

ALMINDELIGE BETINGELSER FOR LEVERING AF BREDBÅNDSTJENESTER 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 (Tilslutningsadressen).

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. UDSKYR

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 navregistre 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 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.

5.10. Altibox Danmark A/S foretager på baggrund af Kundens oplysninger en kreditvurdering. Kreditvurderingen foretages i samarbejde med Collectia A/S, hvor vurderingen sker på baggrund af Collectia A/S' inkassodatabase. Altibox Danmark A/S forbeholder sig retten til at afvise kunder uden yderligere begrundelse. Hvis Kunden afvises på baggrund af søgning i Collectia A/S' database, kan Kunden rette henvendelse til Collectia A/S

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 kontrol-

lere, 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 græns- er 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/

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.

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 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 Fibernettet 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 kundemagasin, 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 opsige 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 Fiber-nettet 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 fraflytningsdagen. 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 omkostning-

ger 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 sags-

behandlingstid. 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.

SÆRLIGE BETINGELSER PRIVAT - INTERNET

1. GENERELT

1.1. Disse "Særlige Betingelser Privat - Internet" gælder mellem Altibox Danmark A/S (herefter "Altibox") og Kunden for Altibox's udbud af internetadgang via Fibernet (herefter defineret som "Internettjenesten"). Ud over disse "Særlige Betingelser Privat - Internet" gælder Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" for Aftalen. Ved uoverensstemmelser mellem disse "Særlige Betingelser Privat - Internet" og "Altibox's Almindelige Betingelser for Private Kunder", har disse "Særlige Betingelser Privat - Internet" forrang.

2. INTERNETTJENESTEN

2.1. Aftale med Altibox om Internettjenesten indebærer, at Kunden får adgang til internettet med de funktioner og ydelser, der følger heraf. Det nærmere omfang og indhold af Internettjenesten og eventuelle begrænsninger heraf fremgår af Bestillingsblanketten, Altibox's "Særlige Betingelser Privat - Internet", Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" og Altibox's Ordrebekræftelse samt en eventuel produktbeskrivelse (herefter omtales de førnævnte dokumenter "Aftalen"). Tjenester er endvidere uddybende beskrevet på Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk.

2.2. Det er målsætningen, at Kunden til enhver tid tilbydes den i Aftalen angivne nominelle hastighed mellem Kundens egen PC og internettet. Som følge af, at Altibox kontrollerer Internettjenesten løbende samt det faktum, at software, firewalls og digitale netværks beskaftenhed kan vanskeliggøre og hastighedsnedsætte transmissioner, garanteres den angivne maksimale hastighed for Internet-tjenesten ikke, og den effektive hastighed kan på grund af førnævnte tekniske forhold mv. være nedsat.

2.3. Med Internettjenesten følger én dynamisk IP-adresse, der tildeles af Altibox. Kunden kan ikke få tildelt ekstra dynamiske IP-adresser. Kunden kan tilkøbe én fast IP-adresse. IP-adresser ejes af Altibox og stilles alene til Kundens rådighed, så længe Kunden har en aftale med Altibox. Når hensyn til drift, trafik og/eller tekniske forhold tilsiger dette, har Altibox ret til at ændre en fast IP-adresse. Ændres en IP-adresse, informerer Altibox Kunden herom med passende varsel. Eventuelle omkostninger forbundet med ændring og/eller tilpasning af Kundens tilsluttede udstyr er Altibox uvedkommende.

2.4. Når endelig aftale er indgået, modtager Kunden personlig og abonnementspecifik information om Internettjenesten, herunder personlige koder. Kunden er ansvarlig for sin egen og uvedkommendes anvendelse af Internettjenesten, hvorfor sådan personlig information altid skal opbevares på et betryggende sted, hvor uvedkommende tredjemand ikke får adgang. Personlig information, herunder eventuelle koder, må ikke anvendes af eller afsløres over for nogen uvedkommende.

Opstår der mistanke om, at sådan information er kommet til tredjemands kundskab, skal Altibox straks underrettes herom. Altibox forbeholder sig ret til at blokere for Kundens adgang til websider med ulovligt indhold.

2.5. Altibox kan efter ønske tildele Kunden én e-mail-adresse, som Kunden selv skal oprette, i medfør af Aftalen. E-mail-adressen er personlig og må alene anvendes af Kunden og/eller dennes husstand. Altibox stiller alene e-mail-adressen til Kundens rådighed, så længe Kunden har en aftale med Altibox. Altibox har ret til at nægte oprettelsen af navnekrænkende, stødende og/eller ikke formålstjenlige e-mail-adresser, ligesom Altibox har ret til at fjerne sådanne allerede oprettede e-mail-adresser. Taler kommercielle, juridiske og/eller tekniske hensyn herfor, har Altibox ret til at ændre tildelte e-mail-adresser. Kunden vil blive informeret herom, hvis Altibox ikke kan godkende en valgt e-mail-adresse. Kunden tildeles alene en begrænset mængde lagerplads til indkommende post. Det er derfor Kundens eget ansvar løbende at tømme sin(e) email-postkasse(r) for indgående post. Altibox forbeholder sig ret til at spærre for ind- og udgående post, hvis Kunden ikke har tilstrækkelig eller tilgængelig lagerkapacitet. Altibox forbeholder sig altid ret til at slette al post, som måtte vise sig at være af ulovlig karakter eller i øvrigt krænker juridiske rettigheder. Der henvises i øvrigt til punkt 6.8 og 8.9 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder".

2.6. Altibox forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internet-tjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige årsager. Der henvises i øvrigt til punkt 7.5. i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder". Videre forbeholder Altibox sig ret til, i) at teste for åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på Kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug, ii) at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing og iii) at blokere for tredjemands forbindelser til Altibox's internet-tjeneste, hvor forbindelsen vurderes misbrugt f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.

3. FIBER LIGHT

3.1. Abonnerer Kunden på Altibox Fiber Light, yder Altibox kun support til Kunden via mail og chat på Altibox' hjemmeside. Hvis Kunden kontakter Altibox' telefon-support opkræves der et særskilt gebyr pr. kald for telefonsupport til Kunden mod accept. Hvis Kunden ikke accepterer gebyret, er Altibox ikke forpligtet til at yde telefonsupport til kunden.

3.2. Abonnerer Kunden på Altibox Fiber Light stiller Altibox ikke en router eller udstyr med trådløst netværk til rådighed for kunden. Det af Altibox' opsatte tilslutningsudstyr, som indeholder router og indbygget trådløst netværk deaktiveres i udstyret. Det er Kundens eget ansvar at anskaffe og tilslutte egen router, eller udstyr med trådløst netværk. Altibox er ikke forpligtet til at yde support på Kundens eget udstyr.



SÆRLIGE BETINGELSER FOR E-MAILTJENESTE

1. GENERELT

1.1. Disse betingelser («Særlige betingelser») gælder for e-mailtjenester («Tjenesten») til kunden («Kunde») fra Altibox («Altibox»). Begrebet «Kunde» omfatter udelukkende privatkunder/forbrugerkunder.

