

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR LEVERING AF BREDBÅNDS-TJENESTER OG -YDELSER VIA FIBERNETTET – PRIVAT

1. GENERELT

1.1. Nærværende Almindelige Betingelser (herefter "Almindelige Betingelser") gælder for Altibox Danmark A/S's (herefter benævnt "Altibox") levering af bredbåndstjenester og -ydelser via Fibernettet i henhold til specifik aftale herom indgået mellem Altibox og Kunden.

1.2. Følgende definitioner gælder for Aftalen:

Aftalen: Bestillingsblanketten, Ordrebekræftelsen og alle bilag hertil, herunder Almindelige Betingelser og produktspecifikke betingelser. Betingelserne udleveres eller fremsendes til Kunden senest ved Aftalens indgåelse, jf. pkt. 1.3-1.4. Ordrebekræftelsen: Bekræftelse, som Kunden modtager fra Altibox, hvori er angivet omfanget af den mellem Parterne indgåede aftale, priser og leveringstid.

Fibernet: Det fibernetværk, som Tjenester leveres via. Kunden: Den person, som Altibox i henhold til bestillingsblanketten og Ordrebekræftelsen har indgået aftale med om levering af Tjenester til.

Bolig/Tilslutningsadresse: Den eller de adresser, der tilsluttes Fibernet. Tjenester: De bredbåndstjenester og -ydelser, som Altibox leverer i kraft af Aftalen.

Altibox: Altibox Danmark A/S, Krøyer Kielbergs Vej 3, 2.sal, 8660 Skanderborg, CVR-nr. 31586283

Altibox Kundeservice: Altibox' Kundeservice, der servicerer Altibox' kunder mandag til fredag fra kl. 08.30 – kl. 18.00. Altibox Kundecenter kan kontaktes enten via telefon 70 300 600 eller via info@altibox.dk

Parterne/Part: Altibox og Kunden samlet / henholdsvis hver for sig.

Tv-boksen: Enhed som Kunden i medfør af Aftalen lejer af Altibox, og som er nødvendig for at Kunden f.eks. kan udnytte TV og VOD-tjenester (Video On Demand).

1.3. Det fremgår af Ordrebekræftelsen, hvilke tjenester og ydelser, der er omfattet af Aftalen. Endelig aftale mellem Altibox og Kunden er ikke indgået, førend Altibox har fremsendt Ordrebekræftelse. Senere bestilling af ydelser og tjenester i tilknytning til Aftalen skal ske ved henvendelse til Altibox. Kunden modtager ny skriftlig Ordrebekræftelse på tillægsbestillingen.

1.4. For særskilte tjenester og ydelser kan gælde produktspecifikke betingelser i tillæg til nærværende "Almindelige Betingelser". Produktspecifikke betingelser sammen med Altibox' ordrebekræftelse på modtagelse af ordre om sådanne ydelser.

1.5. Aftalen giver hver af Parterne en række rettigheder og forpligtelser, og Parterne hæfter hver især for de tjenester og ydelser, der skal leveres i henhold til Aftalen. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelse af Aftalens vilkår. Uanset om tredjemand er angivet som debitor i aftaleforholdet, og fakturaer fra Altibox sendes til sådan tredjemand, hæfter Kunden for betaling for Tjenester i henhold til Aftalen og eventuelle tillæg hertil.

1.6. Det er ikke tilladt uden Altibox' samtykke og skriftlig aftale at tilkoble anden adresse og hertil knyttede brugere end den, der fremgår specifikt af Ordrebekræftelse, da det er den eller de enkelte fysiske adresser, som leverancen er knyttet til.

1.7. Det er ikke tilladt uden Altibox' samtykke og skriftlig aftale at formidle trafik for andre eller lade Fibernet og/eller Tjenester benytte af flere i forening end de personer, som tilhører Kundens husstand (Tilslutnings-adressen).

1.8. Kunden kan fortryde Aftalen efter forbrugeraftalelovens § 17. Hvis Kunden via Internettet eller via telefon eller i øvrigt udenfor Altibox' sædvanlige forretningssted, bestiller Tjenester, herunder eventuel installation af Fibernet, har Kunden 14 dages fortrydelsesret fra Aftalens indgåelse, jf. punkt 1.3 ovenfor. Kunden har efter kapitel 3 i forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger. Fortrydelsesfristen løber tidligst fra det tidspunkt, Kunden på skrift (f.eks. på papir eller e-mail) har fået oplysninger herom. Fristen udløber dog senest tre (3) måneder efter Aftalens indgåelse, jf. punkt 1.3 ovenfor.

Hvis Kunden f.eks. har indgået Aftalen mandag d. 1. og også har fået ovennævnte oplysninger, har Kunden frist til og med mandag d. 15. Har Kunden først modtaget oplysningerne senere, f.eks. onsdag d. 3., har Kunden frist til og med onsdag d. 17.

Hvis Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen eller efterfølgende har givet sit samtykke til, at den bestilte Tjeneste, herunder eventuel installation af Fibernet, tages i brug inden udløbet af de 14 dages fortrydelsesret, kan Kunden efter påbegyndelsestidspunktet ikke fortryde Aftalen.

Udløber fortrydelsesretten på en lørdag, søndag eller en helligdag, kan Kunden fortsat benytte fortrydelsesretten på den førstkommande hverdag.

Ønsker Kunden at fortryde sin bestilling, skal mundtlig eller skriftlig meddelelse herom afgives/afsendes til Altibox' Kundeservice inden fortrydelsesfristens udløb. Øn-

sker Kunden at fortryde sin bestilling, skal mundtlig eller skriftlig meddelelse herom afgives/afsendes til Altibox' Kundeservice inden fortrydelsesfristens udløb. Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal TV-boksen og andet udstyr modtaget fra Altibox tilbagesendes, og Kunden afholder alle omkostninger forbundet hermed. I modsat fald kan Altibox fremsætte separat erstatningskrav mod Kunden. Punkt 3.4 finder tilsvarende anvendelse vedrørende returnering af TV-boksen og/eller Altibox' tilslutningsudstyr.

