilfælde af tvist mellem kunden og TDC om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til TDC. TDC træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde kan TDC's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

### **21. Ikrafttrædelse**

Hvis kunden er erhvervskunde, træder aftalen mellem kunden og TDC i kraft ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 1.

Hvis kunden er privatkunde, træder aftalen mellem kunden og TDC i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 1. januar 2017.

### **22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald**

#### **Kundeservice og Support**

Telefon 70 70 90 90  
Web [tdc.dk](http://tdc.dk)

#### **Den offentlige alarmtjeneste**

Telefon 112

TDC A/S  
Teglholtsgade 1  
0900 København C  
CVR 14 77 39 08



# Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd: TDC Erhverv Bredbånd, DSL TDC Erhverv Bredbånd, Coax TDC Erhverv Fiber TDC Erhverv Fiber Plus Bredbånd, Fiber Bredbånd, Coax Bredbånd, DSL November 2016

## 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på TDC Bredbånd (herefter tjenesten), der udbydes af TDC, gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TDC Bredbånd forud.

TDC Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:

- TDC Erhverv Bredbånd, DSL – bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL)
- TDC Erhverv Bredbånd, Coax – bredbånd via kabel-tv-net (coax)
- TDC Erhverv Fiber – bredbånd via fibernet
- TDC Erhverv Fiber Plus – bredbånd via dedikeret fibernet
- Bredbånd, Fiber – bredbånd via fibernet
- Bredbånd, Coax – bredbånd via kabel-tv-net (coax)
- Bredbånd, DSL – bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL)

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken hastighed og hvilken teknologi aftalen om TDC Bredbånd omfatter.

Et abonnement på TDC Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til TDC's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten TDC's fibernet, TDC's kabel-tv-net (coax) eller TDC's kobberbaserede telenet (DSL) med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge TDC Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelsler), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af bredbånd via TDC's fibernet, bredbånd via TDC's kabel-tv-net (coax) og bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL).

## 2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernetnets, kabel-tv-netnets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. TDC giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

### 2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv

For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder følgende særlige vilkår:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at anlæg på installationsadressen er opbygget til returvej.

Det er som udgangspunkt ikke en forudsætning for abonnementsaftalen om bredbånd via kabel-tv-net (coax), at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Hvis kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), kan foreningen dog fastsætte forudsætning om, at aftalen om bredbånd via kabel-tv-net (coax) kræver, at kunden modtager tv-signal fra YouSee. Forudsætningen kan i så fald opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på YouSee TV via kabel-tv-net, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee

om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

Kundens brug af tjenesten forudsætter, at kunden besidder det nødvendige terminaludstyr, herunder pc, eventuel software og lignende.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden løbende lader software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med TDC's anvisninger.

## **2.A. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)**

For aftaler om abonnement på bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende særlige vilkår om accesforbindelse:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som TDC har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje). For abonnementsaftaler indgået efter 1. januar 2011, kan accesforbindelsen ikke bestå i en ISDN-forbindelse. Ved aftaler om levering af G.SHDSL, skal den forudsatte accesforbindelse bestå i en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje).

Hvis kunden – ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt – ikke har adgang til en accesforbindelse, som kan benyttes til brug for bredbåndsforbindelsen, kan TDC etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje). TDC er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling for abonnementet. For abonnementsaftaler om TDC Erhverv Bredbånd, DSL opkræves dog ikke merbetaling.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor TDC etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår.

Hvis forudsætningen om en accesforbindelse ikke længere opfyldes – herunder hvis kunden ikke ønsker, at TDC etablerer en accesforbindelse mod merbetaling – ophører abonnementsaftalen om bredbånd via telenet (DSL) samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om bredbånd via telenet (DSL) i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17 i TDC's

Generelle Vilkår, skal kunden betale et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

## **3. Særligt om Gør Det Selv Installation**

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og TDC indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt, herunder at der på installationsadressen findes en eksisterende og brugbar tilslutning til TDC's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1 (herunder et stik).

Ved GDS fremsender TDC mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder dog særlige tekniske forudsætninger om, at signalniveauet i kabel-tv-nettet skal være tilstrækkeligt højt i netter-mineringspunktet, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, og hvis det i forbindelse med en Gør Det Selv installation viser sig, at signalniveauet i kabel-tv-nettet ikke er tilstrækkeligt, foretager YouSee fejlretning uden beregning.

TDC er uden ansvar for, om et eventuelt eksisterende internt net på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik eller ekstra antennestik), jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, virker efter kundens GDS-installation af tilslutningsudstyret. Hvis kunden anmoder TDC om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver TDC sædvanlig betaling herfor.

Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning.

## **4. E-mail-adresse**

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablad for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektronisk postkasse med én eller flere e-mail-adresser.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mail-adresser ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden må ikke overskride den i produktbrochuren angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL) gælder, at såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailklient eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mail-adresser ophører samtidig. TDC kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. TDC kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser. TDC er uden ansvar for data og e-mail-adresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til TDC få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.

Eventuelle e-mail-adresser tilhører TDC og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

### **5. Fast ip-adresse**

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablåd for den valgte form for abonnement på TDC Bredbånd, om kunden har ret til en eller flere faste ip-adresser, og om der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste ip-adresser.

Eventuelle faste ip-adresser tilhører TDC og stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste ip-adresser til rådighed, indberetter TDC kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte ip-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).

TDC har ret til at ændre kundens faste ip-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet, jf. pkt. 7 i TDC's Generelle Vilkår. TDC informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

### **6. Tillægstjenester**

#### **6.A. YouSee Film & Serier og C More Light**

Visse kunder, jf. nedenfor, har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier.
- C More Light (videostreaming af film og serier fra C More samt adgang til udvalgte web-tv-kanaler).
- Følgende kunder har adgang til ovennævnte tillægsydelser:
- Kunder, der den 25. august 2015 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's kabel-

tv-net (coax) med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL) i visse abonnementsformer og med hastigheder på 10 Mbit/s og derover.
- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's fibernet i visse abonnementsformer med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

Det fremgår af TDC's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har adgang til YouSee Film & Serier og C More Light.

De nærmere vilkår for YouSee Film & Serier og C More Light fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier samt særskilte tillægsvilkår for C More Light.

Hvis kunden har ret til YouSee Film & Serier og C More Light, kan kunden fravælge YouSee Film & Serier og C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

#### **6.B. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)**

- Kunder, der den 8. november eller senere har indgået aftale om 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL' til brug for en hjemmearbejdsplads, har adgang til YouSee Musik. Ved hjemmearbejdsplads forstås et abonnement, hvor der mellem kunden og den registrerede bruger på installationsadressen eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår.

Endvidere kan YouSee Musik være inkluderet i abonnement på bredbånd via TDC's telenet (DSL) eller abonnement på bredbånd via TDC's fibernet i visse abonnementsformer og med hastigheder over 1 Mbit/s.

