

Tillægsvilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

August 2014

TDC

Indhold

| | |
|---|---|
| Tillægsvilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) | 4 |
| 1. Tillægsaftalen | 4 |
| 1.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger | 4 |
| 2. Anvendelsesmuligheder for forudbetalte kort | 4 |
| 3. Minuttaksering | 5 |
| 4. Forbrug i udlandet (Roaming) | 5 |
| 5. Indholdstakserede tjenester | 5 |
| 6. TDC's mobildatatjenester | 6 |
| 7. Særlige forhold vedrørende SIM-kortet | 6 |
| 8. Behandling af kundeoplysninger, hemmeligt nummer og nummeroplysningsdata | 6 |
| 9. Gyldighed, genoptankning og refusion | 6 |
| 10. Konvertering | 7 |
| 11. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret) | 7 |
| 12. Ændring af vilkår og priser | 7 |
| 13. Ikrafttrædelse | 7 |

| | |
|---|----|
| Uddrag af Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) | 8 |
| 1. Abonnementsaftalen | 8 |
| 2. Dækningsområde | 8 |
| 4. Nummeroplysningsdata | 9 |
| 5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer) | 9 |
| 5.D. Sms og mms | 9 |
| 5.I. TDC Mobilportalen | 10 |
| 6. Mobildatatjenester | 10 |
| 6.A. Generelt om TDC's mobildatatjenester - forbrugstaksering | 10 |
| 6.A.A. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark | 10 |
| 6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester | 10 |
| 6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester | 11 |
| 6.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester | 11 |

| | |
|--|----|
| Uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) | 12 |
| 1. Aftalen | 12 |
| 1.C. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervs kunder | 12 |
| 3. Kvalitets- og serviceniveau | 12 |
| 6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv. | 12 |
| 7. Nummertildeling | 13 |
| 7.A. Nummerportering | 13 |
| 8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata | 13 |
| 11. Priser | 13 |
| 15. TDC's misligholdelse | 13 |
| 15.A. Fejlafhjælpning | 13 |
| 15.B. Afslag i abonnementsafgiften | 14 |
| 15.C. Erstatningsansvar | 14 |
| 15.D. Force majeure | 14 |
| 17. Opsigelse og bindingsperiode | 14 |
| 18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester | 15 |
| 20. Tvister og klager | 15 |
| 21. Ikrafttrædelse | 15 |
| 22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald | 15 |

| | |
|-------------------------|----|
| Kontakt os | 16 |
|-------------------------|----|

Tillægsvilkår for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) August 2014

1. Tillægsaftalen

For aftaler om kundens brug af TDC's mobiltjenester via forudbetalte kort gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester pkt. 1, 2, 4, 5.C, 5.D, 5.I og 6, 6A, 6.A.A, 6B, 6C og 6D samt uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester pkt. 1, 1.C, 3, 6, 7, 7.A, 8, 11, 15, 15.A, 15.B, 15.C, 15.D, 17, 18, 20, 21 og 22. Uddragene er optrykt i umiddelbar forlængelse af disse tillægsvilkår. Ved modstrid mellem vilkårene, går disse særskilte tillægsvilkår for forudbetalte kort forud.

Ved brug af TDC's mobiltjenester via forudbetalte kort forudbetaler kunden et fast engangsbeløb, som dækker den samlede mobiltjeneste inklusive et vist antal minutters eller sekunders samtaleforbrug. Beløbet indsættes på kundens saldo. Ved brug af det forudbetalte kort opkræves forbrugsafgifter, og betalingen sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalte kort. Det forudbetalte kort kan genoptankes, jf. pkt. 9.

Forudbetalte kort udbydes i to varianter MobilTid og MobilTid Online, jf. TDC's produktblade herfor. Alle vilkår i disse tillægsvilkår gælder både for aftaler om MobilTid og for aftaler om MobilTid Online, medmindre andet fremgår.

Aftalen om det forudbetalte kort indgås mellem kunden og TDC. Kundens aftale og brug af tjenesten må ikke uden forudgående og særskilt aftale med TDC anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller en eventuel bruger.

Oplysning om de til enhver tid værende priser for forudbetalte kort fås ved henvendelse til TDC.

