

# Vilkår

November  
2015

# Indholdsfortegnelse

<b>TILLÆGSVILKÅR FOR TDC BUSINESS BREDBÅND MOBIL .....</b>	<b>5</b>
<b>GENERELLE VILKÅR FOR LEVERING OG DRIFT AF TDC'S TJENESTER.....</b>	<b>7</b>
<b>1. AFTALEN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.A. ELEKTRONISK KOMMUNIKATION.....</b>	<b>7</b>
<b>1.B. FORTRYDELSESRET FOR FORBRUGERE .....</b>	<b>8</b>
<b>1.C. FRAVIGELSE AF UDBUDSBEKENDTGØRELSEN FOR         ERHVERVSKUNDER .....</b>	<b>8</b>
<b>2. AFTALENS PARTER .....</b>	<b>8</b>
<b>2.A. REGISTRERING AF KUNDEN OG ADRESSEOPLYSNINGER.....</b>	<b>9</b>
<b>3. KVALITETS- OG SERVICENIVEAU.....</b>	<b>9</b>
<b>4. LEVERINGSTIDSPUNKT.....</b>	<b>9</b>
<b>5. TDC'S Udstyr og Faste Installationer (Telefonstik mv.)....</b>	<b>9</b>
<b>5.A. FAST INSTALLATION OG KABELAFSLUTNINGSPUNKT .....</b>	<b>9</b>
<b>5.B. NETTERMINERINGS- OG TILSLUTNINGSPUNKT (NTP) OG TILSLUTNINGSDYR .....</b>	<b>10</b>
<b>5.C. EJENDOMSRET OG ANSVAR FOR TDC'S Udstyr og         Installationer.....</b>	<b>11</b>
<b>6. KUNDENS Udstyr og Interne Net, Kundens Brug af         Tjenesten mv.....</b>	<b>11</b>
<b>7. NUMMERTILDELING.....</b>	<b>12</b>
<b>7.A. NUMMERPORTERING.....</b>	<b>12</b>
<b>8. BEHANDLING AF KUNDEOPLYSNINGER, OPKALDS- OG         REGNINGSDATA .....</b>	<b>13</b>
<b>9. ELEKTRONISK SELVBETJENING (TDC LOGIN) .....</b>	<b>13</b>
<b>10. FLYTNING.....</b>	<b>13</b>
<b>11. PRISER .....</b>	<b>13</b>
<b>12. BETALING.....</b>	<b>14</b>
<b>12.A. ELEKTRONISK REGNING .....</b>	<b>15</b>
<b>12.B. ÆNDRING AF OPKRÆVNINGSPERIODER OG STRAKSBETALING... </b>	<b>15</b>
<b>13. SIKKERHEDSSTILLELSE OG KREDITVURDERING.....</b>	<b>16</b>
<b>13.A. FORBRUGSMAXIMUM .....</b>	<b>17</b>
<b>14. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (TDC'S LUKKERET).....</b>	<b>17</b>

15. TDC'S MISLIGHOLDELSE .....	18
15.A. FEJLAFHJÆLPNING .....	18
15.B. AFSLAG I ABONNEMENTSAFGIFTEN.....	19
15.C. ERSTATNINGSANSVAR.....	19
15.D. FORCE MAJEURE.....	19
16. OVERDRAGELSE AF AFTALEN.....	20
17. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE.....	20
18. ÆNDRINGER AF TDC'S OFFENTLIGE TELENET OG TELETJENESTER.....	21
19. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER.....	21
19.A. INDEKSREGULERING – ERHVERVSKUNDER .....	21
20. TVISTER OG KLAGER.....	22
21. IKRAFTTRÆDELSE .....	22
22. NYTTIGE NUMRE – KUNDESERVICE, FEJLMELDING OG ALARMOPKALD.....	22
 VILKÅR FOR TDC'S DATATJENESTER OG DATANETVÆRK.....	23
1. AFTALEN .....	23
2. DEFINITIONER (DATANETVÆRK MV.).....	23
3. ACCESFORBINDELSE TIL XDSL .....	23
4. LEVERINGSTIDSPUNKT FOR DATANETVÆRK MV. (FORSINKET LEVERING).....	24
5. PRISER FOR INTERNATIONALE DATATJENESTER (FREMMEDE VALUTA).....	24
6. BETALING.....	24
7. TDC'S MISLIGHOLDELSE.....	25
7.A. FEJLAFHJÆLPNING .....	25
7.B. AFSLAG I ABONNEMENTSAFGIFTEN.....	25
7.C. TDC'S ERSTATNINGSANSVAR VED LEVERING AF DATANETVÆRK MV. ....	25
8. KUNDENS OPSIGELSE, GENERELT .....	25

