

Vilkår

Juni 2018

Indholdsfortegnelse

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

BILAG A til Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester	4
1. Aftalen	4
1.A. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder	4
2. Aftalens parter	4
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger	4
3. Kvalitets- og serviceniveau	5
4. Leveringstidspunkt	5
5. TDC's udstyr og faste installationer (stik mv.)	5
5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning	5
5.A.a. Stikledning til TDC's telenet (DSL)	6
5.A.b. Stikledning til TDC's kabel-tv-net (coax)	6
5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt	6
5.B.a. Interne net	7
5.C. Nettemineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr	7
5.D. Ejendomsret og ansvar for TDC's udstyr og installationer	7
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.	7
7. Flytning	8
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	8
9. Elektronisk selvbetjening	8
10. Elektronisk kommunikation	8
11. Priser	9
12. Betaling	9
12.A. Elektronisk regning	10
12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling	10
13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering	11
13.A. Forbrugsmaksimum	12
14. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)	12
15. TDC's misligholdelse	13
15.A. Fejlafhjælpning	13
15.B. Afslag i abonnementsafgiften	13
15.C. Erstatningsansvar	13
15.D. Force majeure	13
16. Overdragelse af aftalen	13
17. Opsigelse og bindingsperiode	14
18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester	14
19. Ændring af vilkår og priser	14
19.A. Indeksregulering – erhvervskunder	15
20. Tvister og klager	15
21. Ikrafttrædelse	15
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	15
Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence	16
1. Aftalen	16
2. Forudsætninger	16
3. Etablering og administration af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence	16
4. Persondata	16
4.1 Behandling af personoplysninger	16
4.2 Datasikkerhed	17
4.3 Fortrolighed	18
4.4 Ansvar	18
5. Ændringer af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence	18

6.	Flytning.....	18
7.	Bindingsperiode og opsigelse	18

BILAG A til Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence.....19

1	Behandlingen af personoplysninger	19
1.1	Behandling af personoplysninger.....	19
1.3	Kategorier af registrerede personer	19
1.4	Kategorier af personoplysninger.....	19
1.5	Særlige kategorier af personoplysninger	19
1.6	Behandlingens karakter og formål	19
1.7	Lokationer for databehandling.....	19
1.8	Underdatabehandlere.....	19

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:

Fejlretning Hverdag 8-16

Fejlretning Hverdag 8-20

Fejlretning Alle dage 8-22

Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)..... 20

1.	Fejlretningsaftalen.....	20
2.	Serviceelementer og definitioner	20
2.1	Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage	20
2.2	Reaktionstid	20
2.3	Fejlahjælpningstid	21
2.4	Klassificering af fejl (major eller minor)	21
2.4.1	Major fejl.....	21
2.4.2	Minor fejl, kabelfejl og fejl i net, som TDC lejer af tredjepart.....	21
2.5	Næste servicedag (NA)	21
2.6	Indenfor 2 servicedage (2NA).....	21
2.7	Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg).....	21
2.8	Fejlmeldingstidspunktet.....	22
3.	Afgrænsninger.....	22
3.1.	Fejl, som har opsættende virkning.....	22
3.2.	Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder.....	22
3.3.	Fejlretning på ikke brofaste øer.....	22
3.4.	Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)	22
3.5.	Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale	22
4.	TDC's adgang til installationsadressen.....	22
5.	TDC's misligholdelse	23
6.	Ikrafttrædelse.....	23
Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler.....		23

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

Maj 2018

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.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse rabataftaler og tillægsydelser. I tilknytning til visse tillægsydelser til erhvervskunder, hvor erhvervskunden er dataansvarlig og TDC er databehandler, gælder desuden en databehandlereftale.

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

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

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

For tjenester med fast installation er det en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige net med den relevante teknologi. TDC's offentlige net kan både være baseret på net, som TDC ejer, og på net, som TDC lejer af tredjemand. TDC's tjenester med fast installation leveres via følgende net:

- TDC's fibernet – levering via fibertilslutning.
- TDC's kabel-tv-net (coax) – levering via kabel-tv-net.

- TDC's kobberbaserede telenet (DSL) – levering via telefonnet.

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 elektronisk, jf. pkt.

1.A. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og TDC.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til TDC, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden. Hvis der er registreret en særskilt installationsadresse, jf. pkt. 2.A, sendes ordrebekræftelsen også hertil.

1.A. 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.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og TDC. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. For tjenester med fast installation må kunden endvidere ikke videredistribuere tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen.

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 enkeltmands-virksomhed (erhvervskunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt

eventuelt e-mail-adresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. TDC kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige personer kan indgå aftale med TDC.

Er kunden en juridisk person/virksomhed (erhvervs-kunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt eventuelt e-mail-adresse. Hvis kunden er erhvervskunde og ikke har adresse i Danmark, skal kunden oplyse et anvendeligt registreringsnummer svarende til CVR-nummer.

Ved 'mindre erhvervs-kunder' forstås i disse vilkår erhvervs-kunder, som er enkeltmandsvirksomheder eller juridiske personer, med højst 1 ansat eller et samlet regningsbeløb pr. år på mindre end 30.000 kr. ekskl. moms. Medmindre andet er anført, gælder særlige vilkår for erhvervs-kunder også for mindre erhvervs-kunder.

Kunden skal endvidere oplyse eventuel særskilt adresse, hvortil betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen skal sendes. For tjenester med fast installation skal kunden endvidere oplyse eventuelle særskilte installationsadresser (fx kundens fritidsbolig eller en registreret brugers adresse).

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, der er forskellig fra kunden:

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren er nærtstående (ægtefælle, samlever, børn, forældre eller lignende).
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.
- I andre særlige situationer og da kun for et begrænset antal brugere pr. kunde (værge, forpagter eller lignende).

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

Oplysningerne og TDC's registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at give TDC meddelelse herom.

TDC's breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. post eller

elektronisk, jf. pkt. 10. Hvis TDC modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger), er TDC berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægges TDC på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i TDC's ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Ved levering, der kræver ny kabling og installation, er det en forudsætning for TDC's overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til særlige fysiske forhold, der besværliggør TDC's levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af pkt. 15.D (force majeure).