1.2. Udover disse («Særlige betingelser for e-mailtjeneste») gælder Altibox's «Almindelige betingelser for Private Kunder». Ved uoverensstemmelser mellem disse («Særlige betingelser for e-mailtjeneste») og Altibox's «Almindelige betingelser for Private Kunder» har disse («Særlige betingelser for e-mailtjeneste») forrang.

1.3. Det er en forudsætning for levering af Tjenesten at Kunden har abonnement på internetadgang hos Altibox.

1.4. Kunden er den juridiske ejer af den eller de e-mailadresser tilknyttet Tjenesten, og er ansvarlig for at sikre, at brug sker i overensstemmelse med disse betingelser.

1.5. Kunden accepterer at de Særlige betingelser og øvrige aftaledokumenter, stilles til rådighed for kunden i elektronisk format.

1.6. Altibox kan ændre disse betingelser med mindst én måneds varsel til e-mailadresser som er en del af denne Tjeneste.

2. TJENESTEN

2.1. Tjenesten er en e-mailtjeneste til modtagelse, læsning og afsendelse af e-mails. Kunden skal selv sørge for software til brug af e-mail. Tjeneste kan også bruges med en standard browser i en brugergrænseflade kaldet webmail, med login fra <https://mail.altibox.no/>. Altibox yder kun support for brugen af webmail.

2.2. Kunden skal være registreret på Mit Altibox og selv oprette og administrere e-mailadresser der.

2.3. E-mailadresser kan kun overdrages til en anden bruger over 18 år, med kundens samtykke og under forudsætning af at den relevante bruger har tegnet egen internetadgang hos Altibox.

2.4. Adgangskode tildeles kunden. Adgangskoden kan ændres af kunden via Mit Altibox. Dette gælder også eventuelle underkonti. Altibox deler ikke adgangskoden eller anden logininformationer med andre end kunden, med mindre Altibox er juridisk forpligtet til at udlevere dette. Dette gælder også ved dødsfald.

2.5. Tilgængelig lagerplads per e-mailkonto vises i brugergrænsefladen for webmail. Når e-mailkontoen er fuld (tilgængelig lagerplads eller antal mails i indbakken) vil indkommende e-mails blive afvist.

2.6. Det er ikke længere muligt at oprette ekstra e-mailadresser. Lignende e-mailadresser som allerede er oprettet kan fortsat benyttes. Eventuelle andre brugere af underkonti end Kunden accepterer at Kunden er juridisk ejer af e-mailkontoer i overensstemmelse med disse Særlige betingelser, og at lignende underkonti kun kan overdrages til andre brugere end Kunden iht. Betingelserne i pkt. 2.3.

2.7. Altibox kan frit foretage ændringer i Tjenesten som ikke ændre i Tjenestens karakter

3. ANSVAR

3.1. Altibox er ikke ansvarlig for produkter eller tjenester Kunden eller andre brugere køber eller bestiller med tildelt e-mailadresse som kontakt e-mailadresse.

3.2. Altibox er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tab grundet meddelelser som ikke er kommet frem, eller enhver form for direkte eller indirekte skade grundet modtaget og afsendte meddelelser.

3.3. Altibox er ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tab på grund af manglende adgang til lagrede meddelelser.

3.4. Der stilles ingen garanti for pålideligheden til Tjenesten eller sikkerheden for data som er gemt i Tjenesten. ortal præsenteres som sådan. Bestilling af VoD sker via Kundens TV-boks på Altibox's TV-portal. Ved VoD sker levering af tjenesten umiddelbart efter bestillingen er afsluttet, hvorfor Kunden accepterer, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder, jf. punkt 1.9 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder".

4. BRUGSBEGRÆNSNINGER

4.1. Adgang til Tjeneste kan blive begrænset, spærret eller lukket hvis den bliver brugt til:

- a) Aktivitet som er skadelig for Tjenesten.
- b) Aktivitet som ødelægger tjenesteoplevelsen for andre brugere.
- c) At sprede (i) ulovligt indhold, (ii) virus eller skadelig software, inkl. Links til disse, (iii) materiale som Kunden eller bruger ikke har rettigheder til, inkludere personlig information/data om en anden person som spredes mod denne persons vilje, eller (iv) materiale som bruges til kommercielle aktiviteter.
- d) At sprede spam (massedistribueret uopfordret e-mails) eller fornærmende, truende eller chikanerende meddelelser.
- e) Enhver form for kriminelle aktiviteter.

4.2. Altibox forbeholder sig retten til at iværksætte tiltag ved mistanke om at en e-mailkonto benyttes i strid med betingelserne, eller hvis uvedkommende har fået adgang til kontoen. Ved misbrug kan Altibox nulstille adgangskode, blokere trafik og/eller spærre kontoen uden varsel. Altibox kontakter Kunden efter spærring.

4.3. Tjenesten er kun til personligt, ikke-kommercielt brug. Tjenesten må ikke benyttes til udsendelse af store mængder e-mails. Altibox forbeholder sig retten til at sætte en grænse for antal meddelelser pr. udsendelse og antal modtagere, samt at ændre disse grænser uden forudgående varsel.

4.4. E-mailkontoen kan blive spærret som følge af ikke-acceptable e-mailadresser og afsendersender navne er valgt. Alternativt kan Altibox ændre sådanne e-mailadresser og afsendernavne. Det, der ikke er acceptabelt, omfatter bl.a. tilfælde hvor:

- a) E-mailadressen eller afsendernavnet er designet til forkert at give indtryk af at tilhøre en anden og identificerbar person.
- b) E-mailadressen eller afsendernavnet er designet til forkert at give indtryk for at repræsentere et mærke, firma, organisation eller offentlig instans.
- c) E-mailadressen eller afsendernavnet er designet til at være stødende, fornærmende, mobbe eller opfordre ulovlige aktiviteter

Punkterne ovenfor gælder selvom e-mailadressen eller afsendernavnet er blevet automatisk genereret. Altibox skal om muligt varsle Kunden før tiltag til denne bestemmelse iværksættes.

5. SPÆRRING OG SLETNING AF INAKTIV KONTO

5.1. Konti (e-mailadresser) som ikke har været logget ind i en periode på seks (6) måneder vil blive spærret. Før sådan en spærring vil Altibox så vidt muligt at varsle Kunden om at kontoen bliver spærret.

5.2. I en periode på indtil 3 måneder efter spærringen er iværksat, kan kontoen genåbnes. Sådant en genåbning kan ske via Mit Altibox, efter udløbet af denne 3- måneders periode, vil data knyttet til den aktuelle e-mailkonto slettes, og e-mailkontoen kan ikke længere genoprettes. Fra samme tidspunkt vil e-mailadressen være tabt. E-mailadresser genbruges ikke.

5.3. Ved videresending til en anden e-mailkonto er det ikke synligt for Altibox om kunden fortsat bruger kontoen. For at undgå sletning, skal kunden og/eller den relevante bruger mindst én gang hver 6. måned logge ind for at læse e-mails på den aktuelle konto.