Det fremgår af TDC's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

### **7. Kundens ansvar**

Kundens mail-password til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 4, og kundens Login bl.a. til brug for YouSee Musik, jf. pkt. 6, er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

TDC påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer i modtaget e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. TDC har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internet-tjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har TDC intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

### **8. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)**

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er TDC berettiget til at afbryde kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- B. Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.
- C. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller headerinformation.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens xDSL- eller fiberforbindelser og internetadgang medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan TDC opsige abonnementsaftalen uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens adgang til xDSL-tjenesten eller fibernettet eller adgang til internettjenesten, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. TDC kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. TDC kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.

### **9. Driftssikkerhed og hastighed**

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via internettjenesten.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's telenet (DSL) gælder følgende om hastighed:

- **Hastighedsinterval (best effort) eller fast hastighed:**  
Bredbåndsforbindelsen kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og TDC vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.
- **Nettohastighed eller bruttohastighed (protokol overhead):**  
For bredbåndsforbindelser, som er produceret med ADSL-teknologi, gælder, at den angivne hastighed er bruttohastigheden, idet op til 10 % af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead).  
For aftaler om levering af følgende abonnementer gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed:
  - Aftaler om 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL', som er leveret 8. november 2016 eller senere,
  - Aftaler om TDC's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni, som er leveret 1. marts 2013 eller senere, samt
  - Aftaler om TDC's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL).

For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret hastighed. Den angivne hastighed er netto-

hastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's fibernet gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC. Den angivne hastighed er nettohastigheden. For aftaler om abonnement på bredbånd via dedikeret fibernet gælder dog, at den angivne hastighed er bruttonhastighed.

Den angivne hastighed leveres til NTP, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår. Ved kundens brug af wifi-router (trådløs forbindelse), kan den oplevede hastighed være lavere end den leverede hastighed, idet hastigheden reduceres afhængig af afstanden mellem wifi-routeren og kundens terminaludstyr.

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. I øvrigt gælder pkt. 18 i TDC's Generelle vilkår om ændringer i TDC's offentlige net og tjenester.

TDC forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til TDC's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

#### **10. Bindingsperiode – aftaler om TDC Erhverv Fiber Plus**

Det er en forudsætning for indgåelse af aftalen om TDC Erhverv Fiber Plus, at kunden er erhvervskunde, jf. pkt. 2 i TDC's Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester.

En aftale om TDC Erhverv Fiber Plus er uopsigelig fra kundens side i 21 måneder fra leveringsdatoen. Kunden kan herefter opsige aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Erhverv Fiber Plus gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder.

I øvrigt gælder pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår.

#### **11. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 8. november 2016.

# Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk

## November 2016

### 1. Aftalen

For aftaler om levering og drift af TDC's datatjenester og datanetværk (herefter tjenesten) gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk forud.

Medmindre andet fremgår, gælder nærværende vilkår bl.a. for levering og drift af følgende tjenester:

- Netværksløsning MPLS
- Netværksløsning eVPN (Ethernet)
- TDC VPN MPLS, herunder TDC Nordic VPN IP og TDC VPN IP (virtuelle private datanetværk inden for TDC's IP-net),
- TDC Nordic Ethernet VPN
- Internetadgang via TDC Faste Kredsløb eller TDC Fiber (Pro@ccess)
- TDC Business Bredbånd (TDC BizBase, TDC Multi-Base, TDC ExtraBase og TDC MyBase)
- TDC City MAN
- TDC Fiber

De nævnte tjenester benævnes herefter tilsammen som tjenesten.

### 2. Definitioner (datanetværk mv.)

Ved et datanetværk forstås én samlet løsning, hvor flere forbindelser til tjenesten forbindes i et datanetværk.

Ved delleverance forstås levering af en eller flere forbindelser til tjenesten (med eventuelt tilhørende tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår), som funktionelt kan fungere selvstændigt – f.eks. som et selvstændigt datanetværk – eller som kan indgå i et planlagt større datanetværk.

Ved internationale datatjenester forstås datatjenester, hvor et eller flere nettermineringspunkter, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, ligger i andre lande end Danmark, herunder i Grønland og på Færøerne. Ved TDC's levering af internationale datatjenester benytter TDC ofte underleverandører for så vidt angår den del af tjenesten, der er placeret i andre lande end Danmark, herunder i Grønland og på Færøerne.

### 3. Accesforbindelse og internetadgang

For levering af internetadgang samt bredbåndsforbindelser til brug for acces til og sammenkobling af kundens datanetværk gælder Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd (DSL, fiber eller coax). Ved modstrid mellem vilkårene går Abonnementsvilkår

for TDC's datatjenester og datanetværk forud for Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.

For levering af faste kredsløb til brug for acces til og sammenkobling af kundens datanetværk gælder Abonnementsvilkår for TDC faste kredsløb. Ved modstrid mellem vilkårene går Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk forud for Abonnementsvilkår for TDC faste kredsløb.

### 4. Leveringstidspunkt for datanetværk mv. (forsinket levering)

Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, fastlægges leveringstidspunkter for hver delleverance, ligesom hver delleverance sættes i drift hver for sig. Hvis leveringstidspunktet for en delleverance bliver ændret på kundens foranledning, er TDC berettiget til at udskyde leveringstidspunktet for alle efterfølgende delleverancer.

Hvis TDC ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, overskrider leveringstidspunktet for en delleverance med mere end 30 dage, anses dette for væsentlig forsinkelse, og kunden kan ophæve aftalen vedrørende delleverancen uden varsel.

Hvis TDC ved levering af internationale datatjenester, jf. pkt. 2, overskrider leveringstidspunktet for en delleverance med mere end 60 dage, anses dette for væsentlig forsinkelse, og kunden kan ophæve aftalen vedrørende delleverancen uden varsel.

### 5. Priser for internationale datatjenester (fremmed valuta)

Priserne for levering og drift af internationale datatjenester, jf. pkt. 2, angives i danske kroner ekskl. moms, medmindre andet er aftalt.

Hvis TDC benytter underleverandører til levering og drift af internationale datatjenester, herunder også hvor underleverandøren er et af TDC's egne datterselskaber, og TDC's betaling til underleverandøren for underleverancen sker i fremmed valuta, er TDC berettiget og forpligtet til at korrigere priserne for levering og drift af internationale datatjenester, hvis der forekommer udsving i valutakursen mellem den pågældende valutakurs og danske kroner på mere end fem procent. Et eventuelt udsving i valutakursen opgøres i forhold til den valutakurs, Danmarks Nationalbank har offentliggjort for den pågældende valutakurs.

TDC er endvidere berettiget til at korrigere priserne for levering og drift af internationale datatjenester, hvis der sker forhøjelse af offentlige skatter og afgifter.

## **6. Betaling**

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, opkræves oprettelsesafgiften for hver enkelt delleverance dog ved leveringen af delleverancen, jf. pkt. 4.

Betaling for internationale datatjenester sker i danske kroner, medmindre andet er aftalt.

Pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## **7. TDC's misligholdelse**

### **7.A. Fejlafhjælpning**

TDC yder fejlafhjælpning i overensstemmelse med pkt. 15.A i TDC's Generelle Vilkår. For nordiske datatjenester sker fejlafhjælpning dog i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 17.00).

