



**dktv**

stærkere sammen

# Abonnementsvilkår for kunder i DKTV

Samtlige abonnementsvilkår kan læses på  
[www.dktv.dk/vilkaar](http://www.dktv.dk/vilkaar)

# Generelle Vilkår for levering og drift af DKTV's tjenester

Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2023.

## Indholdsfortegnelse

<a href="#">1. Aftalen</a>	4
<a href="#">1.A. Elektronisk kommunikation</a>	4
<a href="#">1.B. Fortrydelsesret for forbrugere</a>	5
<a href="#">2. Aftalens parter</a>	5
<a href="#">2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger</a>	5
<a href="#">3. Kvalitets- og serviceniveau</a>	5
<a href="#">4. Leveringstidspunkt</a>	5
<a href="#">5. DKTV's udstyr og faste installationer (stik mv.)</a>	5
<a href="#">5.A. Forudsætninger for installation</a>	5
<a href="#">5.A.a. Tilslutning og stikledning til DKTV's net</a>	6
<a href="#">5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt</a>	6
<a href="#">5.B.a. Interne net</a>	7
<a href="#">5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr</a>	7
<a href="#">5.D. Ejendomsret og ansvar for DKTV's udstyr og installationer</a>	8
<a href="#">6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.</a>	8
<a href="#">7. Nummertildeling</a>	8
<a href="#">7.A. Nummerportering</a>	8
<a href="#">8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata</a>	9
<a href="#">9. Elektronisk selvbetjening</a>	9
<a href="#">10. Flytning</a>	9
<a href="#">11. Priser</a>	9

<a href="#">12. Betaling</a>	10
<a href="#">12.A. Elektronisk regning</a>	10
<a href="#">12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling</a>	11
<a href="#">12.C. Kortbetaling</a>	11
<a href="#">13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering</a>	11
<a href="#">13.A. Forbrugsmaksimum</a>	12
<a href="#">14. Kundens misligholdelse (DKTV's lukkeret)</a>	12
<a href="#">15. DKTV's misligholdelse</a>	13
<a href="#">15.A. Fejlafhjælpning</a>	13
<a href="#">15.B. Afslag i abonnementsafgiften</a>	13
<a href="#">15.C. Erstatningsansvar</a>	14
<a href="#">15.D. Force majeure</a>	14
<a href="#">16. Overdragelse af aftalen</a>	14
<a href="#">17. Opsigelse og bindingsperiode</a>	14
<a href="#">17.A. Opsigelse og binding for abonnementer leveret via kabel-tv-net (coax)</a>	15
<a href="#">18. Ændringer af DKTV's net og tjenester</a>	16
<a href="#">19. Ændring af vilkår og priser</a>	16
<a href="#">20. Tvister og klager</a>	16
<a href="#">21. Ikrafttrædelse</a>	16
<a href="#">22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald</a>	16

## 1. Aftalen

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

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

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

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

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

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (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 DKTV's offentlige telenet med den relevante teknologi.

Det fremgår af DKTV's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og DKTV hvad aftalen omfatter. Af ordrebekræftelsen vil eventuelle forudsætninger for aftalen, som fx elektronisk kommunikation, jf. pkt. 1.A,

fremgå. Ordrebekræftelsen sendes pr. post eller pr. e-mail, jf. pkt. 1.A. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og DKTV.

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

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

### 1.A. Elektronisk kommunikation

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

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

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

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

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

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give DKTV meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den

aftalte e-mail-adresse, er DKTV berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden. DKTV anser herefter aftalen om e-kommunikation for bortfaldet.

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

### **1.B. Fortrydelsesret for forbrugere**

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

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

## **2. Aftalens parter**

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

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger.

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger/installationsadresse, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

### **2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger**

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed (erhvervskunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give DKTV oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt eventuelt e-mail-adresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. DKTV kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Kun myndige perso-

ner kan indgå aftale med DKTV.

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

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

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

Oplysningerne og DKTV'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 DKTV meddelelse herom.

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

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

### **4. Leveringstidspunkt**

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

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

### **5. DKTV's udstyr og faste installationer (stik mv.)**

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

#### **5.A. Forudsætninger for installation**

Levering kan ske hvis:

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

adresse).

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

C. Abonnementsaftalen omfatter individuel tilslutning til DKTV's net, og der efter DKTV's vurdering kan etableres et kabelafslutningspunkt på kundens adresse. Det er en forudsætning, at installationsadressen er almindelig fast ejendom til beboelse.