6. OPSIGELSE

6.1. Ved eventuel opsigelse af Kundens bredbåndsabonnement hos Altibox, vil e-mailkonto(er) være tilgængelig i 4 måneder før e-mailkontoen derefter spærres og slettes. Kunden vil gives nærmere information i forkant af sådan en proces. Kunden kan hvis ønsket, melde opsigelse af Tjenesten til Altibox's kundeservice, såfremt Kunden ønsker at e-mailkonto(erne) slettes på et tidligere tidspunkt.

6.2. Ved eventuel opsigelse af kundens bredbåndsabonnement hos Altibox, vil følgende ske:

- 30 dage efter opsigelsen deaktiveres e-mailkontoen
- 92 dage efter deaktivering af e-mailkontoen slettes hele kontoen, e-mailkontoer/e-mailadresser tilhørende kunden spærres, og data slettes.

Efter perioden på 4 måneder kan e-mailkontoen/e-mailadressen ikke genoprettes på et nyt bredbåndsabonnement.

7. OVERDRAGELSE OG BRUG AF UNDERLEVERANDØR

7.1. Altibox kan frit benytte underleverandører til at producere og/eller levere hele eller dele af Tjenesten.

7.2. Altibox har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifm. Leveranse af denne Tjeneste iht. Nærmere angivet betingelser i de Almindelige betingelser.

SÆRLIGE BETINGELSER PRIVAT – TV

1. GENERELT

1.1. Disse "Særlige Betingelser Privat - TV" gælder mellem Altibox Danmark A/S (herefter "Altibox") og Kunden for Altibox's udbud af tv/Media via Fibernettet (herefter defineret som "TV/Mediatjenesten"). Ud over disse "Særlige Betingelser Privat – TV" gælder Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" for Aftalen.

Ved uoverensstemmelser mellem disse "Særlige Betingelser Privat – TV" og Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder", har disse "Særlige Betingelser Privat – TV" forrang.

1.2. Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen om TV og levering af TV/Mediatjenesten, at Kunden har abonnement på internetadgang hos Altibox.

1.3. Ved valg af visse kanalpakker kan der gælde særlige produktspecifikke vilkår, herunder en bindingsperiode på op til 12 måneder.

2. TV/MEDIATJENESTEN

2.1. Aftale med Altibox om TV/Mediatjenesten indebærer, at Kunden gennem én fra Altibox udleveret TV-boks får adgang til, i sin husstand, at modtage TV/Mediasignaler via Fibernettet med de funktioner og ydelser, der følger heraf. Det nærmere omfang og indhold af TV/Mediatjenesten og eventuelle begrænsninger heraf fremgår af Bestillingsblanketten, Altibox's "Særlige Betingelser Privat – TV", Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" og Altibox's Ordrebekræftelse samt en eventuel produkt- beskrivelse (herefter "Aftalen"). Tjenester er endvidere uddybende beskrevet på Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk.

2.2. Når endelig aftale er indgået, modtager Kunden personlig og abonnementsspecifik information om TV/Mediatjenesten, herunder eventuelle personlige koder. Kunden er ansvarlig for sin egen og uvedkommendes anvendelse af TV/Mediatjenesten, hvorfor sådan personlig information altid skal opbevares på et betryggende sted, hvor uvedkommende tredjemand ikke får adgang. Personlig information, herunder eventuelle koder, må ikke anvendes af eller afsløres over for nogen uvedkommende. Opstår der mistanke om, at sådan information er kommet til tredjemand's kundskab, skal Altibox straks underrettes herom.

2.3. Med aftale om leverancer af TV/Mediatjenesten modtager Kunden én TV-boks, hvis tilslutning er en forudsætning for at kunne modtage Altibox's TV/mediasignaler. Til en TV-boks kan tilsluttes ét TV. Ønsker Kunden at kunne modtage TV/Mediatjenesten på flere TV'er skal flere TV-bokse lejes ved særskilt aftale herom med Altibox. Kunden kan maksimalt tilslutte fire (4) TV-bokse til Fibernettet. Kunden må alene tilslutte den af Altibox udleverede TV-boks til den af Altibox opsatte fordeler- boks. Altibox rådgiver og vejleder alene om tilslutning af TV-boksen og er således ikke ansvarlig for kunderådgivning omkring tilslutning og opsætning af Kundens TV, video-/DVD-afspiller og/eller andet

teknisk udstyr brugt i forbindelse med TV/Mediatjenesten, ligesom Altibox ikke yder kunderådgivning til tjenester, som Kunden ikke køber gennem Altibox.

2.4. Altibox sammensætter et varieret udbud af tv- og radiokanaler, men Altibox garanterer ikke et bestemt programudbud, ligesom der tages et generelt forbehold for ændringer i pris, kanaludbud og pakkesammensætning. Altibox har ret til at ændre i indholdet af de af Altibox udbudte pakker, herunder ombytte eller udskifte tv- og/eller radiokanaler. Der henvises til punkt 10 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" om varsling af ændringer. Altibox kan til enhver tid ændre i udformningen af Altibox's portal, herunder designet heraf.

2.5. Kunden kan via login på Altibox's hjemmeside, eller ved henvendelse til Altibox Kundecenter, skifte, fravælge eller tilkøbe programpakker. Kunden modtager altid en Ordrebekræftelse på ændringer, inden sådanne træder i kraft. Altibox opkræver for nuværende ikke et gebyr for programpakkeskift. Hvis Altibox på et senere tidspunkt ændrer denne politik, vil gebyr herfor fremgå af Altibox's prisliste på Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk. Der henvises til punkt 10 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" om varsling af ændringer.

2.6. Altibox tilbyder Kunden mulighed for at leje film og andre programmer (VoD) gennem Fibernettet. Vilkårene for VoD-signaler vil fremgå af tv-portalen.

2.7. Altibox kan vælge at give en ekstern samarbejdspartner adgang til at sælge sine produkter gennem Fibernettet. Vælger Kunden at købe sådanne produkter, kan Kunden blive forpligtet til at skulle acceptere samarbejdspartnerens egne betingelser herfor.

2.8. Altibox kan blive forpligtet til at sikre, at et tv-signal er blokeret som følge af, at TV-programleverandøren ikke har de fornødne immaterielle rettigheder. Måtte Altibox være nødsaget til at gennemføre sådan blokering af udsendelse af et program på Fibernettet på grund af TV-programleverandørens manglende immaterielle rettigheder, vil Kunden i god tid få besked herom fra Altibox's netværksovervågningscenter. Altibox's blokering af tv-signaler, som følge af tv-programleverandørers krav herom, giver ikke Kunden ret til kompensation eller erstatning af nogen art. Der henvises i øvrigt til punkt 7.6. i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder".

2.9. Altibox kan ikke drages til ansvar for indholdet af de udbudte TV- og radioprogrammer samt film, ligesom Altibox ikke ifalder ansvar for manglende tilrådelighedsstilling eller kvalitetstab i TV/Mediatjenesten, hvis Altibox's samarbejdspartnere, herunder tv- og radioprogramleverandører ikke opfylder sine forpligtelser over for Altibox og/eller Kunden.