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

5. TDC's udstyr og faste installationer (stik mv.)

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

5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning

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 TDC's offentlige 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 TDC berettiget til at opkræve betaling for de engangsydelser, som er forbundet med levering (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. Stikledning til TDC's telenet (DSL)

Ved levering af tjenester via TDC's offentlige kobber-baserede telenet gælder, at hvis der ikke i forvejen på adressen findes en ledig forbindelse til TDC's offentlige telenet, og TDC skønner, at omkostningerne ved etableringen overstiger en vis beløbsgrænse, sker leveringen efter tilbud eller efter særskilt betaling (levering efter regning) og efter forudgående accept herom fra kunden. Beløbsgrænsen fremgår af TDC's prislister på tdc.dk. Hvis leveringen sker efter regning, kan kunden anmode om at få et prisoverslag, inden kundens endelige bestilling.

5.A.b. Stikledning til TDC's kabel-tv-net (coax)

Ved levering af tjenester via TDC's offentlige kabel-tv-net gælder følgende om etablering af stikledning, hvis der ikke i forvejen på installationsadressen findes en brugbar stikledning til TDC's offentlige kabel-tv-net:

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

Hvis installationsadressen er et hus, sker indføring af stikledningen (kabel) på kundens grund, hvor det efter TDC'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 mærkesbånd skal lægges 10 cm over kablet. Nedgravning skal normalt først foretages efter afslutning af TDC's installationsarbejde.

Hvis installationsadressen er en lejlighed (lejemål, andelslejlighed, ejerlejlighed mv.), sker indføringen af stikledning (kabel) normalt fra hovedtrappen. Det er en forudsætning for installationen, at TDC har en skriftlig tilladelse fra ejeren/administratoren af ejendommen. Nedtagning af eventuel gammel antenneinstallation kan ske mod særskilt betaling.

5.B Fast installation og kabelafslutningspunkt

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

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

- Hvis levering sker via TDC's kobberbaserede telenet (DSL), består kabelafslutningspunktet fx af et telestik, som afslutter kobber-stikledningen.
- Hvis levering sker via TDC's kabel-tv-net (coax), består kabelafslutningspunktet fx af det antennestik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.
- Hvis levering sker via TDC's fibernet, består kabelafslutningspunktet af den mediebox, som afslutter fiber-stikledningen.

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

Hvis kunden ønsker en anden placering af TDC's faste installationer (kabelafslutningspunktet og/eller nettermineringspunktet, jf. pkt. 5.B) end den, som TDC har valgt, etablerer TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis kunden i øvrigt ønsker en placering af TDC's faste installationer eller en ledningsføring, der afviger fra, hvad der er økonomisk og teknisk hensigtsmæssigt (fx skjult fremføring eller placering af kabelafslutningspunktet i vådrum), etablerer TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

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

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for TDC til at installere TDC's faste installationer og ledningsføring. Giver der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af TDC's installationer, skal kunden sørge for.

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

5.B.a. Interne net

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

Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen eller fordelingsnet til tv, herunder installationer og ekstra ledningsstræk 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 telestik på installationsadressen. Fordelingsnet til tv kan fx bestå af hus-forstærker, passiv fordelers samt antenneestik og ekstra ledningsstræk i installationer med mere end ét antenneestik.

Interne net kan bestå af såvel indendørs som uden-dørs 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 fejltretningsansvaret for det eventuelle interne net.

5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til TDC's tjenester. TDC etablerer et nettermineringspunkt på installationsadressen, og TDC har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr, computer eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til nettermineringspunktet, 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.A. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, jf. nedenfor, udgør udgangstikket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switche eller digitalmodtager til tv, opsætter TDC 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 TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis TDC leverer flere forbindelser til kunden på samme installationsadresse, og kunden benytter forbindelserne i erhvervsøjemed, installerer TDC

kun ét samlet nettermineringspunkt for alle forbindelserne.

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

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

Hvis kunden vælger, at tjenesten fremføres via kundens interne net, jf. pkt. 5.B.a og 6, er TDC uden ansvar for forstyrrelse i driften af tjenesten, som skyldes fejl i kundens interne net. Dette gælder også i de tilfælde hvor kundens interne net er indskudt mellem kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5.A, og nettermineringspunktet/tilslutningsudstyret.

TDC's installation af tilslutningsudstyr omfatter opsætning og tilslutning af udstyret, men ikke bygningsmæssige forandringer, el-installationer og eventuelt klimaanlæg. Erhvervskunder skal indrette de lokaler, hvor tilslutningsudstyret skal opstilles, i overensstemmelse med de retningslinjer, som TDC fastsætter.

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

5.D. Ejendomsret og ansvar for TDC's udstyr og installationer

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

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder. For TDC's udstyr og installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre TDC's tab i de nævnte tilfælde.

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til TDC's offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående trafik eller abonnere på yderligere for-

bindelser til TDC's offentlige net, 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, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes TDC's offentlige 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 TDC's offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

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

7. Flytning

For tjenester med fast installation kan kunden bestille flytning af forbindelsen til tjenesten mod særskilt betaling af en flytteafgift. Hvis aftalen er indgået den 1. januar 2017 eller senere, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installations-adresse, herunder hvis den nye adresse ikke ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC's offentlige telenet med den relevante teknologi, jf. pkt. 1, stiller kunden bestilling af flytning dog med opsigelse fra kundens side, jf. pkt. 17.

Hvis aftalen er indgået før 1. januar 2017, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

For aftaler om tjenester leveret via TDC's dedikerede fibernet den 1. januar 2017 eller senere (TDC Erhverv Fiber Plus) samt for tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax), gælder dog, at flytning i enhver henseende betragtes som opsigelse af bestående abonnement og oprettelse af nyt abonnement, og priser og vilkår for opsigelse og oprettelse gælder derfor.

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (TDC's installationer) tilsvarende anvendelse. Flytning kan i visse tilfælde medføre ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer.

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

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

For TDC's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på tdc.dk/privatlivspolitik.

9. Elektronisk selvbetjening

Hvis kunden er erhvervskunde, har kunden mulighed for at indgå aftale om adgang til elektronisk selvbetjening på TDC's hjemmeside, jf. Vilkår for Selvbetjening Erhverv.