<b>9. KUNDENS OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE FOR DATANETVÆRK MV. ....</b>	<b>25</b>
<b>10. IKRAFTTRÆDELSE .....</b>	<b>25</b>

#### **ABONNEMENTSVILKÅR FOR INTERNETADGANG VIA XDSL ELLER**

<b>FIBER HOS TDC .....</b>	<b>26</b>
<b>1. ABONNEMENTSAFTALEN .....</b>	<b>26</b>
<b>2. ACCESFORBINDELSE TIL XDSL .....</b>	<b>26</b>
<b>3. REGISTRERING AF BRUGER .....</b>	<b>27</b>
<b>4. SÆRLIGT OM GØR DET SELV INSTALLATION .....</b>	<b>27</b>
<b>5. E-MAIL-ADRESSE .....</b>	<b>27</b>
<b>6. FAST IP-ADRESSE .....</b>	<b>28</b>
<b>7. TDC PLAY MUSIK .....</b>	<b>28</b>
<b>8. KUNDENS ANSVAR .....</b>	<b>29</b>
<b>9. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (TDC'S LUKKERET) .....</b>	<b>29</b>
<b>10. DRIFTSSIKKERHED OG HASTIGHED .....</b>	<b>30</b>
<b>11. IKRAFTTRÆDELSE .....</b>	<b>31</b>

<b>TILLÆGSVILKÅR FOR INTERNETADGANG .....</b>	<b>32</b>
---	-----------

#### **TILLÆGSVILKÅR FOR TDC BUSINESS BREDBÅND:**

<b>TDC BIZBASE, TDC MULTIBASE, TDC EXTRABASE OG TDC MYBASE .....</b>	<b>35</b>
--	-----------

#### **TILLÆGSVILKÅR FOR TDC SERVICEAFTALER ERHVERV**

<b>(UDVIDET FEJLRETNINGSSERVICE).....</b>	<b>38</b>
---	-----------

<b>BILAG 1 – SERVICEAFTALER.....</b>	<b>42</b>
--------------------------------------	-----------

# Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd Mobil

November 2015

## 1. TILLÆGSAFTALEN

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

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

En aftale om TDC Business Bredbånd Mobil giver kunden adgang til at anvende TDC's mobildatatjenester til internetadgang og/eller som forbindelse via TDC's mobilnet til kundens virtuelle private datanetværk inden for TDC's IP-net (TDC VPN MPLS). Brug af TDC Business Bredbånd Mobil som forbindelse til kundens TDC VPN MPLS-løsning forudsætter, at kunden har indgået særskilt aftale om TDC VPN MPLS.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Business Bredbånd Mobil, og om mulighederne for at kombinere en aftale om TDC Business Bredbånd Mobil med TDC's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til TDC.

## 2. 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 Business Bredbånd Mobil, jf. pkt. 1. Routeren installeres af en TDC tekniker.

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

Sim-kortet og den udleverede router er én samlet løsning, og må kun anvendes samlet. Den udleverede router må ikke anvendes sammen med andre sim-kort, herunder ikke anvendes med sim-kort fra andre fra andre udbydere end TDC. Og det udleverede sim-kort må ikke anvendes sammen med andet udstyr end den udleverede router..