1.9. Tilbud og kampagnepriser gælder kun nye kunder, der ikke har været kunde hos Altibox inden for de seneste 12 mdr. Det er heller ikke muligt at benytte sig af nye tilbud eller kampagner indenfor de første 12 måneder af kundeforholdets indgåelse.

2. FORUDSÆTNINGER

2.1. Det er en forudsætning for at kunne indgå en gyldig bindende Aftale med Altibox, at Kunden er myndig og habil. I modsat fald skal Aftalen med Altibox underskrives af en forælder/værge.

2.2. Tilslutning til Fibernettet. Altibox' udbud af Tjenester forudsætter, at Kundens Bolig er tilsluttet Fibernettet, og at Kunden har det nødvendige tilslutningsudstyr installeret i Boligen.

2.3. Nødvendige leverings- og installeringsoplysninger mv. Såfremt Kundens Bolig ikke er tilsluttet Fibernettet, og Altibox står for at levere og installere Fibernettet hos Kunden, forudsætter Altibox' levering af Tjenester til det i Ordrebekræftelsen fastsatte leveringstidspunkt, at Altibox har modtaget alle nødvendige oplysninger til brug for installering af Fibernettet hos Kunden, herunder, men ikke begrænset til, adresser, tegninger samt godkendelser og tilladelser til montage. I modsat fald udskydes levering og installation af Fibernettet og levering af Tjenester, indtil Altibox har modtaget samtlige sådanne oplysninger og/eller godkendelser og tilladelser.

2.4. Levering og installation skal være teknisk mulig hos Kunden. Det er en forudsætning, at det er teknisk muligt at levere Tjenester via Fibernettet til Tilslutningsadressen. I modsat fald er Altibox berettiget til at annullere Aftalen med omgående virkning, uden at dette berettiger Kunden til at modtage nogen form for kompensation, erstatning eller anden økonomisk godtgørelse herfor. Altibox giver snarest muligt meddelelse til Kunden, hvis levering ikke er mulig.

2.5. Det er en forudsætning for levering og installation, at der er fremkommeligt på Tilslutningsadressen. Såfremt Altibox finder, at der ikke er fremkommeligt på Tilslutningsadressen, indhentes samtykke fra Kunden til fortsættelse af levering og installation. Altibox har ret til at opkræve ekstra vederlag, hvis installations- og tilslutningsarbejder besværliggøres af ufremkommelige

forhold på Tilslutningsadressen, uhensigtsmæssige bygningsindretninger eller tilsvarende.

2.6. Automatisk annullering af bestilling og opkrævning af annulleringsgebyr ved manglende ombooking af teknikerbesøg:

Hvis Kunden har bestilt et bredbåndsabonnement hos Altibox og aktiveringen heraf kræver forudgående teknikerbesøg, samt hvis teknikerbesøget er booket af Kunden ved bestillingen, så kan der opstå tilfælde, hvor fibernetjejen kræver teknikerbesøget ombooket. Kunden modtager som konsekvens besked fra Altibox med anmodning om ombooking af teknikerbesøget. Kunden er forpligtet til inden for 14 dage fra modtagelse af beskeden at ombooke teknikerbesøget. Er det ikke sket annulleres kundens bestilling uden videre og kunden opkræves et annulleringsgebyr.

3. UDS TYR

3.1. Kabling og andre installationer på Tilslutningsadressen efter Altibox' afslutningspunkt er Kundens eget ansvar og risiko. Kunden skal sikre, at udstyr, som Kunden tilslutter Fibernettet, opfylder gældende regler herom. Kunden skal samtidig sikre sig, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes Fibernettet, og at udstyret anvendes i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes Fibernettet, giver anledning til forstyrrelser af dette, er Kunden forpligtet til straks efter påkrav herom fra Altibox at frakoble sådant udstyr og/eller interne netværk, der giver anledning til sådanne forstyrrelser samt iværksætte nødvendige modforanstaltninger.

3.2. Kunden er ansvarlig for, at der er fremført 230V strøm til Altibox' tilslutningsudstyr, samt at Altibox' tilslutningsudstyr til enhver tid er tilsluttet strøm. Kunden afholder alle omkostninger forbundet med Altibox' tilslutningsudstyrs forsyning af strøm, herunder eventuelle omkostninger til el-installatør.

3.3. Det af Altibox udleverede og opsatte tilslutningsudstyr til Fibernettet samt TV-boksen tilhører Altibox og forbliver Altibox' ejendom også efter ophør af Aftalen. Kunden er derfor ikke berettiget til at disponere over det opsatte udstyr, hverken ved at fjerne eller foretage indgreb heri, eller ved at sælge, pantsætte, leje eller låne udstyret ud eller på anden måde råde over udstyr eller TV-boksen. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for enhver beskadigelse, ødelæggelse og/eller bortkomst af TV-boksen og/eller Altibox' tilslutningsudstyr, som Kunden, eller nogen som Kunden har ansvar for, forvolder. Kunden hæfter også for hændelige skader, som f.eks. brandskader, vandskader og lynnedslag. Kunden skal godtgøre Altibox' tab i forbindelse med sådanne skader.

3.4. Tv-boksen og eventuelt andet udleveret udstyr, som ikke installeres permanent i Kundens Bolig, skal returneres til Altibox, hvis udstyret er defekt eller senest 14 dage efter Aftalens ophør (lukning af signal). Returneres udstyret ikke, er Altibox berettiget til at afkræve Kunden en erstatning, der modsvarer indkøbsprisen for nyt tilsvarende udstyr på tidspunktet for Aftalens ophør. Altibox yder efter anmodning fra Kunden kvittering for returnering. Altibox anmoder Kunden om at sikre sig postkvittering eller lignende som dokumentation for returnering.