2.10. Som VoD (Video On Demand) anses de tjenester, der i Altibox's portal præsenteres som sådan. Bestilling af VoD sker via Kundens TV-boks på Altibox's TV-portal. Ved VoD sker levering af tjenesten umiddelbart efter bestillingen er afsluttet, hvorfor Kunden accepterer, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder, jf. punkt 1.9 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder".

2.11. Ved køb af film vil ejerskabet af disse bortfalde med opsigelse af tv-abonnement hos Altibox. Ved eventuel senere oprettelse af tv-abonnement hos Altibox er det ikke muligt at få ejerskab og/eller adgang til filmene igen.

2.12. Kunden kan tilkøbe sig TV-boks med optagefunktion. Priser herfor vil fremgå af Altiboxs prisliste på altibox.dk. Optagne programmer på TV-boksen vil være tilgængelige for Kunden så længe Kunden har abonnement på program-pakken, indeholdende den tv-kanal, hvor programmet er optaget på.

2.13. Optagne programmer på TV-boksen følger TV-boksen. Det vil sige, at optagelserne er gået tabt, såfremt TV-boksen bliver defekt og må udskiftes eller Kunden opsiges sit tv-abonnement.

3. WEB-TV-TJENESTEN

3.1. For at Kunden kan benytte web-tv-tjenesten (herefter kaldet web-tv In) er det påkrævet at Kunden modtager internetadgang og TV/Mediasignaler via Fibernettet fra Altibox, ligesom Kundens udstyr (herunder installeret software) skal opfylde visse minimumskrav. Disse minimumskrav vil fremgå på altibox.dk. Det kan være påkrævet, at Kunden får leveret specifikke hastigheder på internettjenesten for at få adgang til og optimalt udbytte af web-tv In.

3.2. Brugen af web-tv In sker via altibox.dk og via de lancere- de applikationer der henvises til via altibox.dk

3.3. Web-tv In giver Kunden adgang til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler til visning på Kundens computer, tablet el. lign via Kundens forbindelse til internet-tjeneste via Fibernettet. Antallet af tilgængelige tv-kanaler afhænger af Kundens tv programpakke. Det vil fremgå på altibox.dk, hvilke kanaler der indgår i web-tv In for de enkelte tv programpakker og priser.

3.4. Kunden har også mulighed for at anvende web-tv udenfor husstanden via andre internetforbindelser end via Fibernettet hos Kunden (kaldet web-tv Out). Det vil fremgå på altibox.dk, hvilke kanaler der er tilgængelige udenfor husstanden for de enkelte tv programpakker, selvstændige web-tv programpakker (som er uafhængige af Kundens aftale på tv-boks i husstanden hvor TV/Mediasignaler modtages via Fibernettet) og priserne herover. Der er kun adgang til kanalerne i web-tv Out inden for Danmarks landegrænser.

3.5. Der kan løbende ske ændringer i sammensætningen af TV kanaler udbudt i både web-tv In og Out og ved afgang af kanaler ydes der ikke reduktion i abonnements-

afgiften. Der tages samme generelle forbehold for ændringer i pris, kanaludbud og pakkesammensætning for web-tv som ved levering af TV/Mediasignaler via Fibernettet fra Altibox. Jf. pkt. 2.4.

3.6. For adgang til web-tv In (jf. pkt. 3.4.) kan der kræves et brugernavn og password. Såfremt dette er tilfældet vil Altibox oplyse Kunden hvordan disse oprettes ved oprettelse af aftale omkring TV/Mediatjeneste.

3.7. For adgang til web-tv Out skal der bruges brugernavn og password. Disse logininformationer er personlige og må ikke deles med andre. Abonnenten bærer risikoen for at brugernavn og password ikke kommer tredjemand til kendskab. I tilfælde af mistanke om utilsigtet adgang i form af f.eks. elektronisk tyveri (keylocking, virus, spyware eller lignende), skal Kunden omgående melde dette til Altibox.

3.8. Altibox er ikke ansvarlig for kvaliteten af internetforbindelsen til web-tv Out ved brug af andre internetforbindelser end Altiboxs fibernet.

3.9. Følgende forhold anses for Kunden som væsentlig mislighold af Altibox web-tv og giver Altibox berettigelse til at afbryde Kundens forbindelser til web-tv tjenesten eller begrænse Kundens mulighed for brug af tjenesten.

3.9.1. Kopiering eller ændring af det indhold, der udbydes på web-tvtjenesten, herunder også VoD.

3.9.2. Videredistribution af indholdet på web-tv tjenesten eller VoD-materiale, eller overdragelse af brugernavn og password til tredjemand.

3.9.3. Offentlig visning, eller erhvervsmæssig udnyttelse af indhold på web-tv tjenesten og/eller VoD-materiale

3.9.4. Forsøg på omgåelse af kryptering eller anden indholdsbeskyttelse.

3.10. Altiboxs ret til blokering af tv-signal uden at blive draget til ansvar er gældende under samme betingelser som ved levering af tv gennem tv/mediasignaler via Fibernettet. Jf. pkt. 2.8 og 2.9.

3.11. Såfremt Altibox tilbyder Kunden mulighed for at leje film og andre programmer (VoD) gennem web-tv vil vilkårene for VoD-signaler fremgå ved bestilling på portalen. Pkt. 2.10 er også gældende for VoD tjenester bestilt gennem web-tv.

4. TV MED FIBER LIGHT

4.1. Abonnerer Kunden på Altibox Fiber Light yder Altibox kun support på tv-produktet til Kunden via mail og chat på Altibox' hjemmeside. Hvis Kunden kontakter Altibox' telefon-support opkræves der et særskilt gebyr pr. kald for telefon-support til Kunden mod accept. Hvis Kunden ikke accepterer gebyret, er Altibox ikke forpligtet til at yde telefonsupport til kunden.

altibox

KUNDEVILKÅR SPECIELT KNYTTET TIL BRUG AF ALTIBOX MEDIEBOKS (IBOX) - GÆLDENDE PR. 1. SEPTEMBER 2021

1. Generelt

Medieboksen giver kunden adgang til sine tv-kanaler og interaktive tjenester. Med Tv-boksen kan kunden se tv, leje film (VOD), se film- og serierpakker (SVOD), benytte Google Play. Alle disse tjenester og funktioner – herunder streaming fra Google Play, afspilning af SVOD og optagede programmer på Medieboksen – kræver, at den er forbundet til internettet – trådløst eller via kabel. Vi anbefaler, at du bruger en kablet internetforbindelse.

2. Særlige vilkår forbundet med download af apps til Medieboksen

Altibox Danmark kan ikke holdes ansvarlig og yder ikke support på manglende funktioner, defekter i apps mm. som kunden har downloaded på eget initiativ. Det er alene de pre-installerede apps som Altibox Danmark yder support på. Kunden kan indstille Forældrekontrol på Medieboksen. Forældrekontrol omfatter udelukkende indhold i Altibox appen og ikke indhold fra Google Play.