Det er en forudsætning for kundes brug af TDC Business Bredbånd Mobil, at der er dækning på det sted, hvor udstyret (routeren) 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.

## 3. MOBILDATAHASTIGHED

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

I øvrigt gælder pkt. 1 og 2 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester.

## 4. INKLUDERET DATA OG DATATILKØB

Aftalen om TDC Business Bredbånd Mobil inkluderer 45 GB mobildata i Danmark (inkluderet datapakke). Kunden har adgang

til – uden opkrævning af forbrugstakst – at forbruge den inkluderede datapakke.

Kunden har – 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 Mbyte overføres ikke til den efterfølgende måned.

Overskrides den aftalte datamængde, takseres forbruget ikke, men hastigheden på TDC Business Bredbånd Mobil nedsættes til 256kbit/s. 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.

Abonnementet må kun anvendes til kundens eget brug, og må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2 i TDC's Generelle Vilkår. Abonnementet må ikke misbruges ved tilslutning af terminaler, bokse eller andet udstyr, der ikke er beregnet til brug i forbindelse med aftalen eller TDC's offentlige mobilnet og –tjenester. Hvis 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 datatiløb 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 Abonnementvilkår for TDC's mobiltjenester.

## **5. KUNDENS ANSVAR OG TYVERISPÆRRING**

Kunden skal straks meddele TDC, hvis TDC Business Bredbånd Mobil-routeren eller det udleverede SIM-kort bortkommer, herunder med henblik på tyverispærring af SIM-kortet og spærring af adgang til kundens VPN MPLS fra den bortkomne router.

Kunden skal være opmærksom på, at TDC Business Bredbånd Mobil og dermed også kundens eventuelle VPN 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 Abonnementvilkår for TDC's mobiltjenester.

# 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 abonnementsaf-

talen, 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. FORTRYDELSESRRET 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/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 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 billegitimation 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 fastlægges TDC på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdsomfang 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 kobberbaserede 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 TILSLUTNINGSDUSTYR**

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til TDC's tjenester. TDC etablerer et nettermineringspunkt på installations-

adressen, 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 klima anlæg. 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 prislister.

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 logningsbekendtgørelsen.

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 Betalings-service eller ved brug af indbetalingskort.
- Hvis kunden er mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, skal kunden dog betale regningen via Betalings-service.

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 Betalings-service, 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. Abonnements-

afgifter 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](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 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 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 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 opkrævningsinter-

vallet 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, gældssaneringssag er indledt, eller konkursdekret 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 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 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, gældssanerings sag 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. FORBRUGSMAXIMUM**

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 forbrugstakserede tjenester, er TDC berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsva-

rende 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-adres-

se, 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 ennes 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 fejlretningsstider, 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. Gives 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 været 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 opsige 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 opsige 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 opsige 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 opsige 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 markedsmæssig 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 prislister.

### **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.

Årsmæssigheden 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 årsmæssige stigning i forbrugerprisindekset (det vil sige årsmæssigheden 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 årsmæssigheden 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, 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](http://www.teleanke.dk).

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan TDC's afgørelse indbringes for Konkurrence- og Forbru-

gerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

Twister 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](http://www.tdc.dk)

Kundeservice Erhverv, web:  
[www.tdc.dk/erhverv](http://www.tdc.dk/erhverv)

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

# Vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk

Februar 2013

## 1. AFTALEN

For aftaler om levering og drift af TDC's datatjenester og datanetværk (herefter tjenesten) gælder følgende tjenestespecifikke vilkår 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 vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk forud.

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

- 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
- Accesforbindelser til datanetværk, jf. pkt. 3 (f.eks. accesforbindelser til TDC's VPN MPLS i form af forbindelse til TDC's xDSL-tjeneste, i form af TDC Fiber eller i form af TDC Faste Kredsløb),
- Internetadgang via TDC Faste Kredsløb eller TDC Fiber (Pro@ccess)
- TDC Business Bredbånd (TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase)
- TDC City MAN
- TDC Fiber
- TDC's ATM Service

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.A 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 TIL XDSL

Ved levering af xDSL-forbindelser er det en forudsætning for aftalen, 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 xDSL-forbindelsen, kan TDC etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje). TDC er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling.