3.5. Ændringer af tilslutningskrav af udstyr hos Kunden. Altibox forbeholder sig til enhver tid ret at forbedre eller i øvrigt gennemføre ændringer med hensyn til Tjenester og/eller Altibox' tilslutningsudstyr (dette omfatter ikke Tjenesters indhold, jf. punkt 10). Altibox informerer Kunden i rimelig tid, inden ændringer gennemføres. Kunden er indforstået med, at sådanne ændringer og/eller forbedringer af Altibox' udstyr, Tjenester og/eller installationer kan medføre ændrede krav til det af Kunden til Fibernettet tilsluttede udstyr. Kunden er indforstået med, at Altibox med et skriftligt varsel på tre (3) måneder kan ændre sådanne krav, og at ændrede krav kan medføre, at Kunden skal investere i nyt eget udstyr, for at kunne benytte Tjenester. Kunden har mulighed for at opsiges Aftalen med virkning fra ændringernes gennemførelse, såfremt de ændrede krav medfører, at Kunden ikke med sit hidtidige udstyr – eller ved at foretage ændringer af eget udstyr eller ved tilkøb hertil med relativt få omkostninger til følge – kan modtage Tjenesten, med mindre de ændrede krav følger af lovgivningen og/eller forskrifter eller pålæg fra myndighederne. Altibox' krav til udstyr, der tilsluttes Fibernettet, vil dog altid være i overensstemmelse med internationale standarder.

3.6. Det af Altibox' udleverede og opsatte tilslutningsudstyr til fibernettet indeholder almindeligvis funktioner til trådløst netværk. Der ydes ingen garanti for at udstyret understøtter brug på trådløst netværk, og der udføres ikke nogen større afhjælpning for at få det trådløse netværk til at virke. Tilslutningsudstyrets funktioner, til at kunne levere trådløst netværk i husstanden, skal ses som en mulighed, hvis bygninger, geografiske forhold og placering af udstyr m.m. teknisk tillader det. Det trådløse netværk skal derfor ikke opfattes som en del af det leverede fibernetprodukt.

4. PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

4.1. Altibox fastsætter priserne for Tjenester. Altibox opkræver oprettelses- og abonnementsafgift samt eventuelle forbrugsafgifter. Det fremgår af Ordrebekræftelsen, hvilke tjenester og ydelser, der er omfattet af Aftalen, herunder de enkelte priser for abonnements tjenester og ydelser, samt Aftalens samlede pris inklusive gebyrer, omkostninger, moms og alle andre afgifter (de

samlede faste omkostninger). Ved forbrugsafgifter og andre variable priser/afgifter, hvor det ikke er muligt at oplyse den samlede pris, oplyses grundlaget for beregningen af prisen på altibox.dk (fx tidstakstering, takster for SMS, MMS, takstering for download per MB mv.), således at det er muligt at beregne den endelige pris. Herudover kan Altibox opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægs- og engangsydelser mv. Oplysning om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan fås ved henvendelse til Altibox Kundeservice eller på Altibox' hjemmeside.

4.2. Alle priser er angivet i danske kroner inklusive moms.

4.3. Abonnementsafgifter faktureres månedsvis forud startende fra leveringsdagen, mens forbrugsafhængige afgifter faktureres månedsvis bagud, startende fra leveringsdagen. Altibox er berettiget til at ændre i betalingsintervaller, hvilket meddeles Kunden med mindst en (1) måneds varsel.

4.4. Opkrævning i henhold til aftalen sker ved Altibox' fremsendelse af faktura. Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Altibox opkræver et administrationsgebyr - og hvis kunden ikke er tilmeldt betalings service opkræves også et særskilt gebyr for fremsendelse af faktura. Størrelsen af dette særskilte gebyr for fremsendelse af faktura samt administrationsgebyr fremgår af Altibox' hjemmeside. Betaling skal ske til den til enhver tid af Altibox anviste betalingsadresse/konto.

4.5. Kundens misligholdelse med betaling. Ved forsinket eller manglende betaling er Altibox berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens regler herom fra fakturaens forfaldstidspunkt, jf. punkt 4.4, og indtil betaling sker. Altibox er endvidere berettiget til at opkræve gebyrer for fremsendelse af rykkerbreve samt inkassosalærer og andre gebyrer i henhold til lovgivningen herom.

4.6. Altibox har ret til at lukke for Tjenester, indtil fuld betaling er erlagt, jf. punkt 8.1. nedenfor. Genåbnes Tjenester efter Kundens betaling, er Kunden i den forbindelse forpligtet til at betale et særskilt genåbningsgebyr.

4.7. Altibox kan i henhold til dansk rets almindelige regler foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

5. KUNDENS FORHOLD

5.1. Kunden skal ved Aftalens indgåelse give Altibox oplysning om sin Tilslutningsadresse, herunder eventuelle andre Tilslutningsadresser og andre særskilte adresser, hvor betalingsopkrævning og/eller meddelelser om Aftalen og Tjenester skal sendes til, samt yderligere kontaktoplysninger i form af et telefonnummer og

eventuel e-mail-adresse mv. Kunden skal på Altibox' forlangende dokumentere samtlige oplysningers rigtighed. Kunden kan efter anmodning fra Altibox blive bedt om at oplyse CPR-nummer. CPR-nummeret hemmeligholdes over for andre parter.

5.2. Kunden afgiver efter punkt 5.1. eller løbende en række oplysninger til Altibox i forbindelse med Altibox' opfyldelse af Aftalen eller til Altibox' samarbejdspartnere. Altibox er ansvarlig for sit kunderegister og håndtering af dette. Oplysningerne om Kunden registreres udelukkende som grundlag for Altibox' opfyldelse af Aftalen, fakturering af Kunden, overholdelse af forpligtelser i gældende lovgivning, tilslutning, administration, kundeprofilering og markedsanalyse i forbindelse med forretningsmæssig og produktmæssig udvikling, markedsføringsformål samt optagelse i navneregistre og lignende databaser, såfremt andet ikke følger af Aftalen. Altibox kan være forpligtet til at videregive kundeoplysninger til bestemte kanalleverandører ved kundeforholdets ophør. Altibox vil indhente samtykke fra Kunden til den ønskede brug af oplysningerne, såfremt dette er nødvendigt i henhold til lovgivningen. Behandling af oplysninger sker i overensstemmelse med Altibox' persondatapolitik.