### **7.B. Afslag i abonnementsafgiften**

TDC yder forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften i overensstemmelse med pkt. 15.B i TDC's Generelle Vilkår. For datanetværk, jf. pkt. 2, ydes der dog et forholdsmæssigt afslag, når afbrydelsen har varet i mindst 1 arbejdsdag. Afslaget ydes forholdsmæssigt for de dele af datanetværket, der er berørt af forsinkelsen eller afbrydelsen.

### **7.C. TDC's Erstatningsansvar ved levering af datanetværk mv.**

TDC er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med pkt. 15.C i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk eller internationale datatjenester, jf. pkt. 2, er TDC's samlede erstatningspligt begrænset til kontraktsummen for de omfattede delleverancer.

## **8. Opsigelse og bindingsperiode for datanetværk mv.**

Aftalen er uopsigelig i 12 måneder fra levering, jf. pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, er aftalen uopsigelig i 12 måneder fra levering af den sidste delleverance. Kunden kan herefter opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, og i øvrigt gælder pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår

Ved levering af accesforbindelser, jf. pkt. 2, i form af TDC Erhverv Fiber Plus, er aftalen om TDC Erhverv Fiber Plus uopsigelig fra kundens side i 21 måneder fra leveringsdatoen. Kunden kan herefter opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Erhverv Fiber Plus gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder, jf. pkt. 10 i Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.

Aftaler om levering af internationale datatjenester indgås for hver enkelt del-leverance for løbende perioder af 12 måneders varighed regnet fra leveringstidspunktet for hver enkelt delleverance. Kunden kan opsiges aftalen for hver enkelt delleverance med et varsel på mindst 3 måneder til udgangen af den aftalte 12 måneders periode.

Hvis TDC ved levering og drift af internationale datatjenester, jf. pkt. 1.A, benytter underleverandører, og det ikke er muligt for TDC at levere det serviceniveau for disse underleverancer, som er aftalt med kunden, og dette skyldes forhold hos TDC's underleverandører, kan TDC opsiges aftalen om de pågældende internationale datatjenester helt eller delvist med 1 måneds skriftligt varsel.

## **9. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 8. november 2016.

# Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester

November 2016

## 1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på TDC's mobiltjenester gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester forud.

TDC's mobiltjenester omfatter både mobildata-tjenester, jf. pkt. 6.D, og mobiltelefonitjenester, og tjenesterne er baseret på følgende teknologier:

Generation af mobiltjenester	Teknologi	Teoretiske maksimale datahastigheder (download)
2G	GSM	(kun tale)
	GPRS	54 kbit/s
	EDGE	200 kbit/s
3G	UMTS	384 kbit/s
	UMTS/HSDPA	14,4 Mbit/s
	UMTS/HSDPA+	21 Mbit/s (forventet hastighed mellem 2 og 12 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
	UMTS/HSDPA+ Dual Carrier	42 Mbit/s (forventet hastighed mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)
4G	LTE 20 MHz	150 Mbit/s (forventet hastighed mellem 17 og 71 Mbit/s (download) og mellem 5 og 43 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt)

TDC's mobiltjenester benævnes herefter tilsammen som 'tjenesten' eller 'mobiltjenesten'.

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Adgang til 4G kræver dog i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos TDC eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis TDC har indgået aftale om samtrafik med udbydere af disse net eller tjenester.

- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

## 2. Dækningsområde og mobildatahastigheder

Oplysning om den til enhver tid værende beregnede radiodækning i Danmark fremgår af TDC's dækningskort, som findes på tdc.dk. TDC's mobiltjenester kan kun benyttes inden for områder med radiodækning for den pågældende teknologi (2G, 3G eller 4G), jf. pkt. 1, og den oplevede hastighed ved brug af TDC's mobildata-tjenester, jf. pkt. 6.D, afhænger af om kunden befinder sig i et område med 2G-, 3G- eller 4G-dækning. På TDC's dækningskort findes oplysning om de forventede hastigheder, som mobiltjenesten kan yde, fordelt på geografiske områder. Adgang til 4G kræver i visse tilfælde indgåelse af særskilt tillægsaftale.



Inden for dækningsområde kan den oplevede dækning ved brug af TDC's mobiltjenester, herunder den oplevede hastighed ved brug af TDC's mobildata-tjenester, variere afhængig af antallet af samtidige brugere af masten, kundens afstand til masten og opholdssted (indendørs eller udendørs) samt omgivelserne og landskabet i øvrigt (topografi).

Den maksimale hastighed ved brug af TDC's mobildata-tjenester afhænger i øvrigt af den valgte abonnementsform. Medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, leveres TDC's mobildata-tjenester med fuld adgang til 3G datahastigheder i områder med 3G-dækning, det vil sige en forventet hastighed på mellem 4 og 20 Mbit/s (download) og mellem 1 og 4 Mbit/s (upload) for 70 % af alle udendørs datakald, geografisk jævnt fordelt.

Brugen af TDC's mobiltjenester kræver i øvrigt, at kundens terminaludstyr understøtter den pågældende teknologi (2G, 3G og/eller 4G). Det anvendte terminaludstyrs kvalitet, herunder kvaliteten af terminaludstyrets antenne, har endvidere betydning for kundens oplevelse af dækning.

### **3. Forbrugstaksering af samtaler mv.**

**3.A. Forbrug i og fra Danmark – minuttaksering**  
Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervs-kunde, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler fra Danmark til udlandet pr. påbegyndt minut (minuttaksering). Det fremgår af tillægsvilkårene for den abonnementsform, som kunden har valgt, om kundens samtaleforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund eller pr. påbegyndt minut.

Hvis kunden er erhvervskunde, beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler i Danmark og fra Danmark til udlandet pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 3.B.

Uanset ovenstående beregnes og takseres opkald til 118 og til numre, der begynder med 90 pr. påbegyndt sekund.

Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 6.A.

### **3.B. Forbrug i udlandet (Roaming)**

Medmindre andet aftales, kan mobiltjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbyderes net (roaming), hvis TDC har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobilnet kunden kan benytte, kan fås på tdc.dk. Hvis den valgte abonnementsform er spærret for roaming,

fremgår dette af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbyderes net (roaming-afgifter) opkræves via kundens regning, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald – herunder datakald, jf. pkt. 6 – som kunden selv foretager. Hvis kunden er erhvervskunde skal kunden herudover betale en operatøraftgift pr. modtaget kald i visse lande uden for EU og Norden. Operatøraftgiften afhænger af, hvilket mobilnet kunden anvender i udlandet.

Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt "EU") takseres på samme måde som hvis forbruget var sket i Danmark. Ved kundens forbrug i EU er TDC dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg). Hvis kundens abonnement inkluderer en vis mængde forbrug (talepakke, datapakke eller sms/mms-pakke), kan det inkluderede forbrug på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

EU-tillægget i forbindelse med kundens forbrug af samtaler i EU og Norden beregnes og takseres pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) og således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af øvrige samtaler i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

Kundens forbrug af mobildata i udlandet beregnes og takseres i øvrigt som beskrevet i pkt. 6.A.

TDC er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. TDC er herunder heller ikke ansvarlig for udenlandske udbyderes brug af kundedata, jf. pkt. 8 i TDC's Generelle Vilkår.