Installationsadressen for xDSL-forbindelsen 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 accesforbindelse, udpeger kunden en installationsadresse, hvor TDC etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5.A 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 aftalen om levering og drift af xDSL-forbindelsen samtidigt. Hvis aftalen om levering og drift af xDSL-forbindelsen 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 gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

En xDSL-forbindelse kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimums hastighed). 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.

For forbindelser til TDC's xDSL-tjeneste, 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).

#### **4. LEVERINGSTIDSPUNKT FOR DATA-NETVÆRK 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 forsin-

kelse, 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 (FREMMEDE 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 været 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. KUNDENS OPSIGELSE, GENERELT**

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

Kunden kan 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.

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

## **9. KUNDENS OPSIGELSE OG BINDINGS-PERIODE 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.

Aftaler om levering af internationale datatjenester indgås for hver enkelt del-leverance for løbende perioder af 12 måneders varighed regnet fra leverings-tidspunktet 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 service-niveau for disse underleverancer, som er aftalt med kunden, og dette skyldes forhold hos TDC's underleverandør, kan TDC opsiges aftalen om de pågældende internationale datatjenester helt eller delvist med 1 måneds skriftligt varsel.

## **10. IKRAFTTRÆDELSE**

Disse vilkår træder i kraft den 18. februar 2013.

# Abonnementsvilkår for internetadgang via xDSL eller fiber hos TDC

Juni 2015

## 1. ABONNEMENTSAFTALEN

For aftaler om abonnement på internetadgang via xDSL eller Fiber (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 internetadgang via xDSL eller Fiber hos TDC forud.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, om aftalen mellem kunden og TDC omfatter internetadgang via Fiber hos TDC eller internetadgang via xDSL hos TDC. 'Internetadgang via xDSL hos TDC' kaldes også for 'TDC Bredbånd'

Et abonnement på internetadgang via xDSL eller internetadgang via Fiber omfatter følgende:

- Adgang til TDC's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten TDC's xDSL-tjeneste eller TDC's fiber-net med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge internetadgang via xDSL eller Fiber med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af internetadgang via Fiber hos TDC og for levering af internetadgang via xDSL hos TDC.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere internetadgang via xDSL eller Fiber på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for xDSL-tjenestens eller fibernetnets geografiske dækningsområde. TDC giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig..

## 2. ACCESFORBINDELSE TIL XDSL

For aftaler om abonnement på internetadgang via xDSL hos TDC 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 xDSL-forbindelsen, 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.

Installationsadressen for xDSL-forbindelsen 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.A 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 internetadgang via xDSL samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL 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 gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

### 3. REGISTRERING AF BRUGER

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår, 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 concern.
- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (væрге, forpagter eller lignende).

### 4. 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. Ved GDS fremsender TDC mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr (NT-udstyr), jf. pkt. 5.B i TDC's Generelle Vilkår. Kunden søger herefter selv for den fysiske tilslutning af NT-udstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af NT-udstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. TDC er uden ansvar for, om en eventuel eksisterende

intern teinstallation på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik) virker efter kundens GDS-installation af NT-udstyret. 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 NT-udstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af NT-udstyret, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning.

### 5. E-MAIL-ADRESSE

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablade for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektronisk postkasse med én eller flere e-mail-adresser. Kunden vælger en adgangskode til den elektroniske postkasse (mail-password) ved oprettelsen heraf. Oprettelsen af elektronisk postkasse sker via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9 i TDC's Generelle Vilkår.

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.

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.

## 6. FAST IP-ADRESSE

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablade for den valgte form for abonnement på internetadgang, 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. 10 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.

