

# GENERELLE VILKÅR FOR LEVERING OG DRIFT AF TELMORES TJENESTER

April 2021

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Aftalen.....	3
1.A. Fortrydelsesret for forbrugere .....	3
2. Aftalens parter .....	3
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger .....	4
3. Kvalitets- og serviceniveau .....	4
4. Leveringstidspunkt .....	4
5. Telmores udstyr .....	4
5.A. Særligt om tilslutningsudstyr .....	4
5.B. Ejendomsret og ansvar for Telmores udstyr og installationer .....	5
6. Kundens udstyr, kundens brug af tjenesten mv.....	5
7. Flytning.....	5
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata .....	5
9. Elektronisk selvbetjening (kundens personlige side på Telmores hjemmeside).....	6
10. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne .....	6
11. Priser .....	7
12. Betaling, Forbrugskontrol og Telmores lukkeret.....	7
12.A. Automatisk Betaling.....	8
13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse .....	8
14. Kundens misligholdelse (Telmores lukkeret).....	9
15. Telmores misligholdelse .....	10
15.A. Fejlafhjælpning .....	10
15.B. Afslag i abonnementsafgiften.....	10
15.C. Erstatningsansvar.....	10
15.D. Force majeure .....	11
16. Overdragelse af aftalen .....	11
17. Opsigelse og bindingsperiode .....	11
18. Ændringer af Telmores offentlige telenet og teletjenester .....	12
19. Ændring af vilkår og priser .....	12
20. Tvister og klager.....	12
21. Ikrafttrædelse.....	13
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald .....	13

## 1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af Telmores teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af Telmore A/S, som er et binavn til TDC A/S (herefter Telmore). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

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

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

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

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

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

Det fremgår af Telmores ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes pr. e-mail, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og Telmore.

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

### 1.A. Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

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 Telmore. 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 er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, også benævnt RLAN).

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, 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 Telmore oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mail-adresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. Telmore kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med Telmore.

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

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

Oplysningerne og Telmores registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, skal kunden straks give Telmore meddelelse herom.

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

## **3. Kvalitets- og serviceniveau**

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

## **4. Leveringstidspunkt**

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

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

## **5. Telmores udstyr**

### **5.A. Særligt om tilslutningsudstyr**

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske eller virtuelle grænseflade, der udgør kundens tilslutning til Telmores tjenester. Telmore har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr, computer eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til NTP, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan være virtuelt og fx bestå af et SIM-kort. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangsticket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Telmore har ejendomsretten til tilslutningsudstyret, jf. pkt. 5.B. Ved aftalens ophør, eller hvis udstyret er defekt, kan Telmore kræve, at kunden returnerer udstyret til Telmore. Hvis kunden ikke returnerer udstyret, er Telmore berettiget til at opkræve betaling for udstyret.

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

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

### **5.B. Ejendomsret og ansvar for Telmores udstyr og installationer**

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Telmores udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Telmores udstyr, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder. Kunden bærer desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Telmores tab i de nævnte tilfælde.

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

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

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod Telmore eller Telmores medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (teleterminaludstyr, computere eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes Telmores 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 Telmores offentlige telenet og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr, der tilsluttes eller bruges i forbindelse med Telmores 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. Flytning**

Hvis kunden flytter adresse, skal kunden straks give Telmore meddelelse herom, jf. pkt. 2.A.

### **8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata**

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

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringdata. For internettjenester registrerer Telmore

endvidere serienummer på kundens udstyr (MAC-adresse) samt ip-adresser på kunder, der opfanges i Telmores virus- og spamfiltre.

For Telmores behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [Telmore.dk/privatlivspolitik](http://Telmore.dk/privatlivspolitik).

### **9. Elektronisk selvbetjening (kundens personlige side på Telmores hjemmeside)**

Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på Telmores hjemmeside ved at benytte kundens personlige adgangskode. Kundens udveksling af data med Telmore via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden kan bl.a. benytte følgende tillægsydelser via elektronisk selvbetjening:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med Telmore
- Saldooplysning
- Takstopdelt forbrug (forbrugsoversigt)
- Specificeret forbrug (opkaldslistor)

Kunden har endvidere adgang til at foretage følgende bestillinger via elektronisk selvbetjening:

- Bestilling af tillægsydelser, f.eks. spærring
- Ændring af kundedata, herunder den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 2.A.

Hvis kunden har glemt den oprindelige adgangskode til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode oplyses til kunden via e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10.

Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender Telmore en ordrebekræftelse på bestillingen.

### **10. Elektronisk kommunikation - meddelelser mellem parterne**

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har en e-mail-adresse.