Hvis forudsætningerne ikke længere opfyldes, opfører abonnementsaftalen samtidig.

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

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

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

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

#### **5.A.a. Tilslutning og stikledning til DKTV's net**

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

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

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

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

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

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

#### **5.B. Fast installation og kabelafslutningspunkt**

På installationsadressen etablerer DKTV et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet for DKTV's net og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et nettermineeringspunkt, jf. pkt. 5.C.

Kabelafslutningspunktet og nettermineeringspunktet kan være sammenfaldende.

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

- Hvis levering sker via DKTV's kobberbaserede telenet (DSL), består kabelafslutningspunktet fx af et telestik, som afslutter kobber-stikledningen.

- Hvis levering sker via DKTV's kabel-tv-net (coax), består kabelafslutningspunktet fx af det antenne-

stik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.

- Hvis levering sker via DKTV's fibernet, består kabelafslutningspunktet af den medieboks, som afslutter fiber-stikledningen.

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

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

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

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

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

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

#### **5.B.a. Interne net**

Hvis kunden ønsker etablering eller tilslutning af interne net, etablerer DKTV dette mod særskilt

betaling.

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

Interne net kan bestå af såvel indendørs som udendørs ledninger.

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

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

#### **5.C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr**

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

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

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

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

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

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

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

#### **5.D. Ejendomsret og ansvar for DKTV's udstyr og installationer**

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) DKTV 's udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i DKTV'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 DKTV 's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder. For DKTV'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 DKTV's tab i de nævnte tilfælde.

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til DKTV's net benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i nettet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks.

regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til DKTV's offentlige telenet, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod DKTV eller DKTV's medarbejdere.

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

Hvis udstyr eller interne net (telenet til eget brug), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med DKTV's offentlige telenet, giver anledning til forstyrrelser i telenettet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

#### **7. Nummertildeling**

DKTV tildeler kunden et telefonnummer, kreds-løbsnummer eller anden form for identifikation for hver forbindelse til tjenesten. DKTV er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. DKTV er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

DKTV kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

#### **7A. Nummerportering**

Ved abonnement på telefonitjenester kan DKTV tilbyde kunden at få overført og tildelt det samme telefonnummer, som kunden har benyttet hos kundens hidtidige udbyder (nummerportering import). Hvis kunden bestiller nummerportering import, skal opsigelsen af kundens aftale med den hidtidige udbyder og anmodning om nummerportering ske via DKTV. DKTV er berettiget til at opkræve betaling for nummerportering import.

Hvis kunden bestiller nummerportering import, fremsender DKTV en ordrebekræftelse herom til kunden, hvor datoen for gennemførelsen af nummerporteringen fremgår:

- Hvis kunden bestiller nummerportering import uden at angive en ønsket dato, gennemføres num-



merporteringen tidligst ved udløbet af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

- Hvis kunden bestiller nummerportering og angiver en ønsket dato (nummerportering import med ønskedato), gennemføres nummerporteringen på den ønskede dato eller hurtigst muligt herefter. En nummerportering med ønskedato kan dog tidligst gennemføres ved udgangen af den næstfølgende arbejdsdag, efter at kundens anmodning om nummerportering er kommet frem til kundens hidtidige udbyder via DKTV.

Hvis kunden bestiller nummerportering import med ønskedato, og ønskedatoen ligger før udløbet af kundens aftale med kundens hidtidige udbyder, skal kunden være opmærksom på, at kundens hidtidige udbyder er berettiget til at opkræve betaling for den resterende del af kundens opsigelses- og/eller bindingsperiode hos kundens hidtidige udbyder.

Hvis nummerporteringen ikke gennemføres på den aftalte dato, der fremgår af ordrebekræftelsen, er kunden berettiget til at modtage kompensation, medmindre den manglende rettidighed skyldes kundens forhold. På samme måde er kunden berettiget til kompensation, hvis nummerporteringen medfører, at kundens forbindelse er afbrudt i mere end ét døgn, eller hvis en nummerportering gennemføres uden at kunden har anmodet om det. Kompensationsbeløbet modregnes ved en efterfølgende udsendelse af regning til kunden. Oplysning om størrelsen af kompensationsbeløbet fremgår af prislisterne.

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

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

DKTV registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Der kan opkræves særskilt gebyr for DKTV's opfyldelse af forpligtigelserne i henhold til logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af,

hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For internettjenester registrerer DKTV endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i DKTV's virus- og spamfiltre.