## 7. TDC PLAY MUSIK

TDC Play Musik kan være inkluderet i abonnementet på internetadgang via xDSL eller internetadgang via Fiber hos TDC i visse abonnementsformer og med hastigheder over 1 Mbit/s. Det fremgår af TDC's produktinformation for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte TDC Play Musik. Hvis kunden har ret til TDC Play Musik, kan kunden fravælge TDC Play Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

TDC Play Musik giver kunden adgang til at foretage streaming af musik, som stilles til rådighed for kunden via TDC Play platforme. TDC Play platforme omfatter

tdc.dk/play (som giver adgang til TDC Play fra computer) og TDC Play App (som giver adgang til TDC Play fra smartphones og tablets). Der gives ikke adgang til TDC Play via tdc.dk/play fra smartphones og tablets. Brug af TDC Play Musik forudsætter, at kundens udstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af TDC Play Musik er nærmere beskrevet i TDC's produktinformation.

Kunden opnår brugsret til musikken, så længe kunden abonnerer på internetadgang via xDSL eller Fiber hos TDC. Ved abonnementsophør, bortfalder brugsretten til musikken.

TDC Play Musik må kun anvendes til kundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug.

Kundens brug af TDC Play Musik kræver, at kunden identificerer sig med TDC Login, jf. pkt. 9 i TDC's Generelle Vilkår – dog ikke ved brug fra installationsadressen, hvor identifikation sker automatisk via kundens IP-adresse.

Kundens brug af TDC Play Musik kan ske fra enhver forbindelse til internettet i Danmark (ude og hjemme) fra op til 5 computere, smartphones eller tablets ad gangen.

Ved kundens brug af TDC Play Musik fra et TDC-mobilabonnement opkræves ikke forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark. Ved brug af TDC Play Musik via mobildatatjenester hos andre mobiludbydere end TDC og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som TDC Play Musik anvender. Når musik strames, anvender TDC Play Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter.

Den streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemandes rettigheder f.eks. ved distribution, offentlig afspilning, eller hvis TDC Play Musik uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller den registrerede

bruger, er TDC berettiget til at afbryde kundens forbindelse til xDSL-tjenesten eller fibernet, jf. pkt. 9, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

TDC behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse, etc.) og kundens mediebrug (film, tv, tv-serier og musik) på TDC Play platforme (tdc.dk/play og TDC App) samt kundespecifikke facebookdata (tilkendegivelser via TDC Play/kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at kunne foretage korrekt opkrævning for evt. betalbare ydelser, 2) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 3) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug via anbefalingsmotor på TDC Play.

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts- eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til TDC Play Musik.

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

## 8. KUNDENS ANSVAR

Kundens mail-password til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 5, og kundens TDC Login bl.a. til brug for TDC Play Musik, jf. pkt. 7, er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 3. 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 internettjenesten.

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.

## 9. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (TDC'S LUKKERET)

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er TDC berettiget til at afbryde kundens forbindelser til xDSL-tjenesten, fibernet og adgang til internettjenesten 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 header-information.
- 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 opsigse 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 aflydelsen af kundens adgang til xDSL-tjenesten eller fibernettet eller adgang til internet-tjenesten, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. TDC kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. TDC kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.

## 10. DRIFTSSIKKERHED OG HASTIGHED

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

For aftaler om abonnement på internetadgang via xDSL hos TDC gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til TDC's xDSL-tjeneste 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.
- For forbindelser til TDC's xDSL-tjeneste, 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). Ved levering den 1. marts 2013 eller senere af TDC's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL), samt ved

levering den 1. marts 2013 eller senere af TDC's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni og eventuelt tv, 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.

For aftaler om abonnement på internetadgang via Fiber hos TDC gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til TDC's fibernet leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC. Den angivne hastighed er nettohastigheden.

TDC er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af TDC's xDSL-tjeneste, fibernet og internettjeneste 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 mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

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.

## **11. IKRAFTTRÆDELSE**

Disse vilkår træder i kraft den 26. juni 2015.