Det er ikke muligt at kombinere forudbetalte kort med andre af TDC's services.

1.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde, skal kunden til brug for optankning af MobilTid Online give TDC oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse), CPR nummer samt e-mail-adresse.

TDC fremsender på baggrund af kundens registrering en kode, som giver kunden adgang til at foretage optankning af MobilTid Online. Kunden kan foretage registrering af ét CPR nummer pr. MobilTid Online nummer og maksimalt registrere fem MobilTid Online numre med samme CPR nummer.

På baggrund af kundens registrering generer TDC en kode, der sendes pr. post. 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), kan kunden ikke få adgang til MobilTid Online optankning, så længe disse forhold ikke er bragt i orden. TDC kan genfremsende brevet med koden.

I forbindelse med registrering af MobilTid Online optankning indgår kunden 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 i forbindelse med registreringen af optankning af MobilTid Online. Meddelelser fra TDC pr. e-mail 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. 11. Kunden modtager således ikke disse meddelelser som almindelig post. TDC kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

TDC sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mail-adresse 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.

2. Anvendelsesmuligheder for forudbetalte kort

Forudbetalte kort kan benyttes til opkald og sms/mms fra Danmark og for kunder der har indgået aftale om forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) før den 15. august 2014, kan forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiloperatørers net, jf. pkt. 4 om roaming. Forudbetalte kort kan endvidere anvendes til brug af TDC's mobile datatjenester, jf. pkt. 6.

Forudbetalte kort kan ikke anvendes til opkald ved brug af frit operatørvalg, opkald til TDC Kortet samt lignende tjenester.

Forudbetalte kort kan kun viderestilles til Mobilsvar. Under kundens ophold i udlandet vil viderestilling til Mobilsvar dog alene kunne finde sted, hvis kunden har indstillet terminalen til ubetinget viderestilling eller viderestilling ved slukket.

Forudbetalte kort kan benyttes af enhver, der er i besiddelse af det forudbetalte kort (SIM-kortet), og

som kender PIN-koden. Saldooplysninger via telefonnummer 40 45 45 45 eller på TDC's hjemmeside gives til enhver, der søger disse ved opkald via det forudbetalte kort.

3. Minuttaksering

For aftaler om MobilTid beregnes og takseres kundens forbrug af samtaler enten pr. påbegyndt minut (minuttaksering) eller pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering). Takseringsformen oplyses i forbindelse med kundens seneste køb af taletid og vil gælde for hele kundens saldo på det forudbetalte kort.

Kundens forbrug af samtaler i udlandet (roaming) beregnes og takseres som beskrevet i pkt. 4.

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

4. Forbrug i udlandet (Roaming)

For kunder der har indgået aftale om forudbetalte kort (MobilTid eller MobilTid Online) efter 15. august 2014 er der ikke adgang til at benytte abonnements-tjenesten i udlandet via en udenlandsk mobiludbyders net (roaming).

For kunder der har indgået aftale om forudbetalte kort (MobilTid eller MobilTid Online) før 15. august 2014 kan abonnements-tjenesten benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbydere net (roaming), hvis TDC har indgået aftale om roaming via forudbetalte kort med udbyderne af disse udenlandske net. Oplysning om, hvilke udenlandske mobil-net kunden kan benytte, kan fås på tdc.dk.

Forbrug i udlandet er begrænset til samtaler og sms/mms. Det er alene muligt at foretage opkald til danske mobil- og fastnetnumre samt at modtage opkald. Brug af TDC Mobilportalen og mobildatatjenester i udlandet, jf. pkt. 5.1 og pkt. 6 i abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, er ikke muligt.

Betaling for brug af udenlandske mobiludbydere net (roaming-afgifter) sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalte kort. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald som kunden selv foretager.

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

TDC afbryder uden forudgående varsel igangværende samtaler under ophold i udlandet, når den forudbetalte samtaletid er opbrugt.

TDC spærre endvidere for udgående kald, hvis saldoen på det forudbetalte kort er lavere end minutprisen

for det kald, som kunden foretager. Det samme gør sig gældende ved modtagelse af indgående kald.

For afsendelse af sms/mms under ophold i udlandet kræves, at saldoen på det forudbetalte kort udgør minimum 35 kr. Det kan dog forekomme, at saldoen er mindre end 35 kr. før spærring for afsendelse af sms/mms finder sted.