5.3. Altibox overholder markedsføringslovens regler om forbud mod uanmodet henvendelse til Kunden. Altibox kontakter kun Kunden ved e-mail, sms-beskeder, mms-beskeder eller lignende i markedsføringsøjemed, såfremt Kunden har givet Altibox sit forudgående, informerede og konkretiserede samtykke hertil, jf. dog punkt 5.4.

5.4. Såfremt Kunden i forbindelse med Aftalens indgåelse oplyser sit mobilnummer og/eller e-mailadresse til Altibox, har Altibox mulighed for at kontakte Kunden i forbindelse med elektronisk markedsføring (sms, mms og email) af Altibox' egne tilsvarende produkter og tjenesteydelser til Kunden. Kunden har i forbindelse med Aftalens indgåelse mulighed for gebyrfrit at frabede sig henvendelser om elektronisk markedsføring (sms, mms og email) med aktivt "nej tak" ved henvendelse til Altibox. Kunden kan ved efterfølgende modtagelse af elektronisk markedsføring (sms, mms og email) til enhver tid kontakte Altibox og gebyrfrit frabede sig yderligere henvendelser om elektronisk markedsføring (sms, mms og email). Kunden vil i så fald alene blive kontaktet med henvendelser nødvendige for at opfylde forpligtelser i henhold til lovgivningen, henvendelser som led i opfyldelsen af Aftalen, henvendelser i forbindelse med misligholdelse af Aftalen, praktiske servicemeddelelser (herunder informationer omkring status på etablering og installation af produkter), omlægninger og/eller ændringer i Aftaleforholdet mv. (herunder prisændringer) Kunden samtykker i, at al fremtidig korrespondance mellem Altibox og Kunden kan foregå elektronisk (sms, mms og email), såfremt Kunden oplyser sin e-mailadresse og

mobilnummer.

5.5. Kunden har ret til at få indsat markering i CPR-registret (den såkaldte "Robinson-liste") om, at Kunden frabeder sig henvendelser i markedsføringsøjemed. Kunden kan tillige give Altibox besked om, at han eller hun ikke ønsker at modtage direkte markedsføringsmateriale per almindelig adresseret post. Medmindre Kunden har meddelt Altibox eller CPR-registret, at sådanne henvendelser ikke ønskes, forbeholder Altibox sig ret til via adresseret markedsføringsmateriale at kontakte Kunden om nye produkter, tjenesteydelser og tilbud mv. for derved at gøre Altibox' produkt til Kunden så optimalt og individuelt tilpasset som muligt.

5.6. Altibox gør opmærksom på, at Altibox, som udbyder af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester med tildeling af abonnentnumre, er forpligtet til at afgive såkaldte nummeroplysningsdata til alle, der ønsker det i henhold til reglerne i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (Teleloven). Ved nummeroplysningsdata forstås oplysninger om abonnentnumre, der er tildelt Kunden, indeholdende navn, adresse, eventuelle oplysninger om stilling, abonnentnummeret og den kategori af tjeneste, abonnentnummeret anvendes til. Altibox er forpligtet til at videregive nummeroplysningsdata registreret i selskabets database til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af oplysningstjenester og telefonbøger mv. Nummeroplysningsdata, som Kunden i forbindelse med etablering af en Tjeneste har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af Altibox til tredjemand. Dette omfatter samtlige af Kundens nummeroplysningsdata eller dele heraf. Kunden kan til enhver tid kontakte Altibox's Kundecenter med henblik på at foretage rettelser eller sletning af data. Nummeroplysningsdata skal dog altid videregives til andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i signaleringsøjemed og til forsyningspligtudbyderens landsdækkende nummeroplysningstjeneste, sidstnævnte til brug for besvarelse af henvendelser fra den offentlige alarmtjeneste eller politiet.

5.7. Adgang til Kundens brugerdata, jf. punkt 5.1. ovenfor, i situationer, hvor dette ikke er begrundet i drifts- og sikkerhedsmæssige årsager, jf. fx punkt 7.7 nedenfor, kræver forudgående samtykke fra Kunden eller en retskendelse, jf. dog punkt 6.8 nedenfor. Altibox er ikke berettiget til at videregive Kundens brugerdata vedrørende elektronisk post til tredjemand, associerede selskaber eller samarbejdspartnere, medmindre en sådan videregivelse sker i forbindelse med Altibox' opfyldelse af Aftalen, at Kunden har givet samtykke hertil, eller at det i øvrigt er muligt i henhold til lovgivningen. Myndighedshenvendelser vil kun blive efterkommet på baggrund af retskendelse, jf. dog punkt 6.8 nedenfor.

5.8. Såfremt der i kundens valg af produkt(er) hos Altibox indgår adgang til tjenester fra tredjepart som en del

af det samlede produkt indvilliger kunden sig i at Altibox udveksler kontaktinformationer med denne tredjepart jf. persondatapolitikken. Kontaktinformationerne kan benyttes af tredjepart i forbindelse med kontakt til kunden omkring nyheder om produktet, ændringer af produktet, tilbud mm. Kunden kan til enhver given tid frasige sig muligheden for at modtage tilbud fra tredjepart.

5.9. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata: Altibox registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og trafikdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 4.4., og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller IP-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres endvidere simkortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. Endvidere registreres telefonnummer (MSISDN) til brug for korrekt taksering og opkrævning ved Altibox services og tjenester. For internettjenester registrerer Altibox endvidere serienummer på kundens udstyr (MAC-adresse) samt IP-adresser på kunder, der opfanges i Altibox virus- og spamfiltre.

For Altibox behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på Altibox.dk/privatlivspolitik.