10. Elektronisk kommunikation

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

For kunder, som indgår aftale med TDC eller bestiller ændringer af aftalen med TDC efter 1. juli 2011, kan TDC kræve, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation er TDC berettiget til at opkræve et månedligt gebyr.

For privatkunder er det en forudsætning, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommunikation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er TDC berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for hvert af kundens abonnementer (telefonnumre og EM-numre), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Dette gælder ligeledes for mindre erhvervskunder,

jf. pkt. 2.A, med aftale om abonnement på TDC's mobiltjeneste.

TDC sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra TDC frem til den aftalte e-mail-adresse.

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

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

11. Priser

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

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

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

12. Betaling

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform.

Kunden kan vælge at modtage regningen elektronisk efter særskilt aftale herom, jf. pkt. 12.A.

Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. tillægsvilkår herfor, via Betalingsservice eller via indbetalingskort.

Hvis kunden er privatkunde og kunden betaler på andre måder end via Automatisk Kortbetaling (gebyrfri betaling), er TDC berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. Dette gælder tilsvarende for alle kunder med abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax).

Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, og kunden betaler på andre måder end via Betalingsservice (gebyrfri betaling), er TDC berettiget til at opkræve et betalingsgebyr pr. udsendt regning. For mindre erhvervskunder med abonnement på tjenester leveret via TDC kabel-tv-net (coax), er det dog Automatisk Kortbetaling, der er den gebyrfri betalingsmetode. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A – er TDC berettiget til at opkræve et faktureringsgebyr pr. udsendt regning. Hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via TDC kabel-tv-net (coax), opkræves faktureringsgebyret dog ikke.

Privatkunder eller mindre erhvervskunder, jf. pkt. 2.A, som har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A, kan alternativt betale gebyrfrit via netbank med indbetalingskort. Dette gælder dog ikke hvis regningen kun vedrører abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax).

Hvis betalingen sker via Betalingsservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS), medmindre kunden har valgt at modtage regningen elektronisk, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt kvartalsvis forud. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter opkræves bagud, normalt kvartalsvis.

TDC kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

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

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelsesperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner.

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

TDC er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre tele-tjenester, der udbydes af TDC, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor TDC varetager opkrævningen på dennes vegne.

TDC kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i TDC-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af TDC.

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

12.A. Elektronisk regning

Kunden kan indgå aftale med TDC om elektronisk regning, jf. nedenfor. For kunder med abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax), kan kunden dog kun indgå samlet aftale om elektronisk regning og elektronisk kommunikation, jf. pkt. 10 – og pkt. 12.A gælder derfor ikke for sådanne kunder.

Hvis kunden er erhvervskunde – dog ikke mindre erhvervskunder – kan kunden efter nærmere aftale med TDC vælge mellem følgende former for elektronisk regning – dog ikke for aftaler om abonnement på tjenester leveret via TDC's kabel-tv-net (coax):

- **Regning via e-mail:** TDC fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx som vedhæftet pdf-fil).
- **Regning via EDI:** TDC leverer regningen via det såkaldte VANS-netværk. EDI kræver, at kunden har en opkobling til en VANS-leverandør. Endvidere kræves en elektronisk adresse i form af EAN-nr. Kundens EAN-nr. skal være registreret i E-directory for at kunne genkendes af alle VANS-leverandører. Regningen fremsendes i et nærmere aftalt format (fx EDIFACT eller OIO XML).

Hvis kunden er privatkunde eller mindre erhvervskunde, jf. pkt. 2.A, kan kunden vælge mellem følgende former for elektronisk regning:

- **Regning via e-mail:** TDC fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.
- **Regning via TDC's hjemmeside:** TDC fremsender advisering til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på TDC's hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Kunden får adgang til den elektroniske regning på TDC's hjemmeside ved at oprette adgang til elektronisk selvbetje-

ning, jf. pkt. 9. Kundens udveksling af data med TDC via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan kunden få adgang til såvel takstopdelte regning som specificeret regning.

- **Regning via e-Boks:** TDC fremsender regningen til kunden via kundens e-Boks, jf. vilkår for brug af e-Boks, som findes på www.e-boks.dk. TDC anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig advisering via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

Hvis kunden anmoder om at modtage regningen elektronisk, sender TDC en ordrebekræftelse til kunden herom. Kunden modtager herefter ikke regninger som almindelig post. TDC kan dog til enhver tid frit vælge at fremsende regninger til kunden som almindelig post.

Hvis kunden ud over den elektroniske regning ønsker at få tilsendt regningen på papir med almindelig post, opkræves et gebyr pr. regning.

Regninger, som kunden modtager elektronisk, har samme retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er fremsendt elektronisk regning fra TDC efter den aftalte løsning.

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

Kunden kan til enhver tid framelde elektronisk fakturering, hvorefter kunden igen modtager regninger fra TDC som almindelig post. Frameldingen træder i kraft snarest muligt.

12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve betaling straks, såfremt der er begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. TDC kan blandt andet i følgende situationer ændre opkrævningsintervallet eller kræve betaling straks:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfaldet gæld til TDC i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller

udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.

- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervs-kunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med TDC – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med TDC – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Opråvningsintervallet kan som udgangspunkt efter begæring fra kunden ændres til det sædvanlige, når grundlaget for det ændrede opråvningsinterval er bortfaldet.

Hvis opråvningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan opråvningsintervallet efter anmodning fra kunden ændres til det sædvanlige, når kunden har betalt sin gæld til TDC, og der i 1 år herefter ikke har været grundlag for at opretholde ændret opråvningsinterval.

Hvis opråvningsintervallet er ændret i henhold til pkt. B, kan opråvningsintervallet 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 opråvningsinterval.

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

13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

TDC kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

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

TDC kan blandt andet stille krav om sikkerhedsstillelse i følgende situationer:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfaldet gæld til TDC i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervs-kunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med TDC – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med TDC – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Aftalen overdrages til tredjemand, jf. pkt. 16.
- H. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes forbindelse til tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden kundes husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.
- I. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. A fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til det dobbelte af det beløb, som kunden er i restance med, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. B, C, D, E, F, G eller H fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad TDC forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr.