### **4. Telefonnummer**

#### **4.A. Nummertildeling**

TDC tildele kunden et telefonnummer for hver forbindelse til tjenesten. TDC er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. TDC er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

TDC kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

Hvis kunden har indgået aftale om tildeling af en nummerserie, kan nummerserien kun opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

#### 4.B. Nummerportering

Ved oprettelse af abonnement på TDC's mobiltjenester kan TDC tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering import). Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske via TDC. TDC er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender TDC en ordrebekræftelse herom til kunden, hvor datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres nummerporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.
- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via TDC.

Hvis kunden bestiller nummerportering import med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af kundens aftale med kundens hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, at kundens hidtidige udbyder er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde er kunden berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes på en efterfølgende regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisten.

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med TDC er kunden berettiget til at få overført telefonnummeret til kundens nye udbyder (nummerportering eksport). Ved nummerportering eksport, skal kundens opsigelse ske via kundens nye udbyder.

TDC opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

#### 4.C. Nummeroplysningsdata

Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i TDC's offentligt tilgængelige nummeroplysningsdata-base (TDC's kundedatabase). En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

Kunden er ansvarlig for, at optagelsen ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden kan ved henvendelse til TDC anmode om at få ændret sine nummeroplysningsdata. TDC registrerer sådanne ændringer i TDC's nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som TDC leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med TDC om opdatering.

Kunden kan kræve hemmeligholdelse af alle eller dele af kundens nummeroplysningsdata, som herefter ikke kan benyttes ved udbud af nummeroplysnings tjenester og lignende. Kunden kan herunder vælge at være optaget i nummeroplysningsdatabasen med angivelse af, at telefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge, at ingen af kundens nummeroplysningsdata oplyses i forbindelse med udbud af nummeroplysnings tjenester eller lignende (udeladt nummer/hemmelige kundedata).

TDC er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysnings tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysningstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af TDC til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarntjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

Kunden har i henhold til lov om Det Centrale Personregister (CPR) ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at kunden frabeder sig henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed. En sådan markering giver kunden beskyttelse mod markedsføring fra tredjemand, som har indhentet nummeroplysningsdata fra TDC's nummeroplysningsdatabase. Det er den pågældende tredjemands ansvar at kontrollere, om kunden har fået indsat markering i CPR.

## 5. Tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse)

TDC tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som fremgår af pkt. 5.A – 5.G.

### 5.A. Valgfri tillægsydelse

- A. Prisoplysning.
- B. Takstopdet regning – regning opdelt i takseringskategorier.
- C. Specificeret regning – regning specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.
- D. Saldooplysning (Regningsstatus).
- E. Saldokontrol (Saldomax) – aftalt maksimumsbeløb på forbruget.
- F. Spærring for udgående kald.
- G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.F.
- H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905).

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 5.A.D-E nævnte tillægsydelser, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på TDC's hjemmeside eller ved henvendelse til TDC få oplysning om eventuel betaling for de valgfri tillægsydelser.

### 5.B. Udlandsvogter

Kunden kan abonnere på spærring af sin telefonforbindelse for opkald til en række nærmere udvalgte lande og destinationer med høje forbrugstakster (herefter Udlandsvogter).

TDC kan tilføje eller fjerne et land eller en destination fra Udlandsvogter efter en nærmere vurdering af den aktuelle brug af landets eller destinationens nummerserier. Oplysning om, hvilke lande og destinationer, der er omfattet af Udlandsvogter, kan fås ved henvendelse til TDC.

Ændringer i listen over lande og destinationer, der er omfattet af Udlandsvogter, varsles ikke. TDC er ikke ansvarlig for eventuel manglende eller forsinket opdatering af Udlandsvogter.

Udlandsvogter fungerer alene i forbindelse med opkald foretaget fra TDC's netværk i Danmark.

Udlandsvogter forhindrer ikke opkald via frit operatørforvalg.

Kunden kan ophæve spærringen ved skriftlig eller personlig henvendelse til TDC.

## 5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

Kunden kan permanent eller pr. kald vælge at blokere for nummervisning, så kundens telefonnummer ikke overføres med henblik på visning hos modtageren af kaldet. Kunder, der har valgt permanent blokering for nummervisning, kan pr. kald vælge at overføre nummeret. Kunden kan endvidere vælge fast permanent blokering for nummervisning, så kundens nummer aldrig kan overføres – heller ikke pr. kald.

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4, etablerer TDC fast permanent blokering for nummervisning, medmindre andet aftales med kunden.

Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 5.D, overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en. Dette gælder uanset, om kunden har hemmeligt eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.C.

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

TDC etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner TDC efter kundens ønske uden beregning for nummervisning. Ved efterfølgende genåbning/blokering er TDC berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende opkald til kunden inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

### 5.D. Sms og mms

Kunden kan mod betaling afsende og modtage sms (tekstbeskeder) og mms (multimediebeskeder), herunder sms og mms, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 5.F.

Ved afsendelse af sms og mms overføres telefonnummeret til den kaldte kunde, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.C. Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

TDC etablerer i øvrigt efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms. Ved efterfølgende genåbning/spærring er TDC berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

TDC kontrollerer ikke og har ikke ansvaret for indholdet af sms og mms, som modtages eller sendes af kunden.

### **5.E. Viderestilling**

Kunden har adgang til Viderestilling, som giver kunden mulighed for at viderestille indkomne opkald til et valgfrit dansk telefonnummer.

Der opkræves almindelige forbrugsafgifter (opkalds- afgift og minutafgift) for de viderestillede opkald.

Medmindre andet fremgår af prislisten for den valgte abonnementsform, opkræves ikke forbrugs- afgifter for viderestilling til Voicemail (Mobilsvar).

### **5.F. Indholdstakserede tjenester**

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester – i form af tjenesteydelser og varer – via sms, mms eller via internettet/mobildata, jf. pkt. 6. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikati- onskode) eller via internettet.

Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbil- letter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjene- ster eller adgange til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/ mms og benytte mobildata. Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse.

Beløbsgrænserne for de forskellige kategorier af indholdstakserede tjenester (f.eks. abonnements- tjenester, konkurrencer osv.) kan findes på TDC's hjemmeside eller fås ved henvendelse til TDC.

Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltele- fon understøtter den bestilte tjeneste.

Indholdstakserede tjenester udbydes både af TDC selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af TDC på kundens mobilregning, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de ind- holdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i TDC's Generelle Vilkår. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 7.B.

Kunden hæfter ikke for andres uberettigede an- vendelse af SIM-kortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til SIM-kortet hørende personlig og hemmelig kode. Kunden vil dog altid hæfte, hvis kunden har handlet svigagtigt eller forsætligt i forbindelse med misbruget.

Se pkt. 7.B. for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester. Finanstilsynet, Forbruger- ombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle en- keltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer der ikke leveres direkte på mobiltelefonen. Prisen for kundens køb af indholds- takserede tjenester fremgår desuden af kundens specificerede regning, ligesom TDC tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

TDC tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 5.A, herun- der mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester og mulighed for saldokontrol. Kunden har endvidere mulighed for månedsregning, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholds- takserede tjenester, kan kunden henvende sig til TDC. TDC kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudby- derne. Spørgsmål eller klager vedrørende takserin- gen af tjenesterne kan indgives til TDC, jf. pkt. 20 i TDC's Generelle Vilkår.