6. KUNDENS ANVENDELSE AF FIBERNETTET

6.1. Kunden har pligt til at iagttage gældende lovgivning, Altibox' instruktioner og almindeligt accepterede etiske og moralske vurderinger i forbindelse med anvendelse af Tjenester og må ikke anvende Tjenesten på en måde, så Altibox rammes af gene og/eller skade samt sættes i et dårligt lys i offentligheden. Hvis Kunden får kendskab til, at Tjenester bruges i strid hermed, skal Kunden sørge for, at en sådan brug straks ophører, samt informere Altibox herom.

6.2. Ansvar for data. Altibox påtager sig intet ansvar for de data, der passerer via Fibernettet og Kundens tilslutning hertil, ligesom Altibox ikke påtager sig at kontrollere, og heller ikke har ansvar for hvilke informationer, der stilles til rådighed for Kunden ved Kundens brug af Tjenester.

6.3. Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som Kunden stiller til rådighed for tredjemand gennem Tjenester, ligesom Kunden selv er ansvarlig for indhentelse af alle fornødne tilladelser til udbredelse, modtagelse og lagring af oplysninger via Tjenester.

6.4. Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretligt beskyttede værker uden samtykke fra rettighedshaveren kan udgøre en krænkelse af dennes ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan ske ved downloading, caching og/eller distribution. Det er Kundens ansvar, at brug af ophavsretligt beskyttede værker sker med fornødent samtykke fra rettighedshaveren.

6.5. Kunden må alene anvende Tjenester i privat øjemed, jf. punkt 8.2.d). Har Kunden en hjemmeside, der hostes/serviceres på Altibox' systemer, må denne ikke bære præg af kommerciel virksomhed. Kunden har ikke ret til at vider- ebefordre eller videregive Tjenester til tredjemand.

6.6. Kunden kan, ved at downloade materiale fra Internettet eller ved åbning af programmer modtaget i e-mails, løbe en risiko for at inficere sin computer med virus mv. Altibox har ikke indflydelse på sådanne forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab af data m.v. som følge heraf. Altibox er heller ikke ansvarlig for ulemper, tab eller misbrug som følge af eventuelle brud på netsikkerheden, ligesom Altibox ikke er ansvarlig for skader som følge af, at tredjemand trænger ind i Kundens tilslutning til Fibernettet.

6.7. Kunden må ikke overskride den i de produktspecifikke betingelser aftalte lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde mv. med hensyn til blandt andet hjemmesider og e-mail.

6.8. Måtte Altibox få begrundet mistanke om, at Kunden overtræder eller forsøger på at overtræde gældende lovgivning, eller alment accepterede etiske og moralske værdier og regelsæt, er Altibox under iagttagelse af lovgivningen, herunder reglerne om indhentelse og behandling af personoplysninger, og med behørig inddragelse af fogedretten – uden forudgående varsel herom – berettiget til enten fysisk eller via netværkskobling at skaffe sig selv og/eller relevante myndigheder adgang til data, oplysninger og information af enhver slags, som lagres, behandles og/eller distribueres af Altibox eller Kunden i forbindelse med anvendelse af Tjenester. Altibox' ret til indtrængen i sådanne tilfælde omfatter endvidere ret til – uden at et eventuelt erstatningsansvar kan ifaldes herfor – at forsøge at spore og/eller hindre spredning og/eller slette sådanne oplysninger eller informationer, som indehaves og/eller anvendes af Kunden på ulovlig og på anden måde utilbørlig vis.

6.9. Eventuelle e-mail-adresser tilhører Altibox og stilles kun til rådighed, indtil Aftalen mellem Altibox og Kunden ophører. I forbindelse med Aftalens ophør er Kunden selv forpligtet til at tage back-up af ethvert indhold, der måtte forefindes på e-mailkonti. Efter Aftalens ophør vil Altibox være berettiget til at slette alle Kundens data, der måtte forefindes på e-mailkonti jf. punkt 8.9

6.10. Altibox har intet ansvar for Kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende ved handler via Internettet.

7. AFBRYDELSE AF FIBERNETTET, SUPPORT OG VEDLIGEHOLDELSE

7.1. Hvis der opstår afbrydelser i Tjenester, afhjælper Altibox afbrydelsen på bedst mulig vis inden for rimelig tid og hurtigst muligt fra det tidspunkt, hvor Kunden har anmeldt fejlen over for Altibox Kundecenter. Altibox påbegynder normalt afhjælpning af fejl inden for 8 timer fra anmeldelse af fejl, men garanterer ikke dette. Kunden skal i forbindelse med søgning på fejl give Altibox uhindret adgang til installationer og anlæg i Kundens Bolig.

7.2. Altibox er ikke forpligtet til at udbedre afbrydelser, som skyldes omstændigheder uden for Altibox' rækkevidde og kontrol. Hvis Altibox efter modtagelse af fejl-anmeldelse fra Kunden udbedrer en fejl, som skyldes Kunden eller et forhold fra dennes side, forbeholder Altibox sig retten til at lade Kunden erstatte Altibox' omkostninger forbundet med sådant arbejde.

7.3. Er Kundens tilslutning til Fibernettet afbrudt i mere end 48 timer i træk som følge af Altibox' forsømmelse af sin udbedringspligt efter punkt 7.1., vil Altibox efter henvendelse herom fra Kunden, yde Kunden et forholdsmæssigt afslag i den månedlige abonnementsafgift. I sådanne tilfælde fradrager Altibox et forholdsmæssigt beløb fra Kundens næste fakturaopkrævning, dog alene hvis beløbet overstiger kr. 20,00. Afbrydelser som følge af vedligeholdelse, jf. herunder punkt 7.5., sikkerhedstjek og lignende former for midlertidige afbrydelser berettiger ikke Kunden til forholdsmæssigt afslag eller refundering af abonnementsafgifter.

