

Generelle Vilkår for levering og drift af DANSK KABEL TV's tjenester

Maj 2018

Indholdsfortegnelse

1. Aftalen	2
1.A. Elektronisk kommunikation	3
1.B. Fortrydelsesret for forbrugere	4
2. Aftalens parter.....	4
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger	4
3. Kvalitets- og serviceniveau.....	5
4. Leveringstidspunkt	5
5. DANSK KABEL TV's udstyr og faste installationer (stik mv.).....	5
5.A. Forudsætninger for installation	5
5.A.a. Tilslutning og stikledning til DANSK KABEL TV's net	6
5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt	7
5.B.a. Interne net	8
5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr	9
5.D. Ejendomsret og ansvar for DANSK KABEL TV's udstyr og installationer	10
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.....	10
7. Nummertildeling	11
7.A. Nummerportering.....	11
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	12
9. Elektronisk selvbetjening	12
10. Flytning	13
11. Priser.....	13
12. Betaling	13
12.A. Elektronisk regning.....	15
12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling.....	15
12.C. Kortbetaling.....	16
13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering	17
13.A. Forbrugsmaksimum	18
14. Kundens misligholdelse (DANSK KABEL TV's lukkeret)	19
15. DANSK KABEL TV's misligholdelse	20
15.A. Fejlafhjælpning	20
15.B. Afslag i abonnementsafgiften	21
15.C. Erstatningsansvar	21
15.D. Force majeure	22
16. Overdragelse af aftalen	22
17. Opsigelse og bindingsperiode.....	23
18. Ændringer af DANSK KABEL TV's net og tjenester	24
19. Ændring af vilkår og priser	24
20. Tvister og klager	24
21. Ikrafttrædelse.....	25
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	25

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af DANSK KABEL TV's teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af DANSK KABEL TV A/S (herefter DANSK KABEL TV), til privatkunder og mindre erhvervskunder. Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

Vilkårene for aftaler om abonnement på DANSK KABEL TV's tjenester er delt op i tre dele, som gælder for aftalen mellem kunden og DANSK KABEL TV.

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Bredbånd), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse rabataftaler og tillægssydler. I tilknytning til visse tillægssydler til erhvervskunder, hvor erhvervskunden er dataansvarlig og DANSK KABEL TV er databehandler, gælder desuden en databehandleraftale.

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 (tillægssydler).

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af DANSK KABEL TV's offentlige telenet med den relevante teknologi.

Det fremgår af DANSK KABEL TV's ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Af ordrebekræftelsen vil eventuelle forudsætninger for aftalen som fx elektronisk kommunikation, jf. pkt. 1.A.. Ordrebekræftelsen sendes pr. post eller pr. e-mail, jf. pkt. 1.A. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og DANSK KABEL TV.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til DANSK KABEL TV, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden.

Bestemmelserne i disse vilkår regulerer forholdet mellem slutkunden og DANSK KABEL TV. Hvis tjenesten leveres via en antenne- eller boligforenings net, skal slutkunden endvidere overholde den pågældende forenings vedtægter.

1.A. Elektronisk kommunikation

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

DANSK KABEL TV sender kunden en ordrebekræftelse pr. post, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes. Ordrebekræftelsen kan også sendes pr. e-mail, såfremt den af aftalen omfattede tjeneste forudsætter installation på kundens adresse, jf. pkt. 2.A., eller fremsendelse pr. post af udstyr, der er en forudsætning for anvendelse af tjenesten.

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 DANSK KABEL TV frem til den aftalte e-mail-adresse.

Datoen i de tilsendte meddelelser fra DANSK KABEL TV kan være forskellig fra dato-stemplingen i kundens e-mail-postkasse. I så fald er det datoen i de tilsendte meddelelser fra DANSK KABEL TV, der gælder.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give DANSK KABEL TV meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er DANSK KABEL TV berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. DANSK KABEL TV anser herefter aftalen om e-kommunikation for bortfaldet.

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

1.B. Fortrydelsesret for forbrugere

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

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.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og DANSK KABEL TV. 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 DANSK KABEL TV oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt eventuelt e-mail-adresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. DANSK KABEL TV kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med DANSK KABEL TV.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervskunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give DANSK KABEL TV oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt eventuelt e-mail-adresse.

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 (f.eks. kundens fritidsbolig eller en registreret brugers adresse).

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

Oplysningerne og DANSK KABEL TV'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 DANSK KABEL TV meddelelse herom.

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger DANSK KABEL TV på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i DANSK KABEL TV's ordrebekræftelse. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

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

5. DANSK KABEL TV's udstyr og faste installationer (stik mv.)

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

5.A. Forudsætninger for installation

Levering kan ske hvis:

A. Kunden er tilsluttet et net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med DANSK KABEL TV om levering af tjenesten fra DANSK KABEL TV til foreningens net. Kunden skal være medlem af pågældende forening, og det skal være teknisk muligt at levere tjenesten via foreningens net til installationsadressen (kundens adresse).