3. Tilkøb i apps

Det er til enhver tid kundens eget ansvar at læse og acceptere betingelser for brug af apps, der downloades på kundes eget initiativ. Herunder mulige tilkøb i appen. Tilkøb i apps vil ikke fremgå af faktura fra Altibox Danmark, men vil være knyttet til den Google konto som kunden skal oprette for at opnå mulighed for download. Til denne konto kan der tilknyttes et kreditkort, hvor eventuelle tilkøb vil blive trukket. I tilfælde af uoverensstemmelser, påligger det kunden at kontakte Google med henblik på afklaring.

4. Brug af Medieboksen

Medieboksen er tiltænkt primært brug i kundes eget hjem og tilsluttes kundes eksisterende internetforbindelse enten med kabel eller trådløst. Boksen understøtter brug udenfor hjemmet f.eks. i forbindelse med ferie i sommerhus. I forbindelse med brug udenfor hjemmet gælder EU's portabilitets regler. BEMÆRK at en eventuel tilslutning af Medieboksen til et mobilnetværk, kan medføre omkostninger for kunden til mobiludbyderen. Denne omkostning er alene kundens ansvar at undersøge og afholde.

5. Tilslutning af udstyr

Det er alene af Altibox Danmark godkendt udstyr, der må tilsluttes Medieboksen. Tilsluttes andet udstyr bortfalder reklamlationsret og garanti.

6. Opdateringer

Kunden må kun anvende den software, der anvises af Altibox Danmark. Kunden må ikke på egen foranledning ændre eller opgradere softwaren. Kunden accepterer, at Altibox Danmark har retten til løbende at foretage den nødvendige opgradering af softwaren, som kræves for modtagelse af indhold og anvendelse af Medieboksen. Det tilstræbes at opdateringer foretages på tidspunkter hvor brug af Medieboksen vurderes som lavest.

I forbindelse med opdateringer kan der forekomme kortvarige afbrydelser af billede og lyd, og Medieboksen kan genstarte én eller flere gange.

SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER FOR KØB AF FYSISKE PRODUKTER, SOM ER KNYTTET TIL EN TJENESTE FRA ALTIBOX

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDGÅELSE AF AFTALE OM FYSISKE PRODUKTER
2. PRISER OG BETALING
3. SÆRLIGT OM GOOGLE ROUTER INKLUDERET I EN BREDBÅNDSTJENESTE
4. VILKÅR FOR AFTALE OM AFDRAGSORDNING
5. LEVERING
6. FORTRYDELSESRET
7. REKLAMATION
8. GARANTI
9. ER SKADEN SELVFORSKYLDT
10. RETURNERING

INDGÅELSE AF AFTALE OM FYSISKE PRODUKTER

1.1 Alle aftaler indgås på dansk. Altibox fremsender snarest muligt en ordrebekræftelse pr. e-mail med oplysninger om Kundens ordrenummer, navn og adresse, betalingsmåde, leveringsadresse samt en oversigt over de bestilte varer. Kunden opfordres til at udskrive ordrebekræftelsen umiddelbart efter modtagelsen, idet denne kan være relevant i forbindelse med fortrydelse eller reklamation. Kunden kan til enhver tid få en kopi af ordrebekræftelsen ved at kontakte kundeservice pr. mail: info@altibox.dk.

2. PRISER OG BETALING

2.1 Alle opgivne priser er inkl. moms. Den gældende pris er den, som på dagen for bestillingen er angivet på hjemmesiden ud for den pågældende vare. Der tages forbehold for trykfejl.

2.2 Til enhver bestilling afgivet via hjemmesiden tillægges der et beløb til dækning af ekspeditions- og forsendelsesomkostninger.

2.3 På visse produkter kan Kunden vælge enten at betale hele Købesummen på en gang, eller betale med en afdragsordning over en nærmere aftalt tidsperiode. Kunden skal oplyse valget ved bestilling.

2.4 Ved aftalt afdragsordning faktureres Kunden rente- og omkostningsfrit efter aftalt afdragsinterval. Retmæssig betaling sker til Altibox, som specificeret på tilsendt faktura.

2.5 Købssummen vil fremkomme på samme faktura som øvrige produkter og tjenester, som Kunden køber af Altibox. Fakturering af Købssummen/første afdrag på afdragsordningen sker på den første faktura, som Kunden får fra Altibox, efter at Produktet er bestilt, alternativt efterfølgende faktura, afhængig af tidspunkt for bestilling.

2.6 Kunden kan når som helst vælge at afslutte aftalt afdragsordning ved at betale resterende del af Købssummen eller returnere det fysiske produkt i funktionsdygtig

stand. I så fald må Kunden kontakte Altibox, og bede om, at den resterende del af købssummen inkluderes på næste faktura, eller bede om returneringsinstrukser.

2.7 Hvis Kunden ikke rettidigt betaler Købssummen eller andre beløb som vedkommende er forpligtet til at betale til Altibox i henhold til Aftalen, vil der blive pålagt rykkergebyrer og omkostninger jf. inkassolovgivningen.

3. SÆRLIGT OM GOOGLE ROUTER INKLUDERET I EN BREDBÅNDSTJENESTE

3.1 Hvis Kunden bestiller en bredbåndstjeneste, hvor en Google router er inkluderet, dvs. stillet til rådighed for Kunden uden beregning, skal routeren returneres til Altibox i funktionsdygtig stand ved opsigelse eller lignende aftaleophør.

3.2 Hvis Kunden ikke returnerer Google routeren i funktionsdygtig stand eller hvis Kunden vælger at bibeholde routeren, vil Kunden blive opkrævet den resterende del af købesummen som oplyst ved aftalens indgåelse beregnet ud fra 36 måneders levetid på Google routeren. Opsiger Kunden f.eks. sit abonnement efter 24 måneder, og bibeholder Google routeren eller ikke returnerer Google routeren i funktionsdygtig stand, vil Kunden blive opkrævet 1/3 af den oplyste købspris på Google routeren.

4. VILKÅR FOR AFTALE OM AFDRAGSORDNING

4.1 Aftale om afdragsordning forudsætter, at Kunden er kunde hos Altibox af løbende Altibox-tjenester i hele afdragsperioden.

4.2 Hvis (i) Kunden opsiger sin Altibox-tjeneste fra Altibox, uafhængig af årsag, eller (ii) hvis Kunden bryder Aftalen, eller hvis (iii) Kunden flytter til en adresse, hvor Altibox ikke kan levere tjenester, vil den resterende del af købesummen forfalde til betaling, såfremt Kunden ønsker at bibeholde det fysiske produkt eller ikke returnerer det fysiske produkt.

5. LEVERING

5.1 Sædvanlig leveringstid er 4 arbejdsdage regnet fra tidspunktet for ordrebekræftelsens afgivelse.

5.2 I det omfang der findes produktbeskrivelser og brugervejledninger til det fysiske produkt, medfølger disse det fysiske produkt.