# Tillægsvilkår for internetadgang

August 2013

## 1. TILLÆGSAFTALEN

For aftaler om internetadgang via en af TDC's tele- eller datatjenester gælder følgende vilkår i tillæg til vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for internetadgang forud.

En aftale om internetadgang giver kunden adgang til TDC's internettjeneste via en eller flere forbindelser til en af TDC's tjenester.

Kundens adgang til TDC's internettjeneste må ikke anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger.

Det er en forudsætning for aftalen om internetadgang, at kunden har en aftale med TDC om levering og drift af en af TDC's tjenester, som kan benyttes til brug for internetadgangen.

## 2. E-MAIL-ADRESSE

Det fremgår af TDC's produktbrochure/ faktablad for den valgte form for abonnement på internetadgang, 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. e-mails.

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.

## 3. FAST IP-ADRESSE

Det fremgår af TDC's produktbrochure/ faktablad for den valgte form for abonnement på internetadgang, om kunden har ret til 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. 10 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.

## 4. KUNDENS ANSVAR

Kunden får udleveret et kundennummer og et password bl.a. til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 2. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel 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 internettjenesten.

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 downloading. 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.

## 5. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (TDC'S LUKKERET)

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er TDC berettiget til at afbryde kundens adgang til internettjenesten helt eller delvist.

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 downloading, distribution eller lignende.
- D. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information.
- E. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

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

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

Når kundens forbindelse til internettet i henhold til ovenstående er afbrudt, kan TDC opsigte aftalen om internetadgang uden varsel.

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

## 6. DRIFTSSIKKERHED OG ÆNDRINGER AF INTERNETTJENESTEN

TDC er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af TDC's internettjeneste 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.

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

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten

på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. 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.

# Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd: TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase

September 2015

## 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 vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk med tillægsvilkår for internetadgang. 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. særskilte tillægsvilkår herfor.
- Adgang til TDC Redundans Mobil, jf. særskilte tillægsvilkår herfor.

TDC 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 TDC 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).
- Sikre forbindelser til kundens virtuelle private datanetværk
- Router, herunder mulighed for trådløs router
- Sikkerhedsprodukter, herunder firewall, anitvirus og antispyware
- 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 24 måneder fra levering.

Pkt. 8 i Vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk samt pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

## 3. TDC PLAY MUSIK – AFTALER OM TDC BUSINESS BREDBÅND MED XDSL

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 TDC Play 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 TDC Play Musik, kan kunden fravælge TDC Play Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

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

TDC Play Musik giver kunden adgang til at foretage streaming af musik, som stilles til rådighed for kunden via TDC Play platforme. TDC Play platforme omfatter tdc.dk/play (som giver adgang til TDC Play fra computer) og TDC Play App (som giver adgang til TDC Play fra smartphones og tablets). Der gives ikke adgang til TDC Play via tdc.dk/play fra smartphones og tablets. Brug af TDC Play Musik forudsætter, at kundens udstyr er beregnet til det. Indholdet af og fremgangsmåden ved brug af TDC Play Musik er nærmere beskrevet i TDC's produktinformation.

Kunden opnår brugsret til den musikken, så længe kunden abonnerer på internetadgang via xDSL hos TDC. Ved abonne-

mentets ophør, bortfalder brugsretten til musikken.

TDC Play Musik må kun anvendes til privatkundens, herunder kundens husstand, eller den registrerede brugers eget private brug.

Kundens brug af TDC Play Musik kræver, at kunden identificerer sig med TDC Login, jf. pkt. 9 i TDC's Generelle Vilkår – dog ikke ved brug fra installationsadressen, hvor identifikation sker automatisk via kundens IP-adresse. Det er således en forudsætning for den registrerede brugers adgang til TDC Play Musik, at kunden til den registrerede bruger har udleveret adgangsplysninger til brug for TDC Login, jf. pkt. 4 i tillægsvilkår for internetadgang.