Ved sikkerhedsstillelse i henhold til pkt. I fastsættes størrelsen af sikkerhedsstillelsen til et beløb svarende til, hvad TDC forventer at fakturere kunden i to (2) kvartaler, dog mindst 2.000 kr. Sikkerhedsstillelsen dækker kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringssag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

Kundens forpligtelse til at stille sikkerhed ophører som udgangspunkt, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Når kundens forpligtelse til at stille sikkerhed er ophørt, frigives sikkerhedsstillelsen af TDC efter begæring fra kunden.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når kunden har betalt sin gæld, og der i en periode på 1

år efter gældens indfrielse ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. B eller H, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når der i en periode på 1 år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. I, op-
hører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når det forhold, der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt, og der i en periode på 1 år herefter ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

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

13.A. Forbrugsmaksimum

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

TDC kan blandt andet tildele kunden et forbrugsmaksimum i de i pkt. 13 nævnte situationer.

Størrelsen af forbrugsmaksimum fastsættes til et beløb svarende til tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug i et kvartal, dog mindst 500 kr.

14. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)

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

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er TDC endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde TDC's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter TDC's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straksbetaling, jf. pkt. 12.B.

- D. Kunden undlader efter krav fra TDC herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i TDC's offentlige net, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod TDC eller TDC's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i TDC's offentlige net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til TDC's offentlige net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra TDC herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra TDC herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. TDC afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at TDC ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/ virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra TDC.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling. Afbrydelse af forbindelsen til en tjeneste (fx bredbånd), som er en teknisk forudsætning for levering af andre tjenester (fx ip-telefoni eller ip-tv), medfører dog samtidig afbrydelse af begge tjenester.

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

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager TDC efter anmodning fra kunden genåbning af forbindelsen. TDC er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

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

TDC er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på TDC's tjenester eller tillægsydelse, før gælden er betalt.

15. TDC's misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretnings-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 fejlretning.

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

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

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den for-gæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og instal-lationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, 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 fast-lagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der op-står fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager TDC efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstids-punktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

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 erstatnings-regler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af TDC eller nogen, som TDC har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- A. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af TDC's offentlige net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæs-sige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. TDC er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forud-sat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikati-onsfejl.
- D. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommes 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 afbry-delse mv. skyldes forhold uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strøm-afbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt TDC's egne medarbejdere og eventuelle underleve-randører.

16. Overdragelse af aftalen

Kunden kan med TDC's samtykke overdrage (abon-nements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. TDC kan forlange, at både den hidtidige og den hidtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

TDC kan endvidere forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld eller stiller sikkerhed, jf. pkt. 13, for betaling af sin gæld vedrørende aftalen, indtil gælden er betalt.

Den nye og den gamle kunde og TDC aftaler et tids-punkt for overdragelsen, dog således at overdragel-sen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres TDC's

mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

TDC er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor hos den fremtidige kunde.

TDC kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen, hvor TDC A/S har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse. Aftaler om forsyningspligtigheder kan dog kun overdrages, hvis selskabet samtidig overtager TDC's forsyningspligt.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis kunden er privatkunde, og der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Privatkunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Privatkunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden – opsiges aftalen med omgående virkning.

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

Hvis kunden er privatkunde, kan kunden i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb.

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

Ved TDC's varslings af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsiges aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

TDC opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb, hvis dette overstiger 25 kr.

Kunden kan derudover til enhver tid opsiges tillægsaftaler om abonnements-former eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned, hvis kunden er privatkunde, og mindst 3 måneder, hvis kunden er erhvervskunde.

TDC bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

Derudover er aftaler omfattet af TDC's forsyningspligt som udgangspunkt uopsigelige fra TDC's side. Hvis TDC's forsyningspligt vedrørende tjenester eller tillægstjenester omfattet af TDC's forsyningspligt ophæves, kan TDC opsiges aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester, kan TDC endvidere opsiges 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 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 TDC's offentlige telenet og teletjenester

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

19. Ændring af vilkår og priser

TDC kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvil-

kår 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 markeds-mæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af TDC's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på TDC's hjemmeside, ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Ændringer, herunder væsentlige ændringer, kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10.

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

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

19. A Indeksregulering – erhvervskunder

Hvis kunden er erhvervskunde, kan TDC uden varsel en gang årligt den 1. januar regulere priserne for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 11, med årsstigningen i forbrugerprisindekset (Danmarks Statistiks samlede forbrugerprisindeks) 2 år før, dog mindst med 2 procent og oprundet til nærmeste hele krone (for priser, som angives i kroner) eller nærmeste hele øre (for priser, som angives i ører). TDC kan derudover til hver en tid ændre priserne som anført i pkt. 19.

Årsstigningen i forbrugerprisindekset er den gennemsnitlige procentvise årlige ændring i forbrugerprisindekset, som offentliggøres på Danmarks Statistiks hjemmeside i januar måned for kalenderåret før, angivet med én decimal. Reguleringen af TDC's priser den 1. januar sker efter følgende formel: Gældende pris ekskl. moms plus gældende pris ekskl. moms ganget med seneste offentliggjorte procentvise årsstigning i forbrugerprisindekset (det vil sige årsstigningen 2 år før), dog mindst 2 procent,

og oprundet til nærmeste hele krone (for priser, som angives i kroner) eller nærmeste hele øre (for priser, som angives i ører). Reguleringen sker første gang den 1. januar 2014 med årsstigningen i forbrugerprisindekset for 2012.

Hvis forbrugerprisindekset ophører med at beregnes, kan TDC regulere priserne i overensstemmelse med udviklingen i et andet tilsvarende officielt indeks, som måler samme prisudvikling.

Hvis TDC gennemfører indeksregulering, oplyser TDC i december måned på tdc.dk/indeksregulering, hvilke priser, der indekserreguleres.

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.

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

21. Ikrafttrædelse

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

Hvis kunden er privatkunde, træder aftalen mellem kunden og TDC 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 70 70 90 90

Web tdc.dk

Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

TDC A/S

Tegholmegade 1

0900 København C

CVR 14 77 39 08

Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

Februar 2017

1. Aftalen

For aftaler om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence, der udbydes af TDC A/S (herefter TDC) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle vilkår for levering og drift af TDC's tjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence forud.

TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence er en serviceydelse, der primært består af en løbende administration og vedligeholdelse af kundens trådløse netværk.

En aftale om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence omfatter følgende:

- Opsætning af et trådløst wifi-netværk på installationsadressen.
- Løbende administration og vedligehold af netværket via cloudbaseret teknologi.
- Mulighed for oprettelse af ét eller flere gæstetværk.

Det nærmere indhold af aftalen om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence er beskrevet i produktbladet og ordrebekræftelsen.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence kan fås ved henvendelse til TDC.

2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har et abonnement på internetadgang via xDSL eller Fiber hos TDC i én af TDC's erhvervskundevendte abonnementsformer frem til installationsadressen.

Det er endvidere en forudsætning, at de fysiske forhold på installations-adressen er egnede til en etablering af løsningen.

3. Etablering og administration af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

TDC etablerer efter aftalens indgåelse og eventuelle forundersøgelser et trådløst wifi-netværk på installationsadressen. Efter etablering konfigurerer og administrerer TDC løsningen ved hjælp af cloud-baseret teknologi.

Tilslutningsudstyret består af en switch og et nærmere bestemt antal acces points. Antallet af acces points afhænger af forholdene på installations-adressen. TDC har ejendomsretten til tilslutningsudstyret jf. TDC's Generelle Vilkår pkt. 5.B.

TDC har efter etablering ansvaret for administration, drift og vedligehold af det trådløse wifi-netværk.

4. Persondata

I forbindelse med denne aftale om levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence behandler TDC personoplysninger om kundens medarbejdere, kundens besøgende, forbipasserende og samarbejdspartnere på vegne af kunden. TDC betragtes derfor som databehandler, mens kunden er dataansvarlig. Ved "personoplysning" forstås enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person.

Enhver behandling af personoplysninger i forbindelse med kundens brug af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence skal efterleve de krav, som følger af den til enhver tid gældende og relevante lovgivning, og ingen af parterne kan påberåbe sig indholdet af dette pkt. 4 i et tilfælde, hvor dette ville indebære en overtrædelse af denne lovgivning.

4.1 Behandling af personoplysninger

De personoplysninger, der behandles af TDC ved TDC's levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence, omfatter de kategorier af personoplysninger, kategorier af registrerede personer og de formål med behandlingen, som er anført i bilag A. TDC behandler personoplysningerne for kunden ind til kundens aftale om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence opsiges, jf. pkt. 7. I forbindelse med opsigelse eller ophør af kundens aftale om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence, tilbageleveres eller slettes kundens personoplysninger efter anmodning fra kunden med mindre gældende lovgivning forpligter TDC til at opbevare personoplysningerne.

TDC behandler Kundens personoplysninger alene efter kundens instruks. Kunden har ved indgåelse af aftalen om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence instrueret TDC i alene at behandle kundens personoplysninger med det formål at levere TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence til kunden, samt at behandle personoplysningerne i overensstemmelse med gældende lov eller anden regulering om personoplysninger eller bestemmelser fastsat i henhold til lov eller anden regulering. Såfremt TDC skønner, at en instruktion er i strid med førnævnte lovgivning, skal TDC straks informere kunden herom.

Kunden garanterer, at de personoplysninger, som overlades til TDC behandles og overlades i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning i forhold til f.eks. behandlingshjemmel og oplysningspligt over for de registrerede.

TDC må ikke behandle kundens personoplysninger til andre formål, med mindre TDC er forpligtet hertil efter lovgivningen, EU-retten eller lovgivningen i en medlemsstat. I givet fald skal TDC underrette kunden om denne juridiske forpligtelse forinden behandlingen påbegyndes. Dette gælder dog ikke, såfremt pågældende lovgivning på baggrund af vigtige samfundsmæssige interesser forbyder en sådan underretning.

TDC skal overholde alle krav til databehandlere, og kunden skal overholde kravene til dataansvarlige i overensstemmelse med gældende lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov, herunder men ikke begrænset til lov om personoplysninger og sektorspecifikke regler.

Både TDC og kunden forpligter sig til at indhente og opretholde de registreringer og tilladelser, som parten er forpligtet til at indhente og opretholde i overensstemmelse med gældende lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov eller anden regulering.

4.2 Datasikkerhed

TDC træffer de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at personoplysninger

- (i) hændeligt eller ulovligt tilintetgøres;
- (ii) kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges; eller
- (iii) i øvrigt behandles i strid med lovgivningen.

Fastsættelsen af de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger skal ske under iagttagelse af

- (i) den til enhver tid værende branchestandard for sikkerhedsforanstaltninger;
- (ii) omkostninger ved implementeringen, samt
- (iii) en tilsikring af et tilstrækkeligt sikkerhedsniveau efter en risikovurdering af behandlingen samt karakteren af de personoplysninger, der skal beskyttes.

TDC efterkommer endvidere alle lovpligtige sikkerhedsforanstaltninger.

Såfremt en kunde er en del af den offentlige forvaltning eller domstolene, skal TDC ligeledes overholde kravene i henholdsvis bekendtgørelse 2000-06-15 nr. 528 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning ("Sikkerhedsbekendtgørelsen") eller bekendtgørelse 2000-06-15 nr. 535 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for domstolene.

TDC skal på kundens anmodning give kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Kunden har ret til at udpege en uafhængig ekspert, som skal undersøge, hvorvidt TDC har truffet de i det tekniske bilag beskrevne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger på følgende betingelser;

- omfanget og tidspunktet for en sådan revision skal på forhånd aftales med og godkendes af TDC,
- Kunden kan højst foretage revision én (1) gang årligt,
- Kunden afholder egne omkostningerne hertil og er herudover forpligtet til at refundere TDC's rimelige omkostninger i forbindelse med gennemførelse af revisionen.

TDC skal i forbindelse med revision give kundens uafhængige ekspert, adgang til den nødvendige information. Den uafhængige ekspert skal behandle enhver information indhentet hos eller modtaget fra TDC fortroligt og må kun udlevere sine konklusioner til kunden. kunden skal fremsende en kopi af den uafhængige eksperts rapport til TDC.