### **5.G. YouSee Musik (tidligere også TDC Play Musik)**

YouSee Musik kan være inkluderet i abonnement på mobil tjenesten i visse abonnementsformer. Det fremgår af TDC's produktinformation for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik. Hvis kunden har adgang til YouSee Musik, kan kunden i visse tilfælde fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnements- afgiften. Oplysning om muligheden for fravalg af YouSee Musik kan fås ved henvendelse til TDC.

For kundens adgang til YouSee Musik gælder sær- skilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Ved brug af YouSee Musik via mobildatatjenester og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærk- som på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som YouSee Musik anvender. Når musik streames, anvender YouSee Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter. For aftaler om abon- nement på TDC's mobil tjenester, som er indgået før

27. juni 2016, gælder dog, at der ved brug af YouSee Musik fra kundens abonnement på TDC's mobiltjenester ikke opkræves forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark.

Erhvervs kunder skal være opmærksomme på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til ansattes private brug af YouSee Musik.

## 6. Mobildata tjenester

### 6.A. Generelt om TDC's mobildata tjenester – forbrugstaksering

Kunden kan benytte TDC's mobildata tjenester, jf. pkt. 1 og 2, som giver kunden mobil internetadgang mv. Brugen af TDC's mobildata tjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

Beregning og taksering af kundens forbrug af mobildata tjenester sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager (datatrafik), og efter de principper for intervaltaksering og eventuel inkluderet datapakke, som er beskrevet nedenfor. TDC anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker forbrugsafregning – i enhver situation, hvor mobildata tjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail og ved download af applikationer og opdateringer.

#### 6.A.a. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

Kundens dataforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling, medmindre andet er angivet i tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform.

Hvis abonnementet ikke omfatter en inkluderet datapakke, og hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår, gælder følgende vilkår om regningsloft på forbrug af mobildata i Danmark og hastighedsnedsættelse, medmindre andet aftales:

A. For privatkunder oprettet den 11. juli 2011 eller senere:

- Kundens forbrug af mobildata i Danmark beregnes og takseres pr. døgn, hvor mobildata bruges, uanset størrelsen af kundens forbrug det pågældende døgn. Kunden betaler således et fast beløb pr. døgn, hvor mobildata bruges. Hvis kundens forbrug af mobildata er mindre end 50 kilobyte pr. døgn takseres forbruget dog ikke.
- Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrænse på 300 MB pr. måned, nedsættes hastigheden på kundens forbindelse – dog ikke til under 64 kbit/s.

B. For privatkunder oprettet før 11. juli 2011 samt for mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår:

- TDC opkræver ikke betaling for kundens forbrug af mobildata i Danmark ud over 1100 kr. pr. måned (regningsloft) inkl. moms. Hvis opkrævninger vedrørende kundens abonnement på TDC's mobiltjenester sker på telefonregningen vedrørende kundens fastnetabonnement hos TDC, beregnes loftet pr. kalendermåned. Hvis opkrævninger vedrørende kundens abonnement på TDC's mobiltjenester sker særskilt, beregnes loftet pr. regningsmåned.
- Hvis kundens forbrug af mobildata overskrider en forbrugsgrænse på 10 GB pr. måned, nedsættes hastigheden på kundens forbindelse – dog ikke til under 64 kbit/s. Hvis kunden har indgået tillægsaftale om en datapakke, kan der gælde en lavere forbrugsgrænse end 10 GB.

#### 6.A.b. Forbrugstaksering af mobildata i udlandet (dataroaming)

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildata tjenester fra udlandet, jf. pkt. 3.B om roaming.

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår, beregnes og takseres kundens dataforbrug i udlandet på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kilobyte pr. dataopkobling. For abonnenter oprettet før 1. oktober 2012 gælder dog, at kundens forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling.

Hvis kunden er erhvervskunde beregnes og takseres kundens dataforbrug i udlandet på følgende måde:

- Forbrug af mobildata i EU takseres pr. 1 kilobyte.
- Forbrug af mobildata i Resten af Verden beregnes og takseres pr. påbegyndt 100 kilobyte pr. dataopkobling.

Medmindre andet aftales, spærres kundens forbindelse automatisk for forbrug af mobildata i udlandet, når kunden har forbrugt mobildata i udlandet for 450 kr. inkl. moms/360 kr. ekskl. moms pr. kalendermåned (forbrugsloft). Når kundens forbindelse spærres for forbrug af mobildata i udlandet, har kunden mulighed for aktivt at tilvælge yderligere forbrug af mobildata i udlandet.

#### 6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildata tjenester

TDC påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. TDC har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følger heraf.

Kunden selv ansvar for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internet-tjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har TDC intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

### **6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildata-tjenester**

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er TDC berettiget til at afbryde kundens forbindelser til mobildata-tjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af mobildata-tjenester.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.
- Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

Afbrydelse af kundens adgang til mobildata-tjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse til mobildata-tjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan TDC opsiges aftalen om mobildata-tjenester uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

### **6.D. Driftssikkerhed og hastighed for mobildata-tjenester**

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildata-tjenester.

Hastigheden ved brug af TDC's mobiltjenester afhænger i øvrigt af dækningen og den valgte abonnementsform, jf. pkt. 2.

TDC er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af TDC's mobildata-tjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. TDC tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis TDC skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af mobildata-tjenester på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

TDC forbeholder sig endvidere ret til:

- A. at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- B. at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- C. at blokere for tredjemands forbindelser til TDC's internet-tjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- D. at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

### **7. Bortkomst og uberettiget brug af SIM-kortet**

#### **7.A. SIM-kortet**

Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et SIM-kort, hvortil der er knyttet 2 hemmelige koder, et Personal Identification Number (PIN-kode) og en Personal Unblocking Key (PUK-kode). PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af SIM-kortet. SIM-kortet, PIN-koden og PUK-koden skal opbevares hver for sig på en sikker måde.

Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af SIM-kortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at SIM-kortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. TDC anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres SIM-kortet. SIM-kortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet.

Kunden skal straks meddele TDC (telefonnummer 70 70 90 90), hvis SIM-kortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i

forbindelse med abonnementet. TDC bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om SIM-kortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 7.B.

### **7.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9**

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument

skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet

til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet

til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalers samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder til lige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

## **8. Betaling**

Hvis regningsbeløbet, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår, ikke overstiger 25 kr., er TDC berettiget til at overføre beløbet til næste opkrævning.

## **9. Opsigelse**

Hvis kunden i et år i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan TDC opsiges abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel, jf. pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår.

## **10. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 8. november 2016.

# Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd:

TDC BizBase

TDC MultiBase

TDC ExtraBase

TDC MyBase

November 2016

## 1. Tillægsaftalen

For aftaler om abonnementsformen TDC Business Bredbånd, herunder TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase, gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd og Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Business Bredbånd forud.