For DKTV's behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [dktv.dk/privatlivspolitik](http://dktv.dk/privatlivspolitik).

## **9. Elektronisk selvbetjening**

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

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

## **10. Flytning**

Kunden kan bestille flytning af forbindelsen til tje-  
nesten mod betaling af en flytteafgift.

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

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

## **11. Priser**

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

DKTV kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan DKTV opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser og engangs-ydelser mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepri-  
ser og rabatorndringer kan fås på DKTV's hjemmeside eller ved henvendelse til DKTV.

## 12. Betaling

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform. Fremsendelsen af regningen sker elektronisk, jf. pkt. 12.A. Fremsendelse af elektronisk regning forudsætter, at kunden har indgået aftale om elektronisk kommunikation, jf. pkt. 1.A. og 2.A. Hvis kunden ikke har (privat) adgang til internettet, kan kunden alternativt vælge at modtage regningen pr. post.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DKTV 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 DKTV.

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

### 12.A. Elektronisk regning

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

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

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

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

## **12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling**

DKTV 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. DKTV kan blandt andet i følgende situationer ændre opkrævningsintervallet eller kræve betaling straks:

A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til DKTV i forbindelse med en anden aftale.

B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.

C. Kunden har ikke hjemstedsadresse i Danmark.

D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.

E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med DKTV - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.

F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med DKTV - fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.

G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

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

Hvis opkrævningsintervallet er ændret i henhold til pkt. A, kan opkrævningsintervallet efter anmod-

ning fra kunden ændres til det sædvanlige, når kunden har betalt sin gæld til DKTV, og der i 1 år herefter ikke har været grundlag for at opretholde ændret opkrævningsinterval.

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

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

## **12.C. Kortbetaling**

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

## **13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering**

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

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

A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til DKTV i forbindelse med en anden aftale.

B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.

C. Kunden har ikke hjemstedsadresse i Danmark.

D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.

E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med DKTV - til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.

F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med DKTV - 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 forhandling 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 DKTV 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 DKTV 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 DKTV efter begæring fra kunden.

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, opfører 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 DKTV til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

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

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. I, opfører 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 DKTV til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

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

### **13.A. Forbrugsmaksimum**

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

DKTV 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 (DKTV's lukkeret)**

For forbrugstakserede telefonitjenester er DKTV 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 DKTV 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 DKTV's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.

B. Opkrævning af oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.

C. Opkrævning af abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter DKTV's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straks-

betaling, jf. pkt. 12.A.

D. Kunden undlader efter krav fra DKTV herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i DKTV's net, jf. pkt. 6.

E. Kunden udøver chikane mod DKTV eller DKTV's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i DKTV's net, jf. pkt. 6.

F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til DKTV's net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra DKTV herom at frakoble eller afbryde udstyret.

G. Kunden undlader efter krav fra DKTV 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 DKTV's net, jf. pkt. 6.

H. DKTV afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.

I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, jf. pkt. 2.A.

J. Kunden er taget under konkursbehandling.

K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra DKTV.

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

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

DKTV 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 DKTV's teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## **15. DKTV's misligholdelse**

### **15.A. Fejlafhjælpning**

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

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i DKTV's net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække DKTV's udgifter til fejlsøgning.

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

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

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

For tjenester uden fast installation (internetadgang via WIFI/Hotspot) gælder, at afbrydelser, som skyl-

des manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

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

### **15.C. Erstatningsansvar**

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

A. DKTV er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af DKTV's net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre DKTV har forsømt at begrænse ulemperne herved.

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

D. DKTV 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. DKTV er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

F. DKTV er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af bistand til installationer på kundens pc. DKTV er endvidere ikke ansvarlig for eventuelt bortfald af garantier eller lignende ved ændring af pc'ens opsætning mv.

### **15.D. Force majeure**

DKTV er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for DKTV's kon-

trol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt DKTV's egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

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

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

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

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

DKTV kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen.

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

Følgende vilkår om opsigelse og bindingsperiode gælder for aftaler om abonnement på DKTV's tjenester. For kunder med abonnement på tjenester leveret via kabel-tv-net (coax) gælder dog vilkår om opsigelse og bindingsperiode, som beskrevet i pkt. 17.A.

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

Kunden kan i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning

mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Ved DKTV's varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsige 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.