6. FORTRYDELSESRET

6.1 Fortryder Kunden sit køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver Altibox fuld returret.

6.2. Hvis Kunden ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten, skal det ske ved at kontakte Altibox på info@altibox.dk. eller tlf. 70 300 600.

6.3 Kunden har 14 dage fra modtagelse til at returnere det fysiske produkt i væsentlig samme stand og mængde, som det blev modtaget. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.

6.4 Kunden kan også fortryde købet og returnere det fysiske produkter ved at nægte at modtage/afhente det fysiske produkt.

6.5 Fysiske produkter, der returneres, skal ledsages af ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi.

6.6 Evt. beløb, som Kunden allerede har betalt for det pågældende fysiske produkt, vil blive tilbagebetalt efter det fysiske produkt er returneret og kontrolleret i væsentlig samme stand og mængde som ved Kundens modtagelse. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.

7. REKLAMATION

7.1 Kunden har 2 års reklamationsret på alle fysiske produkter. Kunden kan således ikke påberåbe sig fejl og mangler, der viser sig senere end 2 år efter det fysiske produkts levering.

7.2 Eventuelle fejl eller mangler ved det modtagne fysiske produkt skal påberåbes inden rimelig tid, efter at disse blev konstateret eller burde have været konstateret.

7.3 Returnering af fysiske produkter, som er behæftet med fejl eller mangler, herunder i forbindelse med reparationer eller omlevering, sker for Altibox' regning og risiko. I forbindelse med returneringen skal Kunden oplyse Altibox om, hvori fejlen eller manglen består.

7.4 Reklamation skal ske ved henvendelse pr. mail til kundeservice.

7.5 Såfremt det fysiske produkt indenfor den i pkt. 7.1 nævnte frist viser sig at være behæftet med fejl eller mangler, påtager Altibox sig at levere et tilsvarende fejlfrit fysisk produkt efter modtagelsen af det defekte fysiske produkt.

7.6 Hvis omlevering ikke er mulig, refunderer Altibox i stedet købesummen.

7.7 Altibox påtager sig ikke noget ansvar overfor Kunden, udover hvad der fremgår af ovennævnte punkter. Altibox kan i intet tilfælde gøres ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader.

8. GARANTI

8.1 Altibox yder en garanti på 2 år fra leveringstidspunktet på alle fysiske produkter, medmindre andet fremgår af den konkrete aftale om levering af det pågældende produkt.

9. ER SKADEN SELVFORSKYLDT?

9.1 Hvis Kunden reklamerer og/eller sender det fysiske produkt retur inden for garantiperioden, jf. pkt. 8.1, og produktet ikke har været anvendt korrekt og i henhold til den relevante brugervejledning, eller f.eks. har været udsat for fysisk overlast, da er evt. skader at betragte som selvforskyldte. Det betyder, at Kundens omkostninger ikke bliver dækket af garantien, herunder til fragt, ligesom Kunden selv vil skulle afholde udgifterne til anskaffelsen af et erstatningsprodukt. Er dette tilfældet kontakter Altibox Kunden med et tilbud på en ombytning til et lignende produkt, alt efter hvor beskadiget produktet er.

10. RETURNERING

10.1 Uanset årsag til behov for returnering skal Kunden kontakte Altibox for returneringsinstrukser.

10.2 Returnering af fysiske produkter skal uanset årsag ske til Altibox' lager på nedenstående adresse:

E-Synergi A/S
Altibox Denmark
Langøvej 7
4760 Vordingborg

10.3 Fysiske produkter skal ved fortrudt køb returneres i væsentlig samme stand og mængde, som det blev modtaget. Det vil som udgangspunkt sige i ubrudt emballage, folie og/eller plombering.

SÆRLIGE BETINGELSER PRIVAT - TELEFONI

GENERELT

1.1 Disse "Særlige Betingelser Privat – Telefoni" gælder mellem Altibox Danmark A/S (herefter "Altibox") og Kunden for Altibox's udbud af IP-telefoni via Fibernettet (herefter defineret som "Telefonitjenesten"). Ud over disse "Særlige Betingelser Privat – Telefoni" gælder Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" for Aftalen. Ved uoverensstemmelser mellem disse "Særlige Betingelser Privat – Telefoni" og Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" har disse "Særlige Betingelser Privat – Telefoni" forrang.

1.2. Det er en forudsætning for indgåelse af Aftalen om IP-Telefoni og levering af Telefonitjenesten, at Kunden har abonnement på internetadgang hos Altibox.

2. TELEFONITJENESTEN

2.1. Aftale med Altibox om Telefonitjenesten indebærer, at Kunden, og Kundens husstand, kan ringe fra og tilringes sin fastnettelefon via Fibernettet med de funktioner og ydelser, der følger heraf. Det nærmere omfang og indhold af Telefonitjenesten og eventuelle begrænsninger heraf fremgår af Bestillingsblanketten, Altibox's "Særlige Betingelser Privat – Telefoni" og Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" og Altibox's Ordrebekræftelse samt en eventuel produktbeskrivelse (herefter "Aftalen"). Tjenester er endvidere uddybende beskrevet på Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk. Telefonitjenesten indebærer, at Kunden som udgangspunkt ikke kan anvende frit operatørvalg.

2.2. I Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" er Kunden i punkt 5.2 blevet informeret om Altibox's regler og procedurer om behandling og håndtering af personlige oplysninger jf. persondatapolitikken. Alle oplysninger, meddelt til Altibox, behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik, men Altibox er ikke ansvarlig for tredjemands behandling af Kundeoplysninger, videregivet fra Altibox i henhold til lovgivningen eller med Kundens samtykke, med mindre Altibox kan anses som dataansvarlig i forhold til disse oplysninger ved behandling af tredjemand.

2.3. Telefonitjenesten tilbydes via en analog tilkobling i fordelerboksen eller routeren. Telefonapparater og installation af disse er ikke inkluderet i produktet og er Kundens eget ansvar. Fordelerboksen strømfødes fra el-nettet, og Telefonitjenestens funktionsdygtighed er forudsat, at fordelerboksen/routeren er tilsluttet el-nettet.

2.4. Brugen af telefonitjenesten forudsætter at kunden benytter den af Altibox leveret telefoni adapter. Telefonitjenesten og den leveret telefoni adapter må kun benyttes på en dansk registreret adresse. Ved overtrædelse eller misbrug af dette forbeholder Altibox sig retten til at lukke telefonitjenesten uden varsel. Eventuelt forbrug bliver efterfaktureret.

2.5. Telefonitjenesten indebærer, at Kunden via sin telefon kan foretage opkald til både fastnet- og mobiltelefoner i Danmark og udlandet. Kunden kan via sin tilslutning til Fibernettet maksimalt have to telefonnumre.