En aftale om TDC Business Bredbånd omfatter følgende:

- Tilslutning fra installationsadressen til TDC's IP-net enten via TDC's fibernet eller via TDC's xDSL-tjeneste med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger. Den aftalte hastighed fremgår af TDC's ordrebekræftelse, hvor det også fremgår om tilslutningen sker via TDC's fibernet eller via TDC's xDSL-tjeneste. Ved aftale om TDC MyBase, kan tilslutningen ikke ske via TDC's fibernet.
- Adgang til TDC's internettjeneste, jf. Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.
- Adgang til Redundans Mobil, jf. særskilte tillægsvilkår herfor. Redundans Mobil giver kunden internetadgang via TDC's mobildatatjenester, hvis kundens primære forbindelse til TDC's IP-net er ude af drift. Kunden har derudover adgang til – mod ekstra betaling – at tilkøbe Redundans Mobil Plus, som giver kunden internetadgang samt adgang til kundens VPN MPLS-netværk via TDC's mobildatatjenester, hvis kundens primære forbindelse til TDC's IP-net er ude af drift.
- Mulighed for at bruge TDC Business Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.

Indholdet af aftalen om TDC Business Bredbånd afhænger derudover af, hvilke(n) af følgende abonnementsformer kunden har valgt:

- TDC BizBase, TDC BizBase M, TDC BizBase L, TDC BizBase XL eller TDC BizBase XXXL
- TDC MultiBase, TDC MultiBase M, TDC MultiBase L, TDC MultiBase XL eller TDC MultiBase XXXL

- TDC ExtraBase, TDC ExtraBase M, TDC ExtraBase L, TDC ExtraBase XL eller TDC ExtraBase XXXL.
- TDC MyBase

- Indholdet af aftalen om TDC Business Bredbånd kan – afhængig af den valgte abonnementsform – bl.a. omfatte følgende:
- Etablering af virtuelt privat datanetværk inden for TDC's IP-net (TDC VPN MPLS), jf. Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk.
- Sikre forbindelser til kundens virtuelle private datanetværk
- Router, herunder mulighed for trådløs router
- Sikkerhedsprodukter, herunder firewall, anitvirus og antispysvare
- Serviceordning på net, tjenester og router
- Support og hotline

Det nærmere indhold af aftalen om TDC Business Bredbånd, herunder TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase er beskrevet i produktbladene herfor, og fremgår endvidere af TDC's ordrebekræftelse til kunden.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Business Bredbånd kan fås ved henvendelse til TDC.

## 2. Bindingsperiode – aftaler om TDC Business Bredbånd med fiber

Hvis tilslutningen fra installationsadressen til TDC's IP-net etableres via TDC's fibernet er aftalen om TDC Business Bredbånd (TDC BizBase med fiber, TDC MultiBase med fiber eller TDC ExtraBase med fiber) uopsigelig i 21 måneder fra levering. Kunden kan herefter opsige aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Business Bredbånd med fiber gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder.

I øvrigt gælder pkt. 8 i Vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk samt pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår.

## 3. YouSee Musik – aftaler om TDC Business Bredbånd med xDSL (tidligere TDC Play Musik)

Hvis tilslutningen fra installationsadressen til TDC's IP-net etableres via TDC's xDSL-tjeneste, og hvis kunden er privatkunde eller hvis der mellem kunden



og den registrerede bruger eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold (hjemmearbejdsplads), kan YouSee Musik være inkluderet i abonnementet på TDC Business Bredbånd i abonnementsformerne TDC BizBase med xDSL eller TDC MyBase med xDSL.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Kunden skal være opmærksom på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til brug af TDC Play Musik.

# Tillægsvilkår for Redundans Mobil og Redundans Mobil Plus

November 2016

## Tillægsaftalen

For aftale om Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus forud.

Det er en forudsætning for indgåelse af aftale om Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus, at kunden er erhvervskunde, jf. pkt. 2.A i Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester.

En aftale om Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus giver kunden adgang til at anvende TDC's mobildatatjenester som hel eller delvis nødforbindelse (redundans-løsningen), hvis kundens faste bredbåndsforbindelse til TDC's IP-net (primærforbindelsen) er ude af drift. Det nærmere indhold af aftalen om TDC Redundans Mobil henholdsvis TDC Redundans Mobil Plus er beskrevet i pkt. 2.

Kunder, som har indgået aftale om TDC Business Bredbånd eller 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL' som primær forbindelse til TDC's IP-net, har uden yderligere betaling adgang til **Redundans Mobil**, som giver kunden internetadgang via redundans-løsningen, jf. pkt. 2.

Kunder, som har indgået aftale om visse datatjenester eller visse bredbåndsprodukter – herunder

aftale om Netværksløsning MPLS til 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL' eller 'TDC Erhverv Fiber Plus', TDC VPN MPLS eller aftale om TDC Business Bredbånd i visse abonnementsformer – kan mod betaling tilkøbe **Redundans Mobil Plus**, som giver kunden internetadgang samt adgang til kundens eventuelle MPLS-netværk via redundans-løsningen, jf. pkt. 2. Kunden kan ved henvendelse til TDC få oplyst, hvilke produkter og abonnementsformer, der giver adgang til tilkøb af Redundans Mobil Plus.

Redundans-løsningen kan fx ikke anvendes som accesforbindelse til kundens eventuelle ip-telefoniløsning eller alarmforbindelse. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Mobil Redundans, og om mulighederne for at kombinere en aftale om Mobil Redundans eller Mobil Redundans Plus med TDC's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til TDC.

## 2. Ydelser, funktioner og faciliteter

Det fremgår af skemaet nedenfor, hvilke ydelser, funktioner og faciliteter, der er inkluderet i TDC Redundans Mobil henholdsvis TDC Redundans Mobil Plus (angivet med "Inkl."), og hvilke kunden kan tilvælge mod yderligere betaling (angivet med "Tilvalg"). Hvis et felt i skemaet er blankt, kan ydelsen ikke tilvælges.

	TDC Redundans Mobil	TDC Redundans Mobil Plus
Mobildata hastighed, jf. pkt. 5	2G, 3G og 4G	2G, 3G og 4G
Inkluderet data pr. måned, jf. pkt. 6	Inkl. 10 GB	Inkl. 25 GB
Datatilkøb, jf. pkt. 6	Tilvalg 30 GB eller Tilvalg 200 GB	Tilvalg 30 GB eller Tilvalg 200 GB
Internetadgang via redundans-løsningen	Inkl.	Inkl.
Krypteret adgang til kundens eventuelle VPN MPLS-netværk via redundans-løsningen		Inkl.
Fastholdelse af fast IP-adresse ved nedbrud af primærforbindelsen og skift til redundans-løsningen		Inkl.
Automatisk skift til redundans-løsningen ved nedbrud af primærforbindelsen	Inkl.	Inkl.
Overvågning af redundans-løsningen.		Inkl.

	TDC Redundans Mobil	TDC Redundans Mobil Plus
Udstyr (router)	TDC Business router	Managed router
Godt-i gang installation inkl. teknikerbesøg	Tilvalg	Inkl.

### 3. Udstyr og sim-kort

Kunden får ved aftalens indgåelse udleveret en router og et sim-kort til brug for kundens adgang til at anvende TDC's mobildatatjenester som nødforbindelse (redundans-løsningen), jf. pkt. 1.