7.4. Altibox Kundecenter tilbyder Kunden support på Altibox' Tjenester.

7.5. Altibox vedligeholder diverse udstyr. Vedligeholdelse og service udføres i videst muligt omfang om natten. Altibox forbeholder sig retten til midlertidigt at foretage afbrydelse af Tjenester for at udføre vedligeholdelse. Afbrydelse på grund af vedligeholdelse/service, forsøges meddelt Kunden via www.altibox.dk under "Kundeservice" og "Driftsstatus", SMS eller e-mail, jf. punkt 5.4. Afbrydelse af Kundens forbindelse som følge af Altibox' vedligeholdelse, berettiger ikke til et forholdsmæssigt afslag i den månedlige abonnementsafgift eller nogen form for kompensation i øvrigt, jf. tillige punkt 7.3. og 9.2. Er der tale om reparation eller vedligeholdelse af udstyr udlånt til Kunden i forbindelse med opfyldelse af Aftalen og medfører dette, at Kunden må undvære udstyret i mere end 10 dage, vil Altibox forsøge at stille erstatningsudstyr til rådighed, indtil Kunden har fået det oprindelige udlånte udstyr retur.

7.6. Afbrydelse af tv-signal. Altibox' tv-programleverandører forbeholder sig retten til at afbryde et tv-signal, hvis Altibox's programleverandører ikke har rettigheder til at udsende det pågældende signal på Fibernettet, Altibox' afbrydelse af et tv-signal på basis af et krav herom fra en programleverandør kan ikke anses for misligholdelse af Aftalen eller i øvrigt give anledning til, at Kunden får ret til at rejse et kompensationskrav af nogen art.

7.7. Altibox har i tilfælde af vedligeholdelse og/eller reparation m.v. ret til at skaffe sig adgang til Kundens brugerdata jf. persondatapolitikken. Altibox' medarbejdere er altid underlagt tavshedspligt.

8. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

8.1. I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse, jf. punkt 8.2., af sine forpligtelser i henhold til Aftalen er Altibox uden varsel berettiget til at hæve Aftalen helt eller delvist og afbryde/spærre Kundens forbindelse til Altibox' tjenester og bredbåndsnet helt eller delvist, jf. dog punkt 8.2a og 8.3

8.2. Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse efter punkt 8.1:

a) Kunden undlader rettidigt at opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen. Afbrydelse som følge af Kundens manglende betaling kan kun omfatte den berørte, ikke-betalte, del af Altibox' tjenester, bredbåndsnet og abonnementet, med mindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

b) Kunden foretager indgreb og/eller fjerner det af Altibox opsatte tilslutningsudstyr til Fibernettet eller tilslutter udstyr til Fibernettet, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller i øvrigt giver anledning til forstyrrelser af Fibernettet.

c) Kunden undlader efter skriftligt påkrav fra Altibox herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne netværk, der, på grund af fejl eller lignende i udstyret eller netværket, virker forstyrrende på Fibernettet.

d) Tilslutningen til Fibernettet anvendes uden forudgående aftale med Altibox til kommerciel virksomhed, jf. punkt 6.5 ovenfor.

e) Kunden portscanner andre computere på Internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet Internettet.

nedenfor. Kunden er selv ansvarlig for, at eventuelle e-mail-adresser ikke krænker tredjemandsrettigheder.

f) Kunden medvirker til spredning af virus eller post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebreve eller lignende).

g) Kunden krænker tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende.

h) Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.

i) Kunden forsøger at ændre konfigurationen på Altibox' tilslutningsudstyr.

j) Hvis Altibox afskæres fra at få adgang til anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning/foretagelse af ændringer.

k) Kunden videredistribuerer de af Altibox leverede TV-signaler til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand, herunder hvis Kunden foretager ændringer i dekodingsudstyr med det formål at opnå uautoriseret adgang til indholdet af en kodet TV-udsendelse.

l) Abonnementet anvendes til formidling af trafik (data) for andre eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører Kundens husstand (tilslutningsadressen).

8.3. Betalingsmisligholdelse. Spærring i tilfælde af manglende betaling kan iværksættes, såfremt Altibox har fremsendt mindst én rykker til Kunden for opkrævning af et udestående beløb, hvor der i rykkeren orienteres om, at forbindelsen vil blive spærret, såfremt betaling ikke sker inden 10 dage, og at spærring vil ske herefter i tilfælde af fortsat betalingsmisligholdelse.

8.4. Såfremt Kunden efter punkt 14.2. klager over registreret forbrug og betaling for de af Altibox leverede Tjenester, stiller Altibox under klagesagens behandling opkrævningen af det omtvistede beløb i bero og undlader at afbryde Kundens forbindelse. Denne opsættende virkning medfører alene suspension af betalingsforpligtelsen, ikke af påløbne morarenter, jf. punkt 4.5.

8.5. Såfremt Altibox ikke giver Kunden medhold i en indgivet klage efter punkt 14.2., stiller Altibox opkrævningen af beløbet i bero i 4 uger efter, at klagen blev meddelt Kunden. I samme periode undlader Altibox at spærre Kundens forbindelse.

8.6. Kundens forbindelse kan uanset punkt 8.4 og 8.5, spærres for udgående trafik, hvis slutbrugerens trafikforbrug i den periode, hvor opkrævning af beløbet er

stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til det højeste månedlige trafikforbrug registreret de seneste tre måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet haft en varighed på mindre end tre måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder. I tilfælde, hvor der mellem Kunden og Altibox er aftalt et kreditmaksimum, træder dette i stedet for det højeste månedlige trafikforbrug.

8.7. Hvis Kunden inden 1 uge efter modtagelse af meddelelse om ophævelse efter punkt 8.1. bringer det forhold, der giver anledning til ophævelsen, til ophør, reetablerer Altibox snarest Kundens forbindelse til Fibernet og levering af Tjenester mod et gebyr. En kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå ny Aftale, før det skyldige beløb er betalt.

8.8. Altibox er i forbindelse med betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau under iagttagelse af Databeskyttelsesloven og Persondataforordningen.