TDC er forpligtet til at give oplysninger i relation til TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence til myndigheder, i det omfang det er nødvendigt i forhold til deres opgavevaretagelse. TDC er endvidere forpligtet til at give myndigheder, der efter lovgivningen har adgang til kundens og kundens leverandørs faciliteter adgang til TDC's fysiske faciliteter for behandling af personoplysninger mod behørig legitimation.

TDC forpligter sig til at orientere kunden om;

- i) enhver anmodning om videregivelse af kundens personoplysninger fra en myndighed, medmindre orientering af kunden er forbudt ved lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov,
- ii) enhver hændelig eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger behandlet efter denne databehandlereaftale,
- iii) enhver anmodning om indsiget modtaget direkte fra den registrerede eller fra tredjemand, medmindre orientering af kunden er forbudt ved lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov.

Kunden har med indgåelse af aftalen om levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence godkendt, at TDC kan bruge underdatabehandlere. Såfremt TDC ved aftalens indgåelse anvender underdatabehandlere i forbindelse med levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence til kunden, fremgår disse underdatabehandlere af bilag A. TDC skal underrette kunden om planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af underdatabehandlere. Hvis kunden ønsker at gøre indsigelse imod en ændring af underdatabehandlere, skal kunden give skriftlig meddelelse herom inden for ti (10) kalenderdage efter modtagelse af TDC's meddelelse om ændringen. Manglende indsigelse fra kunden vil blive anset for

et stiltiende samtykke til underdatabehandlingen. TDC skal i sin aftale med underdatabehandleren sikre sig, at underdatabehandleren som minimum accepterer de samme forpligtelser som TDC har påtaget sig ved dette pkt. 4 for så vidt angår den behandling af kundens personoplysninger, der varetages af underdatabehandleren. TDC indestår for lovligheden af underdatabehandlerens behandling af personoplysninger.

TDC skal i muligt og rimeligt omfang assistere kunden med håndteringen af en henvendelse fra en registreret, herunder anmodning om indsigt, berigtigelse, blokering eller sletning, hvis;

- i) de relevante personoplysninger behandles af TDC;
- ii) kunden ikke selv kan behandle anmodningen uden assistance fra TDC;
- iii) det er muligt og rimeligt for TDC at assistere kunden og
- iv) lovgivningen ikke forhindrer TDC i at assistere kunden med henvendelsen.

Kunden afholder egne omkostningerne hertil og er herudover forpligtet til at refundere TDC's rimelige omkostninger i forbindelse med TDC's assistance.

TDC overfører ikke kundens personoplysninger til lande uden for det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde uden kundens forudgående skriftlige samtykke. Kunden har samtykket til overførsel af kundens personoplysninger til de lokationer, der fremgår af Bilag A.

Under hensyn til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for TDC, skal TDC bistå kunden med at sikre overholdelse af forpligtelserne i henhold til Artikel 32 til 36 i EU-forordningen 2016/679 om Generel Databeskyttelse, dvs. sikkerhedsforanstaltninger, underretning af tilsynsmyndigheder, underretning af individuelle personer, udarbejdelse af konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse og forudgående høring hos tilsynsmyndigheder. Kunden skal refundere TDC's rimelige omkostninger i forbindelse hermed, såfremt TDC måtte kræve dette.

TDC skal uden unødigt forsinkelse underrette kunden efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden for så vidt angår kundens personoplysninger.

4.3 Fortrolighed

TDC skal holde kundens personoplysninger fortrolige, og er således alene berettiget til at anvende kundens personoplysninger som led i opfyldelsen af sine forpligtelser i henhold til aftalen om levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence.

TDC må ikke formidle personoplysningerne til nogen eller tage kopi af personoplysningerne, med mindre dette er absolut nødvendigt til varetagelse af TDC's forpligtelser over for kunden i henhold til aftalen om levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence og forudsat, at den til hvem kundens personoplysninger overlades, er bekendt med oplysningernes fortrolige karakter og har indvilget i at holde kundens personoplysninger fortrolige i overensstemmelse med denne aftale.

TDC skal tage de fornødne foranstaltninger for at sikre, at de medarbejdere i TDC, som behandler kundens personoplysninger, kun behandler disse efter TDC's instrukser. TDC skal sikre, at de medarbejdere i TDC, der er autoriseret til at behandle kundens personoplysninger, har forpligtet sig fortrolighed.

4.4 Ansvar

Kunden forpligter sig til at friholde og forsvare TDC imod alle krav, retskrav og ethvert ansvar, tab, bøder, omkostninger og udgifter forbundet derved som følge af kundens overtrædelse af dette punkt 4 eller gældende persondatalovgivning, begået af kunden, kundens ansatte, underleverandører eller repræsentanter i forbindelse med kundens brug af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence.

Såfremt kunden har betalt et erstatningskrav til en registreret og kunden efter gældende ret kan kræve den del af erstatningen, der svarer til TDC's eventuelle del af ansvaret for skaden, tilbage fra TDC, skal dette ske i overensstemmelse med nærværende vilkår og TDC's Generelle vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, punkt 15.

5. Ændringer af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

TDC er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Erhverv Wi-Fi Intelligence for at sikre en tilfredsstillende drift heraf. TDC tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis TDC skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af Erhverv Wi-Fi Intelligence.

6. Flytning

En kundes flytning til en ny installationsadresse sidestilles med en opsigelse af kundens Wifi Intelligence-løsning.

7. Bindingsperiode og opsigelse

Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, hvor lang bindingsperioden er.

Opsiger kunden sin abonnementsaftale på interne-tadgang via xDSL eller Fiber i én af TDC's erhvervs-kundevendte abonnementsformer, opsiges aftalen om TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence samtidig.

I øvrigt gælder TDC's Generelle Vilkår punkt 17.

BILAG A til Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence

Dette bilag er en del af Vilkår for TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence. Begreber defineret i vilkårene skal have den samme betydning, når de anvendes i dette bilag.

1 Behandlingen af personoplysninger

1.1 Behandling af personoplysninger

Nedenstående er en beskrivelse af typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og behandlingen formål, der foretages i forbindelse med Kundens brug af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence.