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

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

DKTV bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

Hvis DKTV helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, kan DKTV med et varsel på mindst 1 måned opsige aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

### **17.A. Opsigelse og binding for abonnenter leveret via kabel-tv-net (coax)**

For kunder med abonnement på tjenester leveret via kabel-tv-net (coax) gælder følgende vilkår om opsigelse og bindingsperiode:

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode) er aftalen uopsigelig i bindingsperioden. Det fremgår af DKTV's ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og DKTV, om der er aftalt en bindingsperiode. Ved abonnement på kabel-tv hos DKTV eller kodet

digitalt kabel-tv hos DKTV er bindingsperioden fra kundens side 6 måneder til udgangen af en måned fra aftaleindgåelsen.

Ved abonnement på bredbånd via DKTV's kabel-tv-net (coax) eller DKTV's ip-telefonitjeneste via Bredbånd (coax) er bindingsperioden 6 måneder fra aftaleindgåelsen.

Ved abonnement på kabel-tv hos DKTV eller kodet digitalt kabel-tv hos DKTV kan kunden med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden.

Ved abonnement på bredbånd via DKTV's kabel-tv-net (coax) eller DKTV's ip-telefonitjeneste via Bredbånd (coax) kan kunden med et varsel på mindst 1 måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden (frikøbsbeløbet) - opsige aftalen med omgående virkning. Eventuel modtaget rabat, som er betinget af, at kunden ikke opsiger i bindingsperioden, indregnes i frikøbsbeløbet.

Ved abonnement på kabel-tv hos DKTV eller kodet digitalt kabel-tv hos DKTV kan kunden i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned. Ved abonnement på bredbånd via DKTV's kabel-tv-net (coax) eller DKTV's ip-telefonitjeneste via Bredbånd, Coax (kabel-tv) kan kunden i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 1 måned. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb – opsige aftalen med omgående virkning. I øvrigt gælder pkt. 17 om opsigelse.

### **17.B. Op- eller nedgradering af tv-pakker leveret via kabel-tv-net (coax)**

For kunder, der abonnerer på tv-pakker via kabel-tv-nettet, gælder følgende vilkår om op- og nedgradering i pakkestørrelsen:

Kunden kan bestille opgradering af sin tv-pakke med 14 dages varsel og mod betaling af et ændringsgebyr.

Kunden kan bestille nedgradering af sin tv-pakke med et varsel på mindst 1 måned til udgangen af en måned og mod betaling af et ændringsgebyr.

Oplysning om de til enhver tid gældende tv-pakkepriser kan fås ved henvendelse til DKTV.

DKTV opgør mellemværendet på tidspunktet for ændringen og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb på den næstkommende regning.

DKTV fremsender en skriftlig bekræftelse ved modtagelse af anmodningen om skift af tv-pakke.

### 18. Ændringer af DKTV's net og tjenester

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

### 19. Ændring af vilkår og priser

DKTV kan ændre disse vilkår, supplerende tje- nestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte til- lægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsaf- gifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsfølsom udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af DKTV's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne 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). Æn- dringer kan endvidere varsles pr. e-mail til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikati- on, jf. pkt. 1.A.

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på DKTV's hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende ka- rakter, herunder for eksempel generelle nedsæt- telser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelses- afgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i DKTV's prisliste.

Ved DKTV's varslings af ændringer af vilkår og pri- ser kan kunden inden for én måned efter varslin- gen opsigte aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigel- sesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennem- føres uden forudgående varsel, kan dog ikke be- grunde en sådan opsigelse.

### 20. Tvister og klager

I tilfælde af tvist mellem kunden og DKTV om for- hold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til DKTV. DKTV træffer som udgangspunkt afgø- relse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er

indgivet.

I tilfælde af tvist mellem kunden og DKTV om for- hold, der vedrører teletjenester, kan DKTV's afgø- relse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www. teleanke.dk.

I tilfælde af tvist mellem kunden og DKTV om for- hold, der vedrører indholdstjenester eller tv-pro- gramforsyning, kan DKTV's afgørelse indbringes for Center for Klagebegrundning, Nævnenes Hus, Told- boden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web www. forbrug.dk.

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


### 21. Ikrafttrædelse

Aftalen mellem kunden og DKTV træder i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2023.

### 22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

#### Kundeservice og support

 69 12 12 12


 [ks@dktv.dk](mailto:ks@dktv.dk)

 [dktv.dk](http://dktv.dk)

#### Den offentlige alarmtjeneste

 112

#### DKTV A/S

 DKTV A/S  
Teglholtsgade 1  
2450 København SV  
CVR-nr. 17 98 16 84