Sim-kortet er spærret for tale, sms og mms. Medmindre andet aftales med kunden videregives nummeroplysningsdata om sim-kortet ikke til nummeroplysningstjenester (udeladt nummer/hemmelige kundedata), jf. pkt. 4 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

Det udleverede sim-kort må kun anvendes til brug for redundans-løsningen på installationsadressen for kundens primære forbindelse, jf. pkt. 1, og kun når kundens primære forbindelse er ude af drift. Hvis kunden anvender sim-kortet til andre formål end redundans-løsningen, herunder hvis kunden anvender sim-kortet fra andre adresser end fra installationsadressen eller stiller tjenesten til rådighed for andre, er TDC berettiget til at afbryde forbindelsen til TDC's mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester.

Det er en forudsætning for kundes brug af redundans-løsningen, at der er indendørs mobildækning på installationsadressen, hvor udstyret er placeret, jf. pkt. 2 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

TDC har ejendomsretten til den udleverede udstyr. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan TDC kræve, at kunden returnerer udstyret til TDC. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er TDC berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC's udstyr, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder. For TDC's udstyr bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader eller lynskader. Kunden skal godtgøre TDC's tab i de nævnte tilfælde.

### 4. Fejlretning af udstyr – Fejlretning Hverdage 8-20

TDC afhjælper fejl i TDC's mobilnet og TDC's mobiltjenester, herunder sim-kort i overensstemmelse med de normale fejlretningstider, jf. pkt. 15.A i TDC's

Generelle Vilkår. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

Derudover inkluderer aftalen om Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus en fejlretningsaftale for det udleverede udstyr (router), jf. pkt. 3. Den inkluderede fejlretningsaftale for det udleverede udstyr er 'Fejlretning Hverdage 8-20'. For aftalen om 'Fejlretning Hverdage 8-20' gælder Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv tilsvarende.

Kunden kan herudover indgå aftale om yderligere udvidet fejlretning for det udleverede udstyr.

### 5. Mobildatahastighed

Aftalen om TDC Redundans Mobil eller TDC Redundans Mobil Plus leveres med adgang til 2G, 3G og 4G, jf. pkt. 1 og 2 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

Hastigheden afhænger i øvrigt af afstanden til mast, antal samtidige brugere af masten. I øvrigt gælder pkt. 1 og 2 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

### 6. Inkluderet Data og Datatilkøb

Aftalen om Redundans Mobil eller Redundans Mobil Plus omfatter en vis mængde inkluderet data, som giver kunden adgang til – uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge den mængde af mobildata fra installationsadressen, som datapakken omfatter (inkluderet data). Størrelsen af den aftalte datapakke fremgår af skemaet i pkt. 2.

Hvis kunden har indgået aftale om Redundans Mobil Plus, har kunden – ud over den inkluderede datapakke – adgang til at tilkøbe yderligere datapakker. Den aftalte datamængde og pris pr. måned for yderligere datapakker fremgår af ordrebekræftelsen.

Ubrugte GB overføres ikke til den efterfølgende måned.

Overskrides den aftalte datamængde, takseres forbruget ikke, men hastigheden nedsættes til 256 kbit/s (download). Hvis kunden herefter fortsat overskrider den aftalte datamængde, forbeholder TDC sig ret til uden varsel at afbryde kundens adgang til TDC's mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Den aftalte datamængde må kun anvendes til brug for redundans-løsningen på installationsadressen, jf. pkt. 3. Hvis kunden har indgået aftale om tilkøb af datapakker på 30 GB eller mere, og kunden har et unormalt forbrug, som kan indikere, at aftalen bliver misbrugt, og dette forhold ikke bringes til ophør umiddelbart efter TDC's påtale, forbeholder TDC sig ret til uden varsel at opsige aftalen om datatilkøb eller afbryde kundens mulighed for brug af tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester.

I øvrigt gælder pkt. 6 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

### **7. Kundens ansvar og tyverispærring**

Kunden skal straks meddele TDC, hvis Mobil Redundans-routeren eller det udleverede SIM-kort bortkommer, herunder med henblik på tyverispær-

ring af SIM-kortet og spærring af adgang til kundens MPLS-netværk fra den bortkomne router.

Kunden skal være opmærksom på, at Redundans Mobil henholdsvis Redundans Mobil Plus og dermed også kundens eventuelle MPLS-løsning kan anvendes mobilt og udenfor kundens lokation, herunder også i forbindelse med tyveri.

Kunden er selv ansvarlig for at implementere tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger f.eks. via ekstra firewall med henblik på del eller delvis afskærmning og beskyttelse af kundens netværk og it-systemer

I øvrigt gælder pkt. 6.B og 7.A i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

# Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:

## Fejlretning Hverdage 8-16

## Fejlretning Hverdage 8-20

## Fejlretning Alle dage 8-22

## Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

Juni 2016

### 1. Fejlretningsaftalen

For aftaler om udvidet fejlretning på TDC's tjenester (herefter fejlretningsaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15. A. i TDC's Generelle Vilkår. En fejlretningsaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer med de undtagelser og begrænsninger, som følger af pkt. 3. En fejlretningsaftale kan indgå i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's tjenester med fast installation leveret via TDC's offentlige kobberbaserede telenet eller leveret via TDC's offentlige fibernet og/eller i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's mobiltjenester, jf. pkt. 3.4 om Mobil Service.

TDC tilbyder følgende varianter af fejlretningsaftaler om udvidet fejlretning:

- Fejlretning Hverdage 8-16
- Fejlretning Hverdage 8-20
- Fejlretning Alle dage 8-22
- Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af fejlretningsaftaler.

Det fremgår af TDC's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og TDC, om kunden har indgået en fejlretningsaftale og i hvilken variant.

Visse former for abonnement på TDC's tjenester inkluderer automatisk en fejlretningsaftale. Oplysning om, hvilke abonnementsformer der automatisk inkluderer en fejlretningsaftale og i hvilken variant, kan fås ved henvendelse til TDC.

En fejlretningsaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af aftalen om udvidet fejlretning er ikke omfattet af udvidet fejlretningsservice.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Udvidet Fejlretning Erhverv kan fås ved henvendelse til TDC.

### 2. Serviceelementer og definitioner

#### 2.1 Fejlretningsperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage

**Fejlretningsperioden** er perioden, hvor TDC ifølge fejlretningsaftaler som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af arbejdstimer og arbejdsdage:

**Arbejdstimer** er det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning.

**Arbejdsdage** er de dage, hvor TDC ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. For fejlretningsaftaler om Hverdage 8-16 og Hverdage 8-20 omfatter arbejdsdage ikke helligdage. For fejlretningsaftaler om Alle dage 8-22 og Alle dage 00-24 omfatter arbejdsdage også helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, 1. maj efter kl. 12, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

#### 2.2 Reaktionstid

Den tid inden for kundens fejlretningsperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC og til TDC påbegynder fejlfhjælpningen.

Ved fejl som anmeldes uden for fejlretningsperiode, starter beregningen af reaktionstiden ved starten af den førstkommande fejlretningsperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl.

#### 2.3 Fejlfhjælpningstid

Den tid inden for kundens fejlretningsperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC,

og indtil TDC har afhjulpet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.

Ved fejl som anmeldes uden for fejlretningsperiode, starter beregningen af fejlafhjælpningstiden ved starten af den førstkommende fejlretningsperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl.

Om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider, se pkt. 3.1.

## **2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)**

TDC afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. TDC kan til hver en tid omklassificere fejlen fra major til minor eller fra minor til major, hvis det i forbindelse med fejlretningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

### **2.4.1 Major fejl**

Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funktioner, jf. dog pkt. 2.4.2 om kabelfejl, der kræver gravning og pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider.

Major fejl omfatter bl.a.

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke hentes/sendes nogen form for data fra kundens forbindelse (mobildatatjenesten)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede

### **2.4.2 Minor fejl**

Mindre fejl, hvor kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

Kabelfejl, som kræver gravning, betragtes altid som minor fejl, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlretningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser

- Der kan i begrænset omfang hentes/sendes data fra kundens forbindelse (mobildatatjenesten)
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede

## **2.5 Næste arbejdsdag (NA)**

Fejlafhjælpning skal være fuldført førstkommende arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

## **2.6 Indenfor 2 arbejdsdage (2NA)**

Fejlafhjælpning skal være fuldført anden arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

## **2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)**

For fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan teknikerbesøget aftales inden for kundens fejlretningsperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for fejlretningsaftalen, jf. bilag 1. TDC er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for kundens fejlretningsperiode.

Hvis fejlretningen, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, efter kundens ønske udskydes til et tidsinterval, som ligger efter udløbet af de reaktionstider, jf. pkt. 2.2, og fejlafhjælpningstider, jf. pkt. 2.3, som gælder for kundens fejlretningsaftale, starter beregningen af reaktionstiden henholdsvis fejlafhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

Om forgæves teknikerbesøg og kundens medvirken med henblik på fejlsøgning, se pkt. 4.

## **2.8 Fejlmeldingstidspunktet**

Det tidspunkt på døgnet, hvor kunden anmelder en fejl til TDC. TDC tilbyder mulighed for fejlmelding døgnet rundt, året rundt.

## **3. Afgrænsninger**

### **3.1. Fejl, som har opsættende virkning**

I visse situationer, kan TDC ikke fejlrette som følge af forhold uden for TDC's kontrol. Disse situationer omfatter bl.a. følgende:

- A. Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør TDC's fejlretning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj.
- B. Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter flere kunder, og hvor det ikke er praktisk muligt at fremskynde fejlafhjælpning f.eks. ved at indsætte flere ressourcer.
- C. Forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, behov for ekspropriation, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.).

- D. Situationer omfattet af force majeure, jf. pkt. 15.D i TDC's Generelle Vilkår.
- E. Svigt i leveringer fra TDC's leverandører.
- F. Fejl, som skyldes produktionsfejl eller lignende i udstyr, hardware og/eller software, og som forekommer i alle produkter af samme produktionsserie, og hvor fejlen derfor eskaleres til TDC's leverandør.

Sådanne forhold uden for TDC's kontrol har opsættende virkning i forhold til fejlretningsaftalens fejlretningstider.

### **3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder**

Alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter mange kunder, fejlrettes altid hurtigt muligt og uafbrudt af TDC, indtil fejlen er afhjulpnet.

### **3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer**

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

Hvis sådan fejlretningsaftale fejlagtigt er særskilt indgået, er aftalen ugyldig, og kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for fejlretningsaftalen for hele aftaleperioden.

For fejlretningsaftaler, som automatisk er inkluderet i et abonnement, jf. pkt. 1, er kunden dog ikke berettiget til afslag i abonnementsafgiften, uanset at udvidet fejlretning ikke tilbydes til adresser på øer uden fast broforbindelse.

### **3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)**

En fejlretningsaftale til et abonnement på TDC's mobiltjenester (Mobil Service) indebærer, at TDC yder følgende udvidede fejlretning ved afhjælpning af fejl i anlæg og installationer i TDC's mobilnet:

- TDC foretager udvidet fejlretning ved afhjælpning af fejl i de mobilmaster, mobilcentraler og øvrige dele af TDC's mobilnetværk, som benyttes ved brug af kundens mobilabonnementer, som er omfattet af aftalen om Mobil Service, jf. dog pkt. 3.2
- TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler på abonnementer på TDC's mobiltjenester, der leveres til kunder eller registrerede brugere med adresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. I øvrigt gælder pkt. 3.3.
- Mobil Service omfatter ikke fejlretning af udstyr på kundens adresse, fejlretning af SIM-kort og mobilterminaler, YouSee Musik, tv/radio, roaming

samt adgang til webkonti og andre internetfaciliteter.

For Mobil Service gælder, at fejl kan kun anmeldes til TDC af kundens IT- eller telefoniansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

### **3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale**

For aftaler om udvidet fejlretningservice på TDC Scale gælder, at servicen ikke omfatter kundeplaceret udstyr i form af apparater, switche, ATA bokse, headsets mv. Herudover omfatter aftalen ikke service på Selvbetjening Erhverv eller Scale Web.

For mobilabonnementer til TDC Scale gælder pkt. 3.4 om Mobil Service tilsvarende.

For fejlretningsaftaler til TDC Scale gælder, at fejl kun kan anmeldes til TDC af kundens it- eller telefoni-ansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

### **4. TDC's adgang til installationsadressen**

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Giver der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning, jf. pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen, herunder installationer efter NTP, jf. pkt. 5.A i TDC's Generelle Vilkår, samt installationer med mere end et telestik på installationsadressen.

### **5. TDC's misligholdelse**

Ved TDC's misligholdelse af fejlretningsaftalen gælder pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår om afslag i abonnementsafgiften, erstatningsansvar og force majeure.

### **6. Ikrafttrædelse**

Disse vilkår træder i kraft den 26. juni 2016.

## Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv.

Serviceelementer	Fejlretning Hverdage 8-16	Fejlretning Hverdage 8-20	Fejlretning Alle dage 8-22	Fejlretning Alle dage 0-24
Serviceperiode/ Arbejdsdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdag
Serviceperiode/ Arbejdstimer	8-16	8-20	8-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major fejl	3 arbejdstimer	1 arbejdstime	1 arbejdstime	½ arbejdstime
Reaktionstid Minor fejl	8 arbejdstimer	4 arbejdstimer	4 arbejdstimer	2 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	0-24	0-24	0-24	0-24
Kundebesøg* (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller
Fejlfhjælpningstid, Major fejl	Næste arbejdsdag (NA)	10 timer	8 timer	4 timer
Fejlfhjælpningstid, Minor fejl, herunder kabelfejl	Indenfor 2 arbejdsdage (2NA)	Næste arbejdsdag (NA)	Næste arbejdsdag (NA)	Næste arbejdsdag (Na)

\*Kundebesøg er kun relevant for kunder med abonnement på tjenester med fast installation



## **Kontakt os**

Har du spørgsmål til din løsning, kan du kontakte os på telefonnummeret nedenfor.

Kundeservice  
Internet  
TDC A/S

70 70 90 90  
tdc.dk  
Teglholmsgade 3  
0900 København C