1.3 Kategorier af registrerede personer

- 1) Kundens medarbejdere
- 2) Kundens samarbejdspartnere
- 3) Kundens gæster og besøgende
- 4) Forbipasserende nær Kundens lokation

1.4 Kategorier af personoplysninger

- 1) Angivet navn på de enheder, der logger på netværket
- 2) MAC-adresser på de enheder som logger på netværket
- 3) Operativsystem (OS) på enhed der logger ind
- 4) IP-adresse på enhed som logger ind
- 5) Email via Meraki Authentication login metode
- 6) Active Directory brugernavn
- 7) RADIUS brugernavn

1.5 Særlige kategorier af personoplysninger

N/A

1.6 Behandlingens karakter og formål

Personoplysningerne vil alene blive behandlet af TDC i forbindelse med levering af TDC Erhverv Wi-Fi Intelligence til kunden. Formålet med TDC's behandling af kundens personoplysninger er at registrere brugerne, så de indgår i statistikken i administrationspanelet (Dashboardet), så man kan se aktiviteten på og omkring netværket. Brugerne som ikke logger på løsningen, men har deres Wi-Fi tilsluttet, indgår anonymiseret i statistikken som brugere der går forbi, netværket, eller opholder sig i området længere tid end fem minutter.

1.7 Lokationer for databehandling

Databehandling foretaget af TDC og TDC's underdatabehandlere vil finde sted på følgende lokationer;

TDC A/S, Sletvej 30, Tranbjerg

TDC A/S, Teglholtsgade 1-3, København C,

Cisco Meraki EU datacentre i Dublin, Frankfurt og München

1.8 Underdatabehandlere

TDC bruger ved aftalens indgåelse følgende underdatabehandlere;

- 1) Cisco International Limited UK, 1 Callaghan Square, Cardiff, CF10 5BT, United Kingdom ("Cisco"),

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:

Fejlretning Hverdage 8-16

Fejlretning Hverdage 8-20

Fejlretning Alle dage 8-22

Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

November 2017

1. Fejlretningsaftalen

For aftaler om udvidet fejlretning på TDC's tjenester (herefter fejlretningsaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15. A. i TDC's Generelle Vilkår. En fejlretningsaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretnings-service ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer med de undtagelser og begrænsninger, som følger af pkt. 3. En fejlretningsaftale kan indgås i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's tjenester med fast installation leveret via TDC's offentlige kobberbaserede telenet, leveret via TDC's offentlige kabel-tv-net (coax) eller leveret via TDC's offentlige fibernet og/eller i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's mobiltjenester, jf. pkt. 3.4 om Mobil Service. TDC's offentlige net kan både være baseret på net, som TDC ejer, og på net, som TDC lejer af tredjemand.

TDC tilbyder følgende varianter af fejlretningsaftaler om udvidet fejlretning:

- Fejlretning Hverdage 8-16
- Fejlretning Hverdage 8-20
- Fejlretning Alle dage 8-22
- Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af fejlretningsaftaler.

Det fremgår af TDC's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og TDC, om kunden har indgået en fejlretningsaftale og i hvilken variant.

Visse former for abonnement på TDC's tjenester inkluderer automatisk en fejlretningsaftale. Oplysning om, hvilke abonnementsformer der automatisk inkluderer en fejlretningsaftale og i hvilken variant, kan fås ved henvendelse til TDC.

En fejlretningsaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt

til TDC før indgåelsen af aftalen om udvidet fejlretning er ikke omfattet af udvidet fejlretnings-service.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Udvidet Fejlretning Erhverv kan fås ved henvendelse til TDC.

2. Serviceelementer og definitioner

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af fejlretningsaftaler. Definitionen af de enkelte serviceelementer er følgende:

2.1 Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage

Serviceperioden er perioden, hvor TDC ifølge fejlretningsaftaler som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af servicetimer og servicedage:

Servicetimer er det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning.

Servicedage er de dage, jf. oversigten i bilag 1, hvor TDC ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. For aftaler om Fejlretning Hverdage 8-16 og Fejlretning Hverdage 8-20 omfatter servicedage ikke helligdage. For aftaler om Fejlretning Alle dage 8-22 og Fejlretning Alle dage 0-24 omfatter servicedage også helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, 1. maj efter kl. 12, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

2.2 Reaktionstid

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

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

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske

udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 2.4.

2.3 Fejlafhjælpningstid

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

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

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 2.4.

Om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider, se pkt. 3.1.

2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

TDC afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. TDC kan til hver en tid omklassificere fejlen fra major til minor eller fra minor til major, hvis det i forbindelse med fejlretningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

2.4.1 Major fejl

En fejl kategoriseres som "major", hvis kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funktioner, jf. dog pkt. 2.4.2 om kabelfejl, der kræver gravning og fejl i infrastruktur i net, som TDC lejer af tredjemand, samt pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider.

Med ovennævnte undtagelser, omfatter "Major fejl" bl.a. følgende:

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til og fra kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke hentes/sendes nogen form for data fra kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede

2.4.2 Minor fejl, kabelfejl og fejl i net, som TDC lejer af tredjepart

En fejl kategoriseres som "minor", hvis kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en

begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

Derudover kategoriseres kabelfejl, som kræver gravning, samt infrastrukturfejl i net, som TDC lejer af tredjemand, også altid som minor, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Infrastrukturfejl i net, som TDC lejer af tredjemand, jf. dog pkt. 3.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser
- Der kan i begrænset omfang hentes/sendes data fra kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede

Ved "net, som TDC lejer af tredjemand" forstås kabelbaseret teleinfrastruktur, som er ejet af tredjemand, og som TDC lejer til brug for levering af teletjenester med fast installation. Infrastrukturfejl i sådanne net ejet af tredjemand omfatter bl.a. fejl i nettermineringspunktet (NTP), fejl i kabelafslutningspunktet (KAP), fejl i al infrastruktur mellem KAP og centralen, herunder kabelfejl og fejl i fordelerskabe, samt fejl på centraler. Hvis kundens abonnement på TDC's teletjenester leveres via net ejet af tredjemand, fremgår dette af ordrebekræftelsen om Udvidet Fejlretning.

2.5 Næste servicedag (NA)

Fejlafhjælpning skal være fuldført førstkommande servicedag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

2.6 Indenfor 2 servicedage (2NA)

Fejlafhjælpning skal være fuldført anden servicedag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

For fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan teknikerbesøget aftales inden for kundens serviceperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for fejlretningsaftalen, jf. bilag 1. TDC er forpligtet til at tilbyde kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for kundens serviceperiode.