8.9. Afbrydelse af forbindelsen til Fibernet og levering af Tjenester som følge af Kundens misligholdelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

9. ALTIBOX' ERSTATNINGSANSVAR

9.1. Altibox er med de nedenfor anførte begrænsninger erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader eller tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Altibox eller nogen, som Altibox bærer ansvaret for. Altibox' erstatningsansvar er dog i alle tilfælde begrænset til DKK 10.000,- uanset omfanget af tabet.

9.2. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab og skader, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af Fibernet i forbindelse med foranstaltninger, der skønsmæssigt er nødvendige af tekniske vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, med mindre Altibox har forsømt at begrænse ulemperne derved.

9.3. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab og følgeskader, herunder men ikke begrænset til driftstab, tab af omsætning eller avance, produktionstab, tab som følge af, at Fibernet ikke kan benyttes som forudsat, udgiftstab til undersøgelse og udbedring af en skade eller mangel, tab af data, finansielle tab eller tab af markedsandele eller goodwill, samt andre økonomiske konsekvenstab, herunder rentetab, eller tab som følge af, at aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes eller lignende, med mindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

9.4. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab og skader som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af tab af personlige data eller installeret software.

9.5. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.

9.6. Altibox er ikke forpligtet til at betale erstatning, hvis den manglende levering af Tjenester eller afbrydelse heraf skyldes force majeure. Force majeure er alle forhold, som ligger udenfor Altibox' kontrol, og som har indvirkning på leverings-situationen både for Altibox selv eller eventuelle partnere såsom leverandører og transportører, samt omstændigheder, som Altibox ikke med rimelighed kunne forudse, f.eks. arbejdskonflikter, strejke, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Altibox's egne medarbejdere, oversvømmelser, krig, terror-angreb, hærværk på Fibernettet, lynnedslag, ildsvåde, opløb, mobilisering efter myndighedernes bestemmelser og beslutning, dataindbrud, indskrænkninger, fejl eller mangler i forbindelse med energiforsyning, telekommunikation eller anden kommunikation, fejl i andre netværk, systemnedbrud fejl i Kundens udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl, som beror på Kundens forhold, eller uretmæssig leveringsnægtelse fra Altibox' leverandører eller for sen levering fra underleverandører på grund af omstændigheder, der er angivet her.

10. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER

10.1. Ændring af Tjenester og ændringer i Fibernettet. Altibox forbeholder sig ret til at ændre Tjenester samt foretage ændringer i Fibernettet for at sikre optimal drift i Fibernettet og/eller andre netværk.

10.2. Ændring af aftalevilkår, priser og gebyrer. Altibox forbeholder sig ret til at ændre de Almindelige Betingelser og produktspecifikke betingelser, de til enhver tid gældende priser for levering af Tjenester samt ændre eksisterende og/eller indføre nye gebyrer (fx faktureringsgebyrer, betalingsgebyrer og opsigelsesgebyrer).

10.3. Altibox kan ændre Tjenesters indhold, herunder TV-programpakkers sammensætning og antallet af kanaler.

10.4. Varsling af ændringer efter punkterne 10.1.-10.3. Alle ændringer til ugunst for Kunden meddeles Kunden med et varsel på 1 måned. Varsling af Kunden af væsentlige ændringer, samt opkrævning af et nyt gebyr, sker ved information på Altibox.dk og/eller meddelelse til Kunden, hvilket kan ske per brev, i postomdelt kundesmagasin, sms, mms eller per e-mail, jf. punkt 5.4. Varsling af Kunden af mindre væsentlige ændringer kan ske

som tekst på Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk eller ved meddelelse per brev, eller per e-mail, jf. punkt 5.4. Dette omfatter fx ændringer, der ikke i væsentlig grad påvirker indholdet af Tjenester og andre ydelser fra Altibox.

10.5. I forbindelse med varsling efter punkt 10.4., har Kunden uanset udløbet af en eventuel uopsigelsesperiode, jf. punkt 12.1. mulighed for at opsiges aftalen, således at Kunden bliver frigjort fra Aftalen på tidspunktet for ikrafttræden af ændringerne. Denne opsigelse skal være Altibox i hænde senest 14 dage inden ændringerne træder i kraft.

10.6. Altibox er berettiget til at foretage ændringer af rent begunstigende karakter fx generelle nedsættelser af priser, hvilke kan gennemføres uden forudgående varsel.

10.7. Altibox har altid ret til at foretage nødvendige ændringer og reguleringer i Tjenester og Fibernettet, som følge af myndigheders krav herom, eller som sker for at opfylde den til enhver tid gældende lovgivning. Altibox forbeholder sig ret til at begrænse Kundens muligheder for anvendelse af en Tjeneste af drifts- eller sikkerhedsmæssige årsager. Altibox er berettiget til straks at foretage ændring i TV-programpakkers sammensætning, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Altibox' kontrol. Kunden orienteres så hurtigt som muligt og senest umiddelbart efter gennemførelsen.

11. FLYTNING OG OVERDRAGELSE AF AFTALEN

11.1. Aftalen er knyttet til levering på den eller de Tilslutningsadresse(r), der fremgår af Ordrebekræftelsen. Kunden skal meddele Altibox, når Kunden påtænker at fraflytte en Tilslutningsadresse.

11.2. Hvis Kundens nye adresse er tilsluttet Fibernettet eller umiddelbart kan tilsluttes, og det er teknisk muligt at levere samtlige Tjenester på den nye adresse, skal Aftalen ændres, således at Altibox leverer Tjenester til Kundens nye adresse, såfremt Kunden ønsker dette. Ønsker Kunden at flytte leverancen af Tjenester til en ny adresse, kan Altibox opkræve et flyttegebyr herfor.