B. DANSK KABEL TV har aftale med tredjemand om DANSK KABEL TV's levering af tjenesten på installationsadressen. Det er en forudsætning, at installationsadressen er almindelig fast ejendom til beboelse.

C. Abonnementsaftalen omfatter individuel tilslutning til DANSK KABEL TV's net, og der efter DANSK KABEL TV's vurdering kan etableres et

kabelafslutningspunkt på kundens adresse. Det er en forudsætning, at installationsadressen er almindelig fast ejendom til beboelse.

Hvis forudsætningerne ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen samtidig.

Kundens brug af tjenesten forudsætter, at kunden besidder det nødvendige terminaludstyr, herunder pc, eventuel software og lignende. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden løbende lader software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med DANSK KABEL TV's anvisninger.

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

Hvis leveringen kræver anlæg – fx fordi der ikke i forvejen eksisterer en brugbar installation og/eller stikledning på adressen – er DANSK KABEL TV berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen (gravning, installation af stik, teknikerbesøg mv).

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

5.A.a. Tilslutning og stikledning til DANSK KABEL TV's net

Kundens tilslutning til DANSK KABEL TV's net kan ske via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen). DANSK KABEL TV's drifts- og fejlretningsansvar ophører ved tilslutningspunktet for DANSK KABEL TV's net til foreningens net. Foreningen har ansvaret for sit eget net, der forbinder DANSK KABEL TV's net og installationerne på kundens adresse, og kunden har ansvaret for installationen på egen adresse, medmindre andet er særskilt aftalt.

Kundens tilslutning til DANSK KABEL TV's net kan endvidere ske ved individuel tilslutning via et kabelafslutningspunkt (KAP). KAP er den første komponent efter kabelindføringen på installationsadressen. DANSK KABEL TV's drifts- og fejlretningsansvar for nettet går til og med KAP. Hvis kunden ønsker etablering af ekstra ledningstræk mellem kabelindføringen og KAP, kan dette etableres mod særskilt betaling.

Ved levering af tjenester via DANSK KABEL TV's net gælder følgende om etablering af stikledning, hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en brugbar stikledning til DANSK KABEL TV's net:

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

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

Hvis kunden bor i lejlighed (leje-, andels- og ejerboliger mv.), sker indføringen af stikledning (kabel) normalt fra hovedtrappen. Det er en forudsætning for installationen, at DANSK KABEL TV har en skriftlig tilladelse fra ejeren/administratoren af ejendommen. Nedtagning af eventuel gammel installation kan ske mod særskilt betaling.

5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt

På installationsadressen etablerer DANSK KABEL TV et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for DANSK KABEL TV's net og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.C. Kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet kan være sammenfaldende.

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

Ved levering via DANSK KABEL TV's net, består kabelafslutningspunktet fx af det datastik eller anden form for komponent, som afslutter stikledningen.

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

Hvis kunden ønsker en anden placering af DANSK KABEL TV's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf.

pkt. 5.C) end den, som DANSK KABEL TV har valgt, etablerer DANSK KABEL TV – om muligt - dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af DANSK KABEL TV'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 DANSK KABEL TV – om muligt - dette mod særskilt betaling.

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

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for DANSK KABEL TV til at installere DANSK KABEL TV's faste installationer og ledningsføring. Giver der ikke DANSK KABEL TV uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's installationer, skal kunden sørge for.

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

5.B.a. Interne net

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

Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen eller fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningstræk mellem kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.C, samt installationer efter nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.C. Telenet til kundens eget brug kan fx bestå i installationer med mere end et tele- eller data-stik på installationsadressen. Fordelingsnet til tv kan fx bestå af hus-forstærker, passiv fordeler samt antennestik og ekstra ledningstræk i installationer med mere end ét antennestik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

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

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

5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr

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

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

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

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

Kunden anskaffer som hovedregel selv tilslutningsudstyret, eksempelvis teleboks og WIFI-router m.v., og kunden har derfor ejendomsretten til dette udstyr. Undtagelsesvist kan kunden leje tilslutningsudstyret af DANSK KABEL TV. DANSK KABEL TV har i disse tilfælde ejendomsretten til tilslutningsudstyret. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan DANSK KABEL TV kræve, at kunden returnerer udstyret til DANSK KABEL TV. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er DANSK KABEL TV berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

En WIFI-router m.v. som kunden selv har købt eller anskaffet skal i øvrigt opfylde de tekniske krav, som DANSK KABEL TV opstiller. DANSK KABEL TV er uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i tilslutningsudstyr ejet af kunden.

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

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, jf. pkt. 5.B.a og 6, er DANSK KABEL TV 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.B, og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret.