Der kan ikke foretages opkald til det forudbetalte kort efter udløbet af den forudbetalte samtaletid, jf. pkt. 9.

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

For kunder der har indgået aftale om MobilTid eller MobilTid Online (forudbetalt kort) før 15. august 2014 kan kunden ved henvendelse til TDC fravælge muligheden for roaming eller tilvælge yderligere roaming.

5. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester - i form af tjenesteydelser og varer - via sms, mms eller TDC Mobilportalen. Kunden kan eksempelvis købe en indholdstakseret tjeneste ved angivelse af en bestemt bestillingskode i en sms til et bestemt firecifret nummer (applikationskode) eller via internettet.

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

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

Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltelefon understøtter den bestilte tjeneste.

Indholdstakserede tjenester udbydes både af TDC selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betaling for tjenesterne af TDC. Beløbet fratrækkes saldoen på det forudbetalte kort. Dette gælder både i de tilfælde, hvor indholdstakserede tjenester leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. ringetoner, vejrudsigter mv., og i de tilfælde, hvor indholdstakserede tjenester ikke leveres direkte på mobiltelefonen, f.eks. busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb mv.

Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer der ikke leveres direkte på mobiltelefonen.

TDC tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, herunder spærring for indholdstakserede tjenester.

Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til TDC. TDC kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenestens indhold til indholdsudbydere. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til TDC, jf. pkt. 20 i TDC's Generelle Vilkår.

6. TDC's mobildatatjenester

Forudbetalt kort kan anvendes til brug af TDC's mobildatatjenester, jf. pkt. 6 i abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, dog kun hvis kundens forudbetalt kort er aktiveret første gang efter 1. februar 2005.

For benyttelse af mobildatatjenester opkræves forbrugsafgifter, som beregnes efter størrelsen af den datamængde, som kunden sender eller modtager, jf. pkt. 6.A i abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester. Betalingen sker ved nedskrivning af kundens saldo på det forudbetalt kort. TDC opkræver ikke betaling for kundens forbrug af mobildata i Danmark ud over kr. 9 pr. dag (regningsloft) inkl. moms. Kundens forbrug af mobildata kan ikke overskride en forbrugsgrænse på 50 MB pr. dag.

TDC afbryder uden forudgående varsel igangværende brug af mobildatatjenester, når den forudbetalt samtaletid er opbrugt.

Brug af mobildatatjenester i udlandet via forudbetalt kort (dataroaming) er ikke mulig, jf. pkt. 4.

Kunden kan ved henvendelse til TDC fravælge muligheden for brug af mobildatatjenester via kundens forudbetalt kort.

7. Særlige forhold vedrørende SIM-kortet

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

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

I tilfælde af, at SIM-kortet bortkommer hæfter kunden selv for eventuel uberettiget brug af SIM-kortet. Det er ikke muligt at spærre SIM-kortet.

8. Behandling af kundeoplysninger, hemmeligt nummer og nummeroplysningsdata

Ved indgåelse af aftaler om MobilTid er kunden som udgangspunkt anonym og kendes ikke af TDC. TDC er berettiget til at kræve oplysning om kundens CPR nummer til brug for kundens registrering af MobilTid Online, jf. pkt. 1A. Kundens telefonnummer overføres med henblik på nummervisning hos den kaldte kunde, herunder i forbindelse med afsendelse af sms eller mms.

Hvis kunden oplyser sine nummeroplysningsdata til TDC har kunden mulighed for at anmode om hemmeligt eller udeladt nummer med de konsekvenser, som følger heraf, jf. abonnementsvilkår for TDC's mobiltjeneste, pkt. 4 (videregivelse af nummeroplysningsdata), pkt. 5.C (Nummervisning) og pkt. 5.D (sms og mms). Ved ændring af kundens nummeroplysningsdata skal kunden give TDC meddelelse herom.

9. Gyldighed, genoptankning og refusion

Det forudbetalt kort aktiveres første gang kunden foretager et opkald. Afhængigt af kundens køb kan det forudbetalt kort benyttes til udgående kald i enten 30, 90 eller 360 dage fra aktiveringen af kortet. Herefter udløber den forudbetalt samtaletid, medmindre kortet genoptankes. Gyldighedsperioden oplyses i forbindelse med kundens seneste køb af talletid, og vil gælde for hele kundens saldo på det forudbetalt kort

Det forudbetalt kort kan tilringes i 90 dage efter udløbet af den forudbetalt samtaletid. Dette gælder dog ikke under kundens ophold i udlandet, jf. pkt. 4. Herefter lukkes kortet helt og telefonnummeret samt Mobilsva-nummeret inddrages, medmindre kortet genoptankes.

Kunden kan - ved indbetaling til TDC - genoptanke det forudbetalt kort med ny forudbetalt samtaletid, medmindre kortet er lukket. Ved genoptankning ind sættes den nye forudbetalt samtaletid, og samtidig reaktiveres eventuel tidligere indsat forudbetalt samtaletid, som har været udløbet.

Det forudbetalte kort kan ikke genoptanke, hvis saldoen før opladning overstiger 1000 kr. TDC kan til enhver tid uden varsel ændre denne grænse.

Når det forudbetalte kort er helt lukket (dvs. enten efter 180 eller 450 dage), kan ubrugte restbeløb refunderes i indtil 360 dage. Udgør restbeløbet mere end hvad kunden har forudbetalt udbetales maksimalt et beløb svarende til kundens forudbetaling. TDC er berettiget til at opkræve et gebyr for udbetaling af restbeløbet.

10. Konvertering

Kunden kan konvertere en aftale om et forudbetalt kort til et særskilt abonnement på TDC's mobiltjeneste. Endvidere kan en aftale om MobilTid konverteres til en aftale om MobilTid Online og omvendt. TDC er berettiget til at opkræve et gebyr for en konvertering.

I forbindelse med konverteringen kan kunden vælge at beholde sit telefonnummer, og ubrugt samtaletid kan overføres til det nye abonnement efter nærmere aftale med TDC.

11. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)

TDC er berettiget til at afbryde kundens forbindelse til mobiltjenesten i tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen om brug af tjenesten via et forudbetalt kort.

Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- 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 i TDC's Generelle Vilkår.
- Kunden udøver chikane mod TDC eller TDC's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i TDC's Generelle Vilkår.
- Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6 i TDC's Generelle Vilkår, og undlader efter krav fra TDC herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- Kunden undlader efter krav fra TDC herom at afbryde tilslutning af udstyr, 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 i TDC's Generelle Vilkår.
- Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse, jf. pkt. 2A.
- Kunden anvender tjenesten til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger, jf. pkt. 1, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra TDC.

12. Ændring af vilkår og priser

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

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på TDC's hjemmeside, annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en sms. Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en sms.

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 TDC's prisliste.

13. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 15. august 2014.

Uddrag af Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online)

Juli 2014

1. Abonnementsaftalen

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

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

hører til den abonnementsform, som kunden har valgt. Kunden kan bl.a. foretage opkald til og modtage opkald fra andre kunder hos TDC eller kunder hos andre udbydere af telenet eller teletjenester, hvis TDC har indgået aftale om samtrafik med udbyderne af disse net eller tjenester.

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

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

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

Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten. Adgang til 4G kræver dog indgåelse af særskilt tillægsaftale.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der

2. Dækningsområde

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

kan yde, fordelt på geografiske områder. Adgang til 4G kræver indgåelse af særskilt tillægsaftale.

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

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

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

4. Nummeroplysningsdata

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

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

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

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

TDC er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af

nummeroplysnings-tjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for TDC's nummeroplysnings-tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af TDC til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teljetjenester i signalerings-øjemed.

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

5.C. Nummervisning (overførsel af kundens nummer)

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

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

Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

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

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

5.D. Sms og mms

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

Ved afsendelse af sms og mms overføres telefon-

nummeret til den kaldte kunde, hvis dette er teknisk muligt. Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

Hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 4, etablerer TDC permanent spærring for afsendelse af sms og mms, medmindre andet aftales med kunden.

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

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

5.I. TDC Mobilportalen

Kunden kan benytte TDC's mobile internetportal, som giver adgang til nyheder, information og andre services, herunder TDC Play Musik, jf. pkt. 5.G. Brugen af mobilportalen forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette.