2.6. Hvis ikke andet aftales, tildeler Altibox i forbindelse med Aftalens indgåelse et nyt telefonnummer til Kunden. Ønsker Kunden at overføre sit nuværende telefonnummer fra en anden udbyder til Telefonitjenesten, kan Altibox på vegne af Kunden opsiges Kundens aftale med en anden udbyder og sikre overførsel ("nummerportering") af Kundens telefonnummer. Ønske herom meddeles Altibox på Bestillingsblanketten. Hvis Abonnenten ønsker sit nuværende telefonnummer overført fra anden udbyder, kan Kunden ikke påregne, at alle Kundens nuværende services kan overflyttes til Altibox i forbindelse med nummerportering. Det er Kundens eget ansvar at opsiges sit eksisterende abonnement, såfremt Kunden ikke specifikt anmoder Altibox om at gøre dette på Kundens vegne. Kunden kan ved manglende opsigelse risikere i en periode at komme til at betale for sit tidligere abonnement samt for det nye abonnement.

2.7. Når endelig aftale er indgået, modtager Kunden personlig og abonnementsspecifik information om Telefonitjenesten, herunder eventuelle personlige koder. Kunden er ansvarlig for sin egen og uvedkommendes anvendelse af Telefonitjenesten, hvorfor sådan personlig information altid skal opbevares på et betryggende sted, hvor uvedkommende tredjemand ikke får adgang. Personlig information, herunder eventuelle koder, må ikke anvendes af eller afsløres over for nogen uvedkommende. Opstår der mistanke om, at sådan information er kommet til tredjemands kundskab, skal Altibox straks underrettes herom.

2.8. Altibox udvikler løbende tillægstjenester, funktioner og faciliteter til Telefonitjenesten, som Kunden herefter tilbydes. Nærmere information herom vil fremgå af Altibox's hjemmeside www.Altibox.dk, herunder priser herfor. Ønsker Kunden tillægstjenester til telefonitjenesten, skal særskilt aftale herom indgås med Altibox. For tillægstjenester kan gælde særlige vilkår.

3. BETALING, SALDOOPLYSNING OG SPECIFICERET REGNING

3.1. Saldooplysning. Altibox opdaterer og opgør Kundens forbrug én gang i døgnet. Saldo er dog kun vejledende, da der kan være forsinkelser i registreringen af forbrug på 24 timer for indenlandsk forbrug og op til 31 dage for forbrug foretaget i udlandet. Kunden kan hos Altibox's Kundecenter indhente oplysninger om sit forbrug, ligesom Kunden kan indhente oplysning om takster for opkald til udenlandske fastnet- og mobilnumre.

3.2. Med Altibox Fri Tale abonnementet kan abonnenten ringe ubegrænset til danske mobil- og fastnetnumre. Derudover kan abonnenten også ringe ubegrænset til fastnetnumre i hele Norden (Danmark, Norge, Sverige, Island, Færøerne, Grønland og Finland). Opkald til udenlandske telefonnumre er omfattet i et begrænset omfang (max 2 timer) og forbrug der overstiger dette antal, takseres altid efter gældende priser, som kan findes på Altiboxs hjemmeside. Overstiger forbruget det begrænsede omfang, forbeholder Altibox sig retten til at sende en ekstraregning for dette.

Der henvises til punkt 10 i Altibox's "Almindelige Betingelser for Private Kunder" om varsling af prisændringer. Bliver ekstraregningen ikke betalt inden for den givende frist, lukkes abonnementet.

Indholdstakserede tjenester som eksempelvis servicenumre samt internet- og datanumre indgår ikke i Fri Tale abonnementet. Du kan til enhver tid finde de gældende priser for telefonitjenesten på Altiboxs hjemmeside. Indholdstakserede tjenester som eksempelvis 90-numre er ikke mulig at tilgå og er uden mulighed for at få ophævet spærring på.

BETINGELSER MOBILTJENESTER - PRIVATE KUNDER - GÆLDENDE PR. 2. JANUAR 2023

GENERELT

Nærværende abonnementsvilkår finder anvendelse på aftalen mellem den ene side Kunden, og på den anden side Altibox Danmark (CVR nr. 31 586 283), herefter benævnt Altibox.

1.1. For aftaler om abonnement på Altibox mobiltjenester, gælder følgende tjenestespecifikke betingelser i supplement til Generelle Betingelser – Levering og drift af Altibox tjenester (herefter Altibox Generelle Betingelser). Ved modstrid mellem betingelserne går de tjenestespecifikke betingelser for Altibox mobiltjenester forud. Medmindre andet fremgår, gælder alle betingelser i disse betingelser for aftaler om abonnement på følgende tjenester:

- Altibox GSM-tjeneste (herefter GSM-tjenesten)
- Altibox UMTS-tjeneste (herefter 3G-tjenesten)
- Altibox mobildatatjenester (LTE m.fl.), jf. pkt. 7 (herefter mobildatatjenester)

De nævnte tjenester benævnes herefter tilsammen som tjenesten eller mobiltjenesten. Et abonnement på mobiltjenesten omfatter følgende:

- Én eller flere forbindelser til mobiltjenesten.
- Mulighed for at bruge mobiltjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til den abonnementsform, som er valgt. Kunden kan bl.a. modtage opkald fra og foretage opkald til såvel danske som udenlandske numre, sende og modtage data og sende og modtage sms/mms alt efter hvad der hører til den valgte abonnementsform (Mobiltelefoni eller Mobil bredbånd).
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter, jf. pkt. 8 i Altibox Generelle Betingelser.

1.2. Kampagner og tilbud gælder kun ved oprettelse af nye abonnemeter, og der er 6 måneders binding ved kampagner på mobilabonnementer. Opsigelse er løbende måned + en måned.

2. DÆKNINGSOMRÅDE

2.1. Oplysning om den til enhver tid værende sandsynlige radiodækning i Danmark fremgår af TDC's dækningskort, som findes på Altibox hjemmeside. Mobiltjenesten kan kun benyttes inden for områder med radiodækning.

3. FORBRUG I UDLANDET (ROAMING)

3.1. Mobiltjenesten kan benyttes visse steder i udlandet via udenlandske mobiludbydere net (roaming), hvis Altibox har indgået aftale om roaming med udbyderne af disse udenlandske net.

3.2. Betaling for brug af udenlandske mobiludbydere net (roamingafgifter) trækkes løbende på kundens konto hos Altibox. Der opkræves roamingafgifter både for kald, som kunden modtager, og kald – herunder datakald – som kunden selv foretager. Hvis opkaldet viderestilles til din telefonsvarer, betales der for at modtage kaldet, samt at kaldet viderestilles til Danmark. Gældende roamingpriser kan findes på www.Altibox.dk.

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

3.4. Altibox er ikke ansvarlig for dækning, kvalitet, sikkerhed og udbud af tjenester mv. i udenlandske mobilnet. Altibox er herunder ikke ansvarlig for udenlandske udbydere brug af kundedata.

3.5. Hvis Altibox ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder, at det er forbundet med væsentlig kreditrisiko at give kunden adgang til roaming, er Altibox berettiget til at spærre for kundens adgang til roaming.