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

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 Telmore frem til den aftalte e-mail-adresse.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give Telmore meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er Telmore berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden.

## **11. Priser**

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

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

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på Telmores hjemmeside eller ved henvendelse til Telmore.

## **12. Betaling, Forbrugskontrol og Telmores lukkeret**

Telmore udsender ikke regninger til kunden. Elektroniske regninger og specifikation af kundens forbrug og betalinger er tilgængelig via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. (kundens personlige side på Telmores hjemmeside).

Kunden får ved oprettelsen tildelt en personlig betalingskonto på Telmores hjemmeside (kundens Telmore konto). Beløb, som kunden skal betale i henhold til abonnementsaftalen trækkes løbende fra kundens personlige konto hos Telmore – også selvom saldoen derved bliver negativ.

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden har et kredit- eller betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til Telmore via internettet. Kunden er ved løbende indbetaling til kundens Telmore konto forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen altid er positiv. Kunden har mulighed for at foretage manuelle indbetalinger til kontoen via indbetaling med kundens betalingskort (Manuel Optankning) via elektronisk selvbetjening på Telmores hjemmeside. Derudover har kunden mulighed for at tilmelde sig Automatisk Betaling, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift trækkes fra kundens Telmore-konto i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen. Abonnementsafgifter trækkes fra kundens Telmore-konto fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker månedsvis forud. Hvis kunden har tilmeldt sig til Automatisk Betaling, jf. pkt. 12.A, trækkes abonnementsafgifter dog direkte fra kundens betalingskort, jf. pkt. 12.A. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer trækkes løbende fra kundens Telmore-konto.

For forbrugstakserede tjenester opdateres kundens Telmore-konto som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde f.eks. ved roamede opkald eller opkald til særtjenester, kan opdateringen dog ske med yderligere forsinkelser.

Når kundens Telmore-konto har en saldo på 50 kr. eller en saldo på 0 kr., vil Telmore sende meddelelse herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at opdatering af kundens Telmore-konto sker med en vis forsinkelse, jf. ovenfor om opdateringshyppighed. Kunden hæfter for forbrug ud over det forudbetalte beløb, uanset om Telmore har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og Telmore kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse og eventuelle følger heraf.

For forbrugstakserede tjenester kan kunden bestille saldokontrol, som indebærer, at Telmore spærre tjenesten for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. umiddelbart efter, at saldoen på kundens Telmore-konto bliver negativ. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens Telmore-konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

Hvis kunden misligholder sin forpligtelse til at sikre, at saldoen på kundens Telmore-konto altid er positiv, sender Telmore en besked pr. e-mail til kunden om at saldoen er negativ. Hvis saldoen på kundens Telmore-konto har været negativ i 7 dage eller bliver negativ med 200 kr., er Telmore umiddelbart herefter berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, herunder så der spærres for både indgående og udgående opkald, sms, mms, data mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens Telmore-konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv. Telmore er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Telmore kan i henhold til dansk rets almindelige regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Betaling sker i danske kroner.

Telmore er berettiget til at opkræve morarenter fra det tidspunkt, hvor saldoen på kundens Telmore-konto bliver negativ, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. Telmore er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkere samt for fremsendelse af sagen til inkasso.

### **12.A. Automatisk Betaling**

Kunden kan tilmelde sig løbende Automatisk Betaling med betalingskort via Telmores hjemmeside (herefter Automatisk Betaling).

En aftale om Automatisk Betaling indebærer, at kundens betaling af løbende abonnementsafgifter sker ved automatisk overførsel af abonnementsafgifterne fra kundens betalingskort til Telmore. Der vil ske overførsel fra kundens bankkonto af et samlet beløb, som dækker alle abonnementsafgifter vedrørende kundens mobilabonnement (mobilnummer). Hvis kunden har flere mobilabonnementer hos Telmore, som er tilmeldt til Automatisk Betaling, sker der en overførsel til dækning af abonnementsafgifter pr. mobilabonnement (mobilnummer). Den automatiske overførsel sker den 1. i hver måned.

En aftale om Automatisk Betaling indebærer endvidere, at der automatisk sker overførsel fra kundens betalingskort til kundens Telmore-konto af et af kunden valgt fast beløb (optankningsbeløbet) med tillæg af eventuel negativ saldo på kundens Telmore-konto. Den automatiske overførsel sker, når Telmore konstaterer, at saldoen på kundens Telmore-konto er 0 kr. eller negativ.