Hvis fejlretningen, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, efter kundens ønske udskydes til et tidsinterval, som ligger efter udløbet af reaktionstider, jf. pkt. 2.2, og fejlafhjælpningstider, jf. pkt. 2.3, som gælder for kundens fejlretningsaftale, starter beregningen af reaktionstiden henholdsvis

fejlfhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

Om forgæves teknikerbesøg og kundens medvirken med henblik på fejlsøgning, se pkt. 4.

2.8 Fejlmeldingstidspunktet

Det tidspunkt på døgnet, hvor kunden anmelder en fejl til TDC. TDC tilbyder mulighed for fejlmelding døgnet rundt, året rundt.

3. Afgrænsninger

3.1. Fejl, som har opsættende virkning

I visse situationer, kan TDC ikke fejlrrette som følge af forhold uden for TDC's kontrol. Disse situationer omfatter bl.a. følgende:

- Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør TDC's fejlretning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj.
- Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter flere kunder, og hvor det ikke er praktisk muligt at fremskynde fejlfhjælpning f.eks. ved at indsætte flere ressourcer.
- Forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, behov for ekspropriation, myndighedskrav om koordinering med andre ledningssejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.).
- Situationer omfattet af force majeure, jf. pkt. 15.D i TDC's Generelle Vilkår.
- Svigt i levering fra TDC's leverandører.
- Fejl, som skyldes produktionsfejl eller lignende i udstyr, hardware og/eller software, og som forekommer i alle produkter af samme produktionsserie, og hvor fejlen derfor eskaleres til TDC's leverandør.

Sådanne forhold uden for TDC's kontrol har opsættende virkning i forhold til fejlretningsaftalens fejlfhjælpningstider.

3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

Alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter mange kunder, fejlrettes altid hurtigst muligt og uafbrudt af TDC, indtil fejlen er afhjulpel.

3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

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

For fejlretningsaftaler, som automatisk er inkluderet i et abonnement, jf. pkt. 1, er kunden dog ikke berettiget til afslag i abonnementsafgiften, uanset at udvidet fejlretning ikke tilbydes til adresser på øer uden fast broforbindelse.

3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)

En fejlretningsaftale til et abonnement på TDC's mobiltjenester (Mobil Service) indebærer, at TDC yder følgende udvidede fejlretning ved afhjælpning af fejl i anlæg og installationer i TDC's mobilnet:

- TDC foretager udvidet fejlretning ved afhjælpning af fejl i de mobilmaster, mobilcentraler og øvrige dele af TDC's mobilnetværk, som benyttes ved brug af kundens mobilabonnementer, som er omfattet af aftalen om Mobil Service, jf. dog pkt. 3.2
- TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler på abonnementer på TDC's mobiltjenester, der leveres til kunder eller registrerede brugere med adresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. I øvrigt gælder pkt. 3.3.
- Mobil Service omfatter ikke fejlretning af udstyr på kundens adresse, fejlretning af SIM-kort og mobilterminaler, YouSee Musik, tv/radio, roaming samt adgang til webkonti og andre internetfaciliteter.

For Mobil Service gælder, at fejl kan kun anmeldes til TDC af kundens IT- eller telefoniansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale

For aftaler om udvidet fejlretningservice på TDC Scale gælder, at servicen ikke omfatter kundeplaceret udstyr i form af apparater, switche, ATA bokse, headsets mv. Herudover omfatter aftalen ikke service på Selvbetjening Erhverv eller Scale Web.

For mobilabonnementer til TDC Scale gælder pkt. 3.4 om Mobil Service tilsvarende.

For fejlretningsaftaler til TDC Scale gælder, at fejl kun kan anmeldes til TDC af kundens it- eller telefoni-ansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

4. TDC's adgang til installationsadressen

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Giver der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og

fejlretning i anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning, jf. pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen, herunder installationer efter NTP, jf. pkt. 5.B i TDC's Generelle Vilkår, samt installationer med mere end et telestik på installationsadressen.

5. TDC's misligholdelse

Ved TDC's misligholdelse af fejlretningsaftalen gælder pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår om afslag i abonnementsafgiften, erstatningsansvar og force majeure.

6. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 1. november 2017.

Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv.

Serviceelementer	Fejlretning Hverdage 8-16	Fejlretning Hverdage 8-20	Fejlretning Alle dage 8-22	Fejlretning Alle dage 0-24
Serviceperiode: servicedage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdag
Serviceperiode: servicetimer	8-16	8-20	8-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major fejl	3 servicetimer	1 servicetime	1 servicetime	½ servicetime
Reaktionstid Minor fejl	8 servicetimer	4 servicetimer	4 servicetimer	2 servicetimer
Fejlmelde tidspunkt	0-24	0-24	0-24	0-24
Kundebesøg* (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller
Fejlafhjælpningstid, Major fejl	Næste servicedag	10 servicetimer	8 servicetimer	4 servicetimer
Fejlafhjælpningstid, Minor fejl, kabelfejl og infrastrukturfejle i net, som TDC lejer af tredjemand**	Indenfor 2 service- dage	Næste servicedag	Næste servicedag	Næste servicedag

* Kundebesøg er kun relevant for kunder med abonnement på tjenester med fast installation

** Ved "net, som TDC lejer af tredjemand" forstås kabelbaseret teleinfrastruktur, som er ejet af tredjemand, og som TDC lejer til brug for levering af teletjenester med fast installation. "Infrastrukturfejl" i sådanne net ejet af tredjemand omfatter bl.a. fejl i nettermineringspunktet (NTP), fejl i kabelafslutningspunktet (KAP), fejl i al infrastruktur mellem KAP og centralen, herunder kabelfejl og fejl i fordelerskabe, samt fejl på centraler. Hvis kundens abonnement på TDC's teletjenester leveres via net ejet af tredjemand, fremgår dette af ordrebekræftelsen om Udvidet Fejlretning.

Kontakt os

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

Kundeservice
Internet
TDC A/S

70 70 90 90
tdc.dk
Teglholmsgade 3
0900 København C