11.3. Ønsker Kunden levering af Altibox' tjenester og ydelser på en anden Tilslutningsadresse end anført i Ordrebekræftelsen, skal ny specifik Aftale herom indgås. Det er Kundens ansvar at opsiges sin eksisterende Aftale, såfremt denne måtte ønske dette. Hvis ikke dette bliver gjort rettidigt kan Kunden risikere at komme til at betale for abonnement på Tilslutningsadressen i henhold til Aftalen samt for det nye abonnement på den nye adresse i henhold til en ny Aftale.

11.4. Hvis Kundens nye adresse ikke er tilsluttet Fibernettet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, eller hvis Tjenester ikke kan leveres til Kundens nye adresse, kan

Kunden opsige Aftalen med løbende måned plus én (1) måneds varsel, således at Altibox' levering af Tjenester til den fraflyttede Tilslutningsadresse ophører på fraflytningdagen. Altibox er forpligtet til inden for fem (5) arbejdsdage på Kundens anmodning at oplyse om, hvorvidt Altibox kan levere Tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsige Aftalen.

11.5. Fraflytter Kunden Tilslutningsadressen inden udløbet af en eventuel uopsigelighedsperiode, kan Aftalen dog tidligst opsiges til ophør ved uopsigelighedsperiodens udløb.

11.6. Kunden er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjemand. Overdragelsen kræver Altibox' udtrykkelige samtykke.

11.7. Aftalen kan alene overdrages efter punkt 11.6. med samme varsel, som gælder for opsigelse af Aftalen, jf. pkt 11.5.

11.8. Den nye kunde, Kunden og Altibox aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelse først gennemføres efter, at den nye kunde har modtaget en Ordrebekræftelse. På overdragelsestidspunktet opgøres Altibox' mellemværende med Kunden. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til Aftalen for alle forpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

11.9. Altibox forbeholder sig ret til at opkræve gebyr af den nye kunde for overdragelsen efter punkt 11.6., indhente kreditoplysninger om den nye kunde samt kræve, at den nye kunde stiller sikkerhed for sine fremtidige forpligtelser over for Altibox, jf. betingelserne i punkt 1-10. ovenfor.

11.10. Altibox kan til enhver tid og uden forudgående varsel overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til tredjemand.

12. AFTALEPERIODE, OPSIGELSE SAMT OP- & NEDGRADERINGER

12.1. Aftalens uopsigelighedsperiode ved køb af fiberbredbånd er 6 måneder. Efter de 5 første måneder af aftalens løbetid kan kunden uden yderligere omkostninger opsige aftalen med et varsel på løbende måned + 1 måned. Når opsigelsen er modtaget, sender Altibox en skriftlig bekræftelse til kunden.

12.2. Aftalens uopsigelighedsperiode ved køb af en samlepakke er 6 måneder. Efter de 5 første måneder af aftalens løbetid kan Kunden uden yderligere omkostninger opsige aftalen med et varsel på løbende måned + 1 måned. Når opsigelsen er modtaget, sender Altibox en skriftlig bekræftelse til Kunden.

12.3. I forbindelse med varsling efter punkt 10.4. har kunden uanset udløbet af en eventuel uopsigelighedsperiode, jf. punkt 12.1. mulighed for at opsige aftalen, således at Kunden bliver frigjort fra Aftalen på tidspunktet for ikrafttræden af ændringerne. Denne opsigelse skal være Altibox i hænde senest 14 dage inden ændringerne træder i kraft. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan ikke begrunde kundens opsigelse af aftalen i henhold til punkt 12.2.

12.4. Altibox kan opsige aftalen helt eller delvist med et varsel på tre (3) måneder, hvis Altibox ophører med at udbyde en tjeneste, som Kunden modtager.

12.5. Såfremt Kunden ønsker at nedgradere Aftalen sker dette med løbende måned + 1 måned uanset om Kunden befinder sig i bindingsperioden eller er ude af binding. Ønsker Kunden at opgradere Aftalen kan dette ske med det samme.

13. AFTALEVILKÅR

13.1. Hvis en bestemmelse i nærværende Almindelige Betingelser eller andre produktspecifikke betingelser ikke kan opretholdes, kendes for ugyldig eller på anden måde bortfalder, opretholdes de øvrige bestemmelser, som om den eller de omhandlede bestemmelser ikke havde været indeholdt i de Almindelige Betingelser eller de produktspecifikke betingelser. Parterne er forpligtet til ved fortolkning af de øvrige bestemmelser i videst muligt omfang at lægge de oprindelige hensigter for Aftalens indgåelse til grund.

14. LOVVALG, TVISTER OG VÆRNETING

14.1. Enhver tvist mellem Parterne, der vedrører eller udspringer af Aftalen, skal fortolkes og afgøres i overensstemmelse med dansk ret.

14.2. Ved uenighed om fortolkning mv. af Aftalen, herunder om indholdet af fremsendte fakturaer og forbrugsopgørelser, registreret forbrug, betaling for levering af Fibernet og levering af Tjenester mv., kan Kunden klage til Altibox' Kundeservice. Altibox' Kundeservice bekræfter snarest muligt skriftligt og inden fjorten (14) dage modtagelse af klagen og meddeler samtidig hermed Kunden den forventede sagsbehandlingstid. Altibox tilstræber at træffe afgørelse i en klagesag senest én måned efter, at Altibox har bekræftet modtagelsen af klagesagen. Altibox har dog altid truffet afgørelse i klagesager inden tre (3) måneder efter modtagelse af en klage. Indgår det i klagebehandlingen, at der i en periode af en vis varighed gennemføres en særlig registrering eller overvågning af forbrug, debitering mv. med henblik på afdækning af eventuelle fejlkilder, kan sagsbehandlingstiden for afgørelse af klagen forlænges til seks (6) måneder.

14.3. Altibox' afgørelse i klagesager kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, tlf. 33 18 69 00 og/eller Forbrugerklagenævnet, Forbrugerstyrelsen, Amagerfælledvej 56, 2300 København S, tlf. 32 66 90 00.

Hvis Teleankenævnet og/eller Forbrugerklagenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil de i muligt omfang henvise klagen til rette myndighed.

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