5.D. Ejendomsret og ansvar for DANSK KABEL TV's udstyr og installationer

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

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på DANSK KABEL TV 's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder. For DANSK KABEL TV'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 DANSK KABEL TV's tab i de nævnte tilfælde.

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

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

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod DANSK KABEL TV eller DANSK KABEL TV's medarbejdere.

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

Hvis udstyr eller interne net (telenet til eget brug), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med DANSK KABEL TV'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

DANSK KABEL TV tildeler kunden et telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikation for hver forbindelse til tjenesten. DANSK KABEL TV 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. DANSK KABEL TV er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

DANSK KABEL TV kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

7.A. Nummerportering

Ved abonnement på telefonitjenester kan DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV. DANSK KABEL TV er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV.

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 prislisten.

Ved kundens opsigelse af abonnementsaftalen med DANSK KABEL TV 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. DANSK KABEL TV opkræver ikke betaling for nummerportering eksport.

8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

DANSK KABEL TV 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. Der kan opkræves særskilt gebyr for DANSK KABEL TV's opfyldelse af forpligtelserne i henhold til 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 internettjenester registrerer DANSK KABEL TV endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i DANSK KABEL TV's virus- og spamfiltre.

For DANSK KABEL TV's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på danskabeltv.dk/privatlivspolitik.

9. Elektronisk selvbetjening

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden få adgang til elektronisk selvbetjening på DANSK KABEL TV's hjemmeside ved at oprette adgang hertil. Kundens udveksling af data med DANSK KABEL TV via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse. Oplysninger om brugernavn og adgangskode findes i kundens ordrebekræftelse.

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

10. Flytning

Kunden kan bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod betaling af en flytteafgift.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (Fast installation og DANSK KABEL TV's udstyr) tilsvarende anvendelse. Hvis flytning medfører ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer finder pkt. 7 tilsvarende anvendelse.

Hvis flytning ikke er mulig, ophører abonnementsaftalen med 30 dages varsel.

11. Priser

DANSK KABEL TV fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

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

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

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. Fremsendelsen af regningen sker elektronisk, jf. pkt. 12.A. Fremsendelse af elektronisk regning forudsætter, at kunden har indgået aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 1.A. og 2.A. Hvis kunden ikke har (privat) adgang til internettet, kan kunden alternativt vælge at modtage regningen pr. post.

Kunden skal betale regningen via netbank med indbetalingskort. Hvis kunden ønsker at betale på andre måder – f.eks. via indbetalingskort fremsendt pr. post eller via betalingservice – er DANSK KABEL TV berettiget til at opkræve et betalings- og administrationsgebyr pr. udsendt regning. Betalings- og administrationsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform. Hvis kunden ikke har (privat) adgang til internettet, og derfor modtager regningen pr. post, opkræves betalings- og administrationsgebyret ikke.

Hvis betalingen sker via Betalingservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Pengeinstitutternes Betalingservice (NETS), medmindre kunden har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgift og eventuelt betalings- og administrationsgebyr opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt månedsvis (månedsregning) eller 3 måneder (kvartalsregning) forud, men kan også opkræves med andre intervaller op til 12 måneder. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter og øvrige gebyrer opkræves bagud, normalt månedsvis (månedsregning) eller 3 måneder (kvartalsregning), men kan også opkræves med andre intervaller op til 12 måneder. Der kan herudover være aftalt andet opkrævningsinterval mellem kunden og DANSK KABEL TV, herunder ved kortbetaling. Ændring af opkrævningsintervallet i henhold til ovenstående betragtes som en væsentlig ændring, jf. pkt. 19.

DANSK KABEL TV kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

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

DANSK KABEL TV kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelighedsperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner på en af DANSK KABEL TV anvist konto med behørig angivelse af, hvad betalingen dækker.

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

DANSK KABEL TV er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre teletjenester, der udbydes af DANSK KABEL TV, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor DANSK KABEL TV varetager opkrævningen på dennes vegne.

DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV.

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen på den ældste ydelse først, derefter på den næstældste osv.

12.A. Elektronisk regning

DANSK KABEL TV fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 1.A. og 2.A. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.

Hvis kunden anmoder om at modtage regningen elektronisk, sender DANSK KABEL TV en ordrebekræftelse til kunden herom. Kunden modtager herefter ikke regninger som almindelig post. Dansk Kabel TV 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 DANSK KABEL TV efter den aftalte løsning.

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

Kunden kan til enhver tid framelde elektronisk fakturering. Frameldingen træder i kraft snarest muligt.

12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling

DANSK KABEL TV 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. DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 har ikke hjemstedsadresse i Danmark.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med DANSK KABEL TV - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med DANSK KABEL TV - 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 DANSK KABEL TV, og der i 1 år herefter ikke har været grundlag for at opretholde ændret opkrævningsinterval.