Såfremt summen af det faste optankningsbeløb og en evt. negativ saldo overstiger 1.000 kr. overfører Telmore dog maksimalt 1.000 kr. pr. dag fra kundens betalingskort til kundens Telmore-konto.

Efter hver automatisk betaling vil kunden modtage meddelelse herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra Telmore, når kundens Telmore-konto er 0 kr., jf. pkt. 12.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Betaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Telmore er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Telmore anser herefter aftalen om Automatisk Betaling for at være bortfaldet. Pkt. 12 finder i øvrigt anvendelse, når kundens Telmore-konto bliver negativ.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskort-oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af Telmore.

Kunden kan til enhver tid ændre det faste optankningsbeløb og betalingskortoplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Betaling.

### **13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse**

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

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

#### **14. Kundens misligholdelse (Telmores lukkeret)**

For forbrugstakserede tjenester, er Telmore 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 Telmore 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 Telmores krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Saldoen på kundens Telmore-konto er negativ og abonnementsafgifter, forbrugsafgifter mv. betales ikke efter Telmores fremsendelse af meddelelse herom til kunden.
- D. Kunden undlader efter krav fra Telmore herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Telmores offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod Telmore eller Telmores medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i Telmores offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til Telmores offentlige telenet, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra Telmore herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra Telmore 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 Telmores offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. Telmore afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at Telmore ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/ virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Telmore.

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 Telmore snarest genåbning af forbindelsen. Telmore er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

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

Telmore 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 Telmores teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## **15. Telmores misligholdelse**

### **15.A. Fejlafhjælpning**

Kunden kan anmelde fejl til Telmores kundesupport (telefonnummer 70 21 89 00). Ved opkald til Telmores kundesupport betales almindelige forbrugstakst.

Telmore afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag) fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

Fejlretning af Telmores eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at Telmore fremsender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

### **15.B. Afslag i abonnementsafgiften**

Hvis Telmore ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i Telmores offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager Telmore 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 mobiltjenester 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**

Telmore er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Telmore eller nogen, som Telmore har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- A. Telmore er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af Telmores offentlige telenet og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre Telmore har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. Telmore 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. Telmore er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.

- D. Telmore 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. Telmore 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**

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

#### **16. Overdragelse af aftalen**

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

Den nye og den gamle kunde og Telmore aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den gamle kunde har betalt forfalden gæld, og når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres Telmores mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

Telmore er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve et gebyr herfor af den fremtidige kunde.

Telmore kan til enhver tid overdrage abonnementsaftalen eller dele heraf til et med Telmore koncernforbundet selskab eller som led i en samlet overdragelse af Telmores aktiviteter til tredjemand.

#### **17. Opsigelse og bindingsperiode**

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelsesperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af Telmores ordrebekræftelse, 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 abonnementsafgiften i bindingsperioden - opsiges aftalen med omgående virkning.

Kunden kan i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften frem til opsigelsesperiodens udløb.

Telmore bekræfter kundens opsigelse pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 1.A.

Telmore opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb.

Kunden kan ved opsigelse få tilbagebetalt ubrugte forudbetalte beløb, som kunden har indbetalt til kundens Telmore-konto, jf. pkt. 12. Kunden kan ikke få tilbagebetalt beløb, som Telmore eventuelt har tilført kundens Telmore-konto.

Telmores tilbagebetaling gennemføres ca. 30 dage efter aftalens ophør til et bankkontonummer, som kunden oplyser overfor Telmore. Telmore kan opkræve et gebyr for tilbagebetaling på anden måde end ved bankoverførsel.

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

Telmore bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

Telmore kan i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, herunder hvis Telmore ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis Telmore helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som Telmore ikke er forpligtet til at udbyde, kan Telmore opsige aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.

### **18. Ændringer af Telmores offentlige telenet og teletjenester**

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

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

Telmore 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 Telmores forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse. Væsentlige ændringer varsles pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10, og på Telmores hjemmeside [www.telmore.dk](http://www.telmore.dk).

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

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

Ved Telmores varsling af ændring af vilkår og priser, kan kunden inden for én måned efter varslingen opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

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

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

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan Telmores afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk). Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester, kan Telmores afgørelse indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web [www.forbrug.dk](http://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 Telmore træder i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 13. april 2021.

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

### **Kundeservice**

Telefon: 70 21 89 00

Web: [www.telmore.dk](http://www.telmore.dk)

E-mail: [info@telmore.dk](mailto:info@telmore.dk)

### **Fejlservice**

Telefon: 70 21 89 00

### **Den offentlige alarmtjeneste**

Telefon: 112

### **Telmore A/S**

Teglholmsgade 1

0900 København C

CVR 40 07 52 91