Kundens brug af TDC Play Musik kan ske fra enhver forbindelse til internettet i Danmark (ude og hjemme) fra op til 5 computere, smartphones eller tablets ad gangen.

Ved kundens brug af TDC Play Musik fra et TDC-mobilabonnement opkræves ikke forbrugsafgift for datatrafikken i forbindelse med streaming af musik i Danmark. Ved brug af TDC Play Musik via mobildatatjenester hos andre mobiludbydere end TDC og ved brug i udlandet, skal kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som TDC Play Musik anvender. Når musik strames, anvender TDC Play Musik op til 8 MB pr. musikstykke på 4 minutter.

Den streamede musik er ophavsretligt beskyttet. Ved kundens krænkelse af tredjemands rettigheder f.eks. ved distribution, offentlig afspilning, eller hvis TDC Play Musik uberettiget anvendes af andre end kundens husstand eller den registrerede bruger, anses dette for væsentlig misligholdelse af aftalen, hvorefter TDC er berettiget til at afbryde kundens forbindelse, jf. pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår, ligesom kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

TDC behandler data om kunden (navn, adresse, IP-adresse, etc.) og kundens

mediebrug (film, tv, tv-serier og musik) på TDC Play platforme (tdc.dk/play og TDC App) samt kundespecifikke facebookdata (tilkendegivelser via TDC Play/kundens delte data). Denne behandling af disse data sker med henblik på 1) at kunne foretage korrekt opkrævning for evt. betalbare ydelser, 2) at overholde rapporteringsforpligtelser i forhold til indholdsleverandører, 3) at anvende til egne markedsundersøgelser og markedsføring, herunder til anbefalinger af indhold ud fra kundens øvrige medieforbrug via anbefalingsmotor på TDC Play.

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde, herunder på grund af drifts – eller sikkerhedsmæssige forhold, midlertidigt at lukke for adgangen til TDC Play Musik.

# Tillægsvilkår for TDC Serviceaftaler Erhverv (udvidet fejlretningsservice)

Oktober 2010

## 1. SERVICEAFTALEN

For aftaler mellem TDC og erhvervskunder om udvidet fejlretningsservice på TDC IP Telefoni Scale, mobiltjenesterne eller TDC's tjenester med fast installation (herefter Serviceaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, Erhvervskunder (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Serviceaftaler forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15.A. i TDC's Generelle Vilkår.

En Serviceaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer (servicen).

TDC tilbyder følgende varianter af Serviceaftaler om udvidet fejlretningsservice:

- Hverdage 8-16
- Hverdage 8-20
- Alle dage 8-22
- Alle dage 00-24 (døgnservice)

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af Serviceaftaler. Det fremgår af TDC's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og TDC, om kunden har indgået Serviceaftale og i hvilken variant.

Erhvervskunder på TDC's standardabonnementer for tjenester med fast installation eller TDC IP Telefoni Scale har altid som minimum serviceaftalen, "Hverdage 8-16". Dette gælder dog ikke for medarbejderabonnementer, abonnementer leveret i henhold til TDC's generelle vilkår for privatkunder og mindre erhvervskunder (enkeltmandsvirksomheder m.fl.),

medmindre kunden har abonnementsaftale om TDC Work. Undtaget er endvidere leveringer til øer, jf. pkt. 3.3.

En serviceaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af serviceaftalen er ikke omfattet af udvidet fejlretningsservice.

## 2. SERVICEELEMENTER OG DEFINITIONER

### 2.1. SERVICEPERIODEN, ARBEJDS TIMER OG ARBEJDS DAGE:

Serviceperioden er perioden, hvor TDC ifølge serviceaftalen 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 serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning.

Arbejdsdage er de dage, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. For serviceaftaler om Hverdage 8-16 og Hverdage 8-20 omfatter arbejdsdage ikke helligdage. For serviceaftaler 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, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinse- dag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

### 2.2. REAKTIONSTID:

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

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

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. FEJLAFHJÆLPNINGSTID:

Den tid inden for kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC, og indtil TDC har afhjulpnet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter beregningen af fejlafhjælpningstiden ved starten af den førstkommande serviceperiode.