3.6. Taksering i EU: Kundens forbrug i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt »EU«) under periodiske rejser i EU takseres på samme måde, som hvis forbruget var sket i Danmark. I tilfælde af kundens forbrug af mobil-tjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er Altibox berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg), jf. pkt. 3.7 om rimeligt forbrug i EU. Hvis kundens abonnement inkluderer en vis inkluderet mængde (tale, data eller sms/mms), kan den inkluderede mængde på samme måde benyttes i både Danmark og EU, og med de vilkår og begrænsninger for brug af pakken, som følger af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform. Hvis kundens abonnement inkluderer en datamængde, er Altibox dog berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af data i EU, der overstiger en grænse for rimeligt forbrug i EU, jf. pkt. 3.7. Ved opkrævning af EU-tillæg for kundens forbrug af samtaler i EU, jf. pkt. 3.7, beregnes og takseres EU-tillægget pr. påbegyndt sekund (sekundtaksering) men dog således, at der for kald, som kunden selv foretager, takseres for minimum 30 sekunder pr. påbegyndt kald. Kundens forbrug af mobildata i udlandet beregnes og takseres i øvrigt som beskrevet i pkt. 7.1.A. Generelt om Altibox mobildatatjenester.

3.7. Politik om rimeligt forbrug i EU: Altibox kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve dokumentation for, at kunden har hjemstedsadresse i Danmark, eller at kunden har anden fast tilknytning til Danmark, som medfører hyppige eller længerevarende ophold i Dan-

mark – f.eks. ophold som følge af varigt fuldtidsarbejde i Danmark, fuldtidsstudier i Danmark der kræver jævnligt fremmøde, eller andre situationer der medfører hyppig eller længerevarende fysisk tilstedeværelse i Danmark. Hvis kunden ikke kan fremlægge sådan dokumentation, er Altibox berettiget til at spærre for adgang til at benytte mobiltjenesten i udlandet inden for EU samt Norge, Island, Schweiz og Lichtenstein (herefter tilsammen benævnt »EU«). Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten giver adgang til forbrug i EU, er kunden berettiget til at bruge mobiltjenesten under periodiske rejser i EU til samme takst, som hvis forbruget var sket i Danmark, jf. pkt. 3.6. I tilfælde af kundens misbrug eller unormale forbrug af mobiltjenesten i EU, herunder brug af mobiltjenesten i EU til andet end periodiske rejser i EU, er Altibox berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af roaming i EU – efter forudgående underretning af kunden som beskrevet nedenfor. Følgende forhold anses blandt andet for misbrug eller unormalt forbrug af mobiltjenesten i EU:

- A.** Kundens forbrug af mobiltjenesten i EU, sker med andre formål end til periodiske rejser i EU.
- B.** Kundens forbrug af Altibox mobiltjenester – registreret over en periode på minimum 4 måneder – viser, at kunden ikke hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden ikke hovedsageligt opholder sig i Danmark.
- C.** Kundens simkort er inaktivt i længere perioder og anvendes derudover primært til roaming.
- D.** Kunden har indgået aftale om flere mobilabonnementer og benytter abonnementerne og de tilhørende simkort successivt til roaming.

Altibox underretter kunden, hvis misbrug i henhold til pkt. A-D registreres. Altibox er berettiget til at opkræve EU-tillæg fra tidspunktet for Altibox underretning, såfremt kunden ikke inden for to uger herefter ændrer forbrugsmønster, og der ses et faktisk forbrug i Danmark eller ophold i Danmark. Altibox ophører med at opkræve EU-tillægget, når kundes forbrugsmønster, registreret over en periode på minimum 4 måneder, viser, at kunden hovedsageligt har forbrug i Danmark, eller at kunden hovedsageligt opholder sig i Danmark. Hvis kundens abonnement på mobiltjenesten inkluderer en datapakke er Altibox berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for kundens forbrug af mobildata i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisten for den valgte abonnementsform.

4. NUMMEROPLYSNINGSDATA

4.1. Kunden har for hver forbindelse til mobiltjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i Altibox offentligt tilgængelige nummeroplysningsdatabase (Altibox kundedatabase). En kortfattet optagelse om-

fatter typisk navn, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

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

4.3. Kunden kan ved henvendelse til Altibox anmode om ændring af kundens nummeroplysningsdata. Altibox registrerer sådanne ændringer i Altibox nummeroplysningsdata-base umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som Altibox leverer til tredjemands databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med Altibox om opdatering.

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

4.5. Altibox er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysningstjenester og telefonbøger. Nummeroplysningsdata videregives bl.a. til brug for TDCs nummeroplysningstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af Altibox til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet og teletjenester i signalerings-øjemed.

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

5. BRUG, OPBEVARING OG VIDEREGIVELSE AF KUNDE-DATA M.V.

5.1. Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af Altibox vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

5.2. For Altibox behandling af persondata gælder sær-

skilte privatlivspolitikker, som findes på Altibox.dk/privatlivspolitik.

6. TILLÆGSTJENESTER, FUNKTIONER OG FACILITETER (TILLÆGSYDELSE)

6.1. Altibox tilbyder bl.a. de tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), som fremgår af pkt. 6.1.A – 6.1.D.

6.1.A. Valgfrie tillægsydelser:

A. Prisoplysning.

B. Takstopdelt forbrug – forbrug opdelt i takseringskategorier.

C. Specificeret forbrug – forbrug specificeret på alle forbrugstakserede ydelser.

D. Saldooplysning.

E. Saldokontrol – automatisk spærring, når der er registreret en saldo på 0,00 kr. på kundens konto.

F. Spærring for udgående kald.

G. Spærring for indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 6.1.D.

H. Spærring/åbning for informations- og indholdstjenester (overtakserede informations- og indholdstjenester via numre, der begynder med 901-905). Dog tilbyder Altibox ikke at åbne for numre, der begynder med 905.

Oplysninger til brug for saldooplysning og saldokontrol, jf. de i pkt. 6.1.A D-E nævnte tillægsydelser, opdateres som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved roamede opkald, jf. pkt. 3, eller opkald til særtjenester, kan oplysningerne dog fremkomme med yderligere forsinkelse.

Kunden kan på Altibox hjemmeside eller ved henvendelse til Altibox få oplysning om eventuel betaling for de valgfrie tillægsydelser.

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

6.1.B.1. Ved afsendelse af sms og mms, jf. pkt. 6.1.C., overføres kundens telefonnummer til modtageren af sms'en eller mms'en. Dette gælder uanset, om kunden har hemmeligt eller udeladt nummer, jf. pkt. 4.

6.1.B.2. Opkald til alarmtjenesten 112 kan aldrig blokeres for nummervisning.

6.1.B.3. Altibox etablerer i øvrigt efter kundens ønske uden beregning permanent blokering for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer eller udeladt nummer åbner Altibox efter kundens ønske uden beregning for nummervisning. Ved efterfølgende genåbning/blokering er Altibox berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

6.1.B.3. Med visse typer terminaludstyr kan kunden selv åbne for nummervisning, uanset om Altibox har etableret permanent blokering for nummervisning.

6.1.B.4. Medmindre andet aftales med kunden, er nummervisning af indