

Vilkår

Oktober 2015

Indhold

GENERELLE VILKÅR FOR LEVERING OG DRIFT AF TDC'S TJENESTER	5
1. AFTALEN.....	5
1.A. ELEKTRONISK KOMMUNIKATION	5
1.B. FORTRYDELSESRET FOR FORBRUGERE	6
1.C. 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 (Telefonstik MV.).....	7
5.A. FAST INSTALLATION OG KABELAFSLUTNINGSPUNKT	7
5.B. NETTERMINERINGSPUNKT (NTP) OG TILSLUTNINGSDSTYR	8
5.C. EJENDOMSRET OG ANSVAR FOR TDC'S Udstyr og INSTALLATIONER	9
6. KUNDENS Udstyr og interne net, kundens brug af TJENESTEN MV.	9
7. NUMMERTILDELING	10
7.A. NUMMERPORTERING	10
8. BEHANDLING AF KUNDEOPLYSNINGER, OPKALDS- OG REGNINGSDATA	11
9. ELEKTRONISK SELVBETJENING (TDC LOGIN)	11
10. FLYTNING	11
11. PRISER	11

12. BETALING	11
12.A. ELEKTRONISK REGNING	12
12.B. ÆNDRING AF OPKRÆVNINGSTERMINER OG STRAKSBETALING.....	13
13. SIKKERHEDSSTILLELSE OG KREDITVURDERING.....	14
13.A. FORBRUGSMAXIMUM.....	15
14. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (TDC'S LUKKERET).....	15
15. TDC'S MISLIGHOLDELSE	16
15.A. FEJLAFHJÆLPNING	16
15.B. AFSLAG I ABONNEMENTSAFGIFTEN	17
15.C. ERSTATNINGSANSVAR	17
15.D. FORCE MAJEURE	17
16. OVERDRAGELSE AF AFTALEN	17
17. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE.....	18
18. ÆNDRINGER AF TDC'S OFFENTLIGE TELENET OG TELETJENESTER	19
19. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER	19
19.A INDEKSREGULERING – ERHVERVSKUNDER	19
20. TVISTER OG KLAGER	20
21. IKRAFTTRÆDELSE.....	20
22. NYTTIGE NUMRE – KUNDESERVICE, FEJLMELDING OG ALARMOPKALD	20

ABONNEMENTSVILKÅR FOR TDC'S FASTE KREDSLØB	21
1. ABONNEMENTSAFTALEN.....	21
2. FLYTNING OG HVILENDE ABONNEMENT	21
3. TDC'S MISLIGHOLDELSE - AFSLAG I	
ABONNEMENTSAFGIFTEN	21
4. OPSIGELSE.....	21
5. IKRAFTTRÆDELSE.....	21

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

Oktober 2015

1. AFTALEN

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af TDC's teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af TDC A/S (herefter 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.
- **Tillægsvilkår:** som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse tillægsydelser 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 aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

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 telenet med den relevante teknologi.

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 pr. e-mail, 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. 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 – fx fordi kunden ikke har

internetadgang fra kundens adresse – 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 abonnemeter (telefonnumre og EM-numre), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Dette gælder ligeledes for mindre erhvervs-kunder, 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-, accept- 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.

1.B. FORTRYDELSESRET FOR FORBRUGERE

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Dette gælder dog ikke, hvis bestillingen er sket ved fremmøde på TDC's forretningssted eller hos forhandlere af TDC's tjenester.

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/ tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

1.C. FRAVIGELSE AF UDBUDSBEKENDTGØRELSEN FOR ERHVERVSKUNDER

For erhvervs-kunder 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 (abonnenten) 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.

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævnings-adresse 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 (erhvervs-kunde), 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 løbende validering

af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med TDC.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervskunde), 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 erhvervskunder' forstås i disse vilkår erhvervskunder, 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 erhvervskunder også for mindre erhvervskunder.

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).

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 pr. e-mail, jf. pkt. 1.A. 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 fastlægger 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.

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

5. TDC'S UDSTYR OG FASTE INSTALLATIONER (TELEFONSTIK MV.)

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

5.A. 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 nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.B. Kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet kan være sammenfaldende.

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens – eller den registrerede brugers - bolig, fritidsbolig, erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. 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). Ved levering af tjenester via TDC's offentlige køberbaserede 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.

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.

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 nettermineringspunktet, 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, pudsning 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.

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, herunder installationer med mere end et telestik på installationsadressen, installationer mellem kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.B, samt installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.B. Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

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

5.B. 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.

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, opsætter TDC mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

Nettermineringspunktet og/eller eventuelt tilslutningsudstyr placeres som udgangspunkt i umiddelbar tilknytning til kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A. 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 (telenet til eget brug, jf. pkt. 5.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.C. EJENDOMSRET OG ANSVAR FOR TDC'S UDSTYR OG INSTALLATIONER

Kunden kan ikke disponere over (sælge, 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 fordelere og i kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A.

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 telenet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til TDC's offentlige telenet, 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 eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes TDC's offentlige telenet, 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 telenet og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

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

7. NUMMERTILDELING

TDC tildeler kunden et telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikation 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.

Ved abonnement på telefonitjenester kan kunden mod betaling indgå aftale om tildeling af en nummerserie. Tildelte nummerserier til brug for telefonitjenester skal opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

7.A. NUMMERPORTERING

Ved abonnement på telefonitjenester 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. TDC tilbyder dog tidligst nummerportering import med ønskedato pr. 1. december 2011.

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 ved en efterfølgende udsendelse af regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisen.

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.

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 lovningsbekendtgørelsen.

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), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer TDC endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i TDC's virus- og spamfiltre.

9. ELEKTRONISK SELVBETJENING (TDC LOGIN)

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. Dette gælder dog ikke mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A.

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden få adgang til elektronisk selvbetjening på TDC's hjemmeside ved at oprette adgang hertil (TDC login). Kundens udveksling af data med TDC via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden kan med sin adgangskode til elektronisk selvbetjening få adgang til at benytte en eller flere af følgende tillægsydelser:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med TDC
- Regningsstatus (Saldooplysning)
- Kundens regninger og regningsarkiv
- Regningsspecifikationer/opkaldslistor (kræver særligt login)

- Tilmelding til Automatisk Kortbetaling eller betalingservice

Kunden har endvidere adgang til at foretage bestillinger via elektronisk selvbetjening på TDC's hjemmeside, fx bestilling af tillægsydelser. Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender TDC en ordrebekræftelse på bestillingen.

10. FLYTNING

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod særskilt betaling af en flytteafgift.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (TDC's installationer) tilsvarende anvendelse. Hvis flytning medfører ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer finder pkt. 7 tilsvarende anvendelse.

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

Såfremt det ikke er teknisk muligt at levere forbindelse til TDC's offentlige telenet på den nye installationsadresse, jf. pkt. 1, ophører abonnementsaftalen.

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, jf. pkt. 12.A.

Hvis kunden er erhvervskunde er TDC berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. udsendt regning. Dette gælder dog ikke mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A.

Kunden skal betale sin regning på følgende måde:

- Hvis kunden er privatkunde, skal kunden betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. Tillægsvilkår for Automatisk Kortbetaling.
- Hvis kunden er erhvervskunde, skal kunden betale regningen via Betalingsservice eller ved brug af indbetalingskort.
- Hvis kunden er mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, skal kunden dog betale regningen via Betalingsservice.

Privatkunder eller mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A, som har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A, kan alternativt betale via netbank med indbetalingskort.

Hvis kunden ønsker at betale på andre måder end de ovennævnte, er TDC berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

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 udsende opkrævning med kortere interval

end et kvartal (månedregning). For visse tjenester med fast installation omfatter månedregning 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 uopsigelighedsperiode, 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 teletjenester, 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 vælge at modtage regningen elektronisk. Hvis kunden vælger at modtage regningen elektronisk finder følgende bestemmelser anvendelse:

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. TDC anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervs kunder - kan kunden efter nærmere aftale med TDC 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 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 anmoder om at modtage regningen elektronisk, sender TDC en ordrebekræftelse til kunden herom. Kunden modtager herefter ikke regninger 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-mailadresse 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 OPKRÆVNINGSPERIODEN OG STRAKSBETALING

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsperioden, 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 opkrævningsperioden 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 kunders 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, gældssanerings sag er indledt, eller konkursdecret er afsagt.

13. SIKKERHEDSSTILLELSE OG KREDITVURDERING

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering 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 kautionsforsikringsselskab, 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 kunders 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. 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, gældssaneringssag 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 perio-

de 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. FORBRUGSMAXIMUM

For forbrugstakserede tjenester, kan TDC som et supplement eller som et alternativt 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 forbrugstakserede tjenester, 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. Opkrævning af oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Opkrævning af abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter TDC's fremsendelse af et rykkerbrev 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 telenet, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod TDC eller TDC's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til TDC's offentlige telenet, 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 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 snarest 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 teletjenester 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 fejlretningstider, 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 kan der herudover indgås aftale om udvidet service.

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

Fejlretning af TDC's eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at TDC fremsender andet

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

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. 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 (telenet til eget brug, 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 fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår 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 3 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet.

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 opkrævning af abonnementsafgift.

15.C. ERSTATNINGSANSVAR

TDC er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af TDC eller nogen, som TDC har ansvaret 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 telenet og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige 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 forudsat, 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 kommunikationsfejl.
- 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 afbrydelse mv. skyldes forhold uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt TDC's egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

16. OVERDRAGELSE AF AFTALEN

Kunden kan med TDC's samtykke overdrage (abonnements)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 tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen 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 overdragelsestidspunktet.

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 (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsiges 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 opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder (opsigelsesperioden). Erhvervskunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden og opsigelsesperioden - opsiges 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 opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

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

Ved TDC's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsiges 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 opsiges 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 opsiges 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 forsyningspligt ophæves, kan TDC opsiges

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 opsig 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 tillægsydelse, som TDC ikke er forpligtet til at udbyde, kan TDC med et varsel på mindst 1 måned opsig 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 telenet og teletjenester 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 markedsomvendt 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 pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 1.A.

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 prislistes.

19.A INDEKSREGULERING – ERHVERVSKUNDER

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 årstigningen 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.

Årststigningen 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 føl-

gende 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, hvilke priser, der indekseres.

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, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan TDC's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan TDC's afgørelse indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, web www.forbrug.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 privatkunde, træder aftalen mellem kunden og TDC i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

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

Disse vilkår træder i kraft den 1. oktober 2015.

22. NYTTIGE NUMRE – KUNDESERVICE, FEJLMELDING OG ALARMOPKALD

Kundeservice Privat:	70 70 30 30
Fejlservice Privat:	70 70 30 30
Kundeservice Erhverv:	70 70 90 90
TDC's Fejlservice, Erhverv:	70 70 90 90
Den offentlige alarmtjeneste:	112

Kundeservice Privat, web:	www.tdc.dk
Kundeservice Erhverv, web:	www.tdc.dk/erhverv

TDC A/S
Teglholtsgade 3
0900 København C
CVR 14 77 39 08

Abonnementsvilkår for TDC's faste kredsløb

Maj 2009

1. ABONNEMENTSAFTALEN

For aftaler om abonnement på TDC's faste kredsløb, der udbydes af TDC via TDC's offentlige telenet, 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 faste kredsløb forud.

Abonnementsvilkårene gælder for kredsløb etableret mellem to eller flere nettermineringspunkter, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, i Danmark ekskl. Grønland og Færøerne (nationale faste kredsløb) samt for den danske del af faste kredsløb, hvor mindst et nettermineringspunkt ligger i Danmark, og et eller flere termineringspunkter ligger i et andet land, herunder i Grønland og på Færøerne (internationale faste kredsløb).

2. FLYTNING OG HVILENDE ABONNEMENT

Kunden kan mod betaling bestille et fast kredsløb nedtaget og afbrudt for senere flytning eller genåbning (hvilende abonnement). Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at bl.a. kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift fortsat består.

3. TDC'S MISLIGHOLDELSE - AFSLAG I

ABONNEMENTSAFGIFTEN

Hvis TDC ved ændring eller flytning af eksisterende faste kredsløb, som ikke er omfattet af TDC's forsyningspligt, ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4 i TDC's Generelle Vilkår, eller hvis der opstår fejl i telenettet, der medfører afbrydelse af kundens faste kredsløb, yder TDC et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun hvis forsinkelsen eller afbrydelsen har varet mindst 3 arbejdsdage.

For nationale digitale faste kredsløb med en transmissionskapacitet på 2.048 kbit/s

og derover ydes der et forholdsmæssigt afslag, når forsinkelsen eller afbrydelsen har varet i mindst 1 arbejdsdag (24 timer i tidsrummet mandag kl. 8.00 - fredag kl. 15.30, bortset fra helligdage).

For internationale faste kredsløb mellem Danmark og Europa, Grønland eller Færøerne ydes der et forholdsmæssigt afslag, når forsinkelsen eller afbrydelsen har varet i mindst 3 timer, og for kredsløb mellem Danmark og andre lande, når forsinkelsen har varet i mindst 1 time.

For kredsløb mellem ét og flere nettermineringspunkter foretages afslag i abonnementsbetalingen forholdsmæssigt for den eller de kredsløbsstrækninger, der er berørt af forsinkelsen eller afbrydelsen.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

4. OPSIGELSE

Aftalen er uopsigelig i 12 måneder fra levering, jf. pkt. 4 i TDC's Generelle Vilkår. Kunden kan herefter opsigte aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsigte aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, inden der er gået 12 måneder fra leveringen.

Kunden kan i øvrigt opsigte aftalen med et varsel på mindst 3 måneder eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

5. IKRAFTTRÆDELSE

Disse vilkår træder i kraft den 1. maj 2009.

Kontakt os

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

Kundeservice
Internet
TDC A/S

80 80 80 90
tdc.dk
Teglholmsgade 3
0900 København C