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 serviceaftalens 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 serviceaftalens 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, behandles altid som minor fejl, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af serviceaftalens 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)

Fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan bookes inden for kundens serviceperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for serviceaftalen, jf. bilag 1. TDC er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for tek-

nikerbesøg, som ligger inden for kundens serviceperiode.

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 serviceaftale, 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 fejlrrette 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,
- 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 gravetiladelser, 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 Serviceaftalens 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 hurtigst muligt og uafbrudt af TDC, indtil fejlen er afhjulpet.

#### **3.3. SERVICE PÅ IKKE BROFASTE ØER**

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningsservice, og der kan ikke tegnes serviceaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. Tilsvarende kan ikke tegnes serviceaftale på mobiltjenesterne af kunder eller for registrerede brugere, jf. Generelle vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, pkt. 2.A, med adresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

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

For serviceaftaler, som normalt er indeholdt i TDC's standardabonnementer til erhvervskunder, jf. pkt. 1, ydes ikke afslag i abonnementsafgiften, uanset at udvidet fejlretningsservice ikke tilbydes til installationsadresser på øer uden fast broforbindelse.

#### **3.4. SÆRLIGT OM FEJLRETNING PÅ TDC IP TELEFONI SCALE OG MOBILTJENESTERNE**

For aftaler om udvidet fejlretningsservice på TDC IP Telefoni 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 aftaler om udvidet fejlretningsservice på mobiltjenesterne gælder, at servicen ikke omfatter terminaler, sim-kort, FLY,



TDC Play, tv/radio, roaming, adgang til webkonti, internetfaciliteter mv.

Fejl, jf. pkt. 2.4.1. og 2.4.2., på TDC IP Telefoni Scale eller mobiltjenesterne anmeldes til TDC af kundens IT- eller telefoniansvarlige. Kunden oplyser ved aftalens indgåelse TDC om navnet på den pågældende medarbejder. Ændring heraf meddeles TDC snarest muligt.

### **3.5. TELEFONISK SUPPORT**

For telefonisk support til tjenesterne gælder følgende.

#### **3.5.1. TELEFONISK SUPPORT – TJENESTE MED FAST INSTALLATION**

Telefonisk support følger den valgte variant, jf. pkt. 1.

#### **3.5.2. TELEFONISK SUPPORT – TDC IP TELEFONI SCALE (IKRAFTTRÆDEN DEN 1. JANUAR 2011)**

Telefonisk support kan tilkøbes varianten "Hverdage 8-16". Øvrig support afregnes pr. kald.

#### **3.5.3. TELEFONISK SUPPORT – MOBILTJENESTERNE (DATA ELLER VOICE)**

Telefonisk support er ikke en del af denne serviceaftale.

### **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. Gives 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 installationsadres-

sen, 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 Serviceaftalen gælder pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår om afslag i abonnementsafgiften, erstatningsansvar og force majeure.

### **6. IKRAFTTRÆDELSE**

Disse vilkår træder i kraft den 1. oktober 2010. Dog træder pkt. 3.5.2 først i kraft den 1. januar 2011.

**BILAG 1 – SERVICEAFTALER**

<b>Serviceelementer</b>	<b>Hverdage 8-16</b>	<b>Hverdage 8-20</b>	<b>Alle dage 8-22</b>	<b>Alle dage 00-24</b>
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	00-24	00-24	00-24	00-24
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 interval- ler
Fejlafhjælpningstid, Major fejl	Næste arbejds- dag (NA)	10 timer	8 timer	4 timer
Fejlafhjælpningstid, Minor fejl	Indenfor 2 arbejdsdage (2NA)	Næste arbejds- dag (NA)	Næste arbejds- dag (NA)	Næste arbejds- dag (Na)

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Tillægsvilkår for TDC's Serviceaftaler.



## 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