Der opkræves ikke forbrugsafgifter for kundens brug af mobilportalen i Danmark.

Kunden kan fra mobilportalen købe indholdstaksere tjenester, jf. pkt. 5.F.

Kunden kan forlade mobilportalen og få adgang til mobile datatjenester (internetadgang, e-mail mv.), jf. pkt. 6. For kundens brug af mobile datatjenester opkræves almindelig forbrugsafgifter, jf. pkt. 6.A.

Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobilportalen fra udlandet, jf. pkt. 3.A og 6.A. om dataroaming, og TDC anbefaler derfor, at kunden er ekstra opmærksom ved brug af mobilportalen i udlandet.

6. Mobildatatjenester

6.A. Generelt om TDC's mobildatatjenester - forbrugstaksering

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

Forbrugsafregning for brug af mobildatatjenester sker efter størrelsen af den datamængde målt i MB, som kunden sender eller modtager (datatrafik), og efter de principper for intervaltaksering, som er beskrevet nedenfor. TDC anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og

at der derfor sker forbrugsafregning - i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail og ved download af applikationer og opdateringer.

6.A.A. Forbrugstaksering af mobildata i Danmark

Kundens dataforbrug i Danmark beregnes og takseres pr. påbegyndt 10 kilobyte pr. dataopkobling.

For privatkunder og mindre erhvervs-kunder, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår – dog ikke for kunder med abonnementsformen TDC Click (forudbetalt telefoni) – gælder følgende vilkår om regningsloft på forbrug af mobildata i Danmark og hastighedsnedsættelse, medmindre andet aftales:

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

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

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

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

6.B. Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester

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

Kunden kan ved download af materiale fra internettet

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

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

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

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

6.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobil-datatjenester

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til spredning af virus, spam, phishing eller lignende.
- Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- Kunden bryder Digital Rights Management-licensen (DRM-licensen) i forbindelse med brug af TDC Play Musik, jf. pkt. 5.G.
- Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.
- Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

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

Når kundens forbindelse til mobil-datatjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan TDC opsigte aftalen om mobil-datatjenester uden varsel.

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

6.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobil-datatjenester

Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobil-datatjenester.

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

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

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

TDC forbeholder sig endvidere ret til:

- at teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens understyr, der kan give anledning til misbrug.
- at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- 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.
- at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

Uddrag af Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, som gælder for forudbetalte kort (MobilTid og MobilTid Online) December 2013

1. Aftalen

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

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

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

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

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige 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. Ordre-

bekræftelsen 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 her til.

1.C. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder

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

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

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 prislisten.

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

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

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.

15. TDC's misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejltretnings-

tider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For tjenester med fast installation kan der herudover indgås aftale om udvidet service.

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

Fejltretning 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 fejltretning 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 fejltretning 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:

- 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, vedligeholdelsesmæs-

sigte og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC har forsømt at begrænse ulemperne herved.

- 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.
- TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- 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.
- 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.

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 opsigse aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsigse aftalen med omgående virkning.

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

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden i øvrigt op-

sige 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 opsig 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 opsig 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 opsig tillægsaftaler om abonnements-former eller tillægsydelse 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 opsig 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 opsig aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester, kan TDC endvidere opsig en aftale omfattet af TDC's forsyningspligt med et varsel på 3 måneder, og tilbyde kunden en anden tilsvarende aftale, som opfylder TDC's forsyningspligt.

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

Hvis TDC helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som TDC ikke er forpligtet til at udbyde, kan TDC med et varsel på mindst 1 måned opsig aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig

meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester

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

20. Tvister og klager

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

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

Hvis kunden er privatkunde, kan TDC's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed.

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

21. Ikrafttrædelse

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

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

Disse vilkår træder i kraft den 1. juli 2014. Hvis kunden er privatkunde, træder pkt. 5.C. dog først i kraft den 1. september 2014.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

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

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

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

Kontakt os

Har du spørgsmål, kan du ringe gratis til vores kundeservice. Dukan selvfølgelig også købe vores produkter – gå på tdc.dk, ring til vores kundeservice eller besøg din nærmeste TDC Butik.

Kundeservice 70 70 30 30

Kundeservice, web: www.tdc.dk

TDC A/S
Teglholtsgade 3
0900 København C