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

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

12.C. Kortbetaling

Det er en forudsætning for aftalen om kortbetaling, at kunden har et kredit- eller betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til DANSK KABEL TV via internettet. I visse tilfælde kan kunden endvidere vælge at betale via netbank. Oplysning om de kort og netbanker, der kan benyttes til indbetaling til kundens konto hos DANSK KABEL TV, kan fås ved henvendelse til DANSK KABEL TV.

13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

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

DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 har ikke hjemstedsadresse i Danmark.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med DANSK KABEL TV - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med DANSK KABEL TV - 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 DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

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

13.A. Forbrugsmaksimum

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

DANSK KABEL TV 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 (DANSK KABEL TV's lukkeret)

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

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Optrævning af oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Optrævning af abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter DANSK KABEL TV's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straksbetaling, jf. pkt. 12.A.
- D. Kunden undlader efter krav fra DANSK KABEL TV herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i DANSK KABEL TV's net, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod DANSK KABEL TV eller DANSK KABEL TV's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i DANSK KABEL TV's net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til DANSK KABEL TV's net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra DANSK KABEL TV herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's net, jf. pkt. 6.
- H. DANSK KABEL TV afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.

- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra DANSK KABEL TV.

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 DANSK KABEL TV snarest genåbning af forbindelsen. DANSK KABEL TV er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

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

DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

15. DANSK KABEL TV's misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

DANSK KABEL TV afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 5.B.-5.E. i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For visse tjenester kan herudover indgås aftale om udvidet service.

Kunden skal sikre, at DANSK KABEL TV med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke DANSK KABEL TV uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække DANSK KABEL TV's udgifter til fejlsøgning.

Fejl i en antenne- eller boligforenings net og installationer er DANSK KABEL TV uvedkommende, medmindre andet er særskilt aftalt.

15.B. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis DANSK KABEL TV ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i DANSK KABEL TV's net eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager DANSK KABEL TV efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 3 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet.

For tjenester uden fast installation (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.

Der gives ikke afslag på baggrund af fejl i en antenne- eller boligforenings net eller installationer, medmindre andet er særskilt aftalt

15.C. Erstatningsansvar

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

- A. DANSK KABEL TV er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af DANSK KABEL TV's net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre DANSK KABEL TV har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. DANSK KABEL TV 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. DANSK KABEL TV er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. DANSK KABEL TV 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. DANSK KABEL TV 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.
- F. DANSK KABEL TV er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af bistand til installationer på kundens pc. DANSK KABEL TV er endvidere ikke ansvarlig for eventuelt bortfald af garantier eller lignende ved ændring af pc'ens opsætning mv.

15.D. Force majeure

DANSK KABEL TV er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for DANSK KABEL TV's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt DANSK KABEL TV's egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

16. Overdragelse af aftalen

Kunden kan med DANSK KABEL TV's samtykke overdrage (abonnements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. DANSK KABEL TV kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres DANSK KABEL TV's mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

DANSK KABEL TV er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor af den fremtidige kunde.

DANSK KABEL TV kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode) er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af DANSK KABEL TV's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og DANSK KABEL TV, om der er aftalt en bindingsperiode. Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned, inden der er gået 6 måneder fra aftaleindgåelsen.

Kunden kan 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.

Ved DANSK KABEL TV'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.

DANSK KABEL TV opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb, hvis dette overstiger 25 kr. Tilbagebetaling sker til et bankkontonummer, som kunden via Selvbetjening eller kundeservice oplyser overfor DANSK KABEL TV. DANSK KABEL TV kan opkræve et gebyr for tilbagebetaling på anden måde end ved bankoverførsel.

Kunden kan derudover til enhver tid opsiges tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned.

DANSK KABEL TV bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

DANSK KABEL TV kan opsiges aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

Hvis DANSK KABEL TV helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, kan DANSK KABEL TV med et varsel på mindst 1 måned opsiges 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 DANSK KABEL TV's net og tjenester

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

19. Ændring af vilkår og priser

DANSK KABEL TV 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 DANSK KABEL TV's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles 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. 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. 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 af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

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

20. Tvister og klager

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

I tilfælde af tvist mellem kunden og DANSK KABEL TV om forhold, der vedrører teletjenester, kan DANSK KABEL TV's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

I tilfælde af tvist mellem kunden og DANSK KABEL TV om forhold, der vedrører indholdstjenester eller tv-programforsyning, kan DANSK KABEL TV's afgørelse indbringes for Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web www.forbrug.dk.

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

21. Ikrafttrædelse

Aftalen mellem kunden og DANSK KABEL TV træder i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice og Support

Telefon 69 12 12 12
Web danskabeltv.dk
E-mail ks@danskabeltv.dk

Den offentlige alarntjeneste

Telefon 112

Dansk Kabel TV A/S

Teglholmegade 1
2450 København SV
CVR-nr. 17 98 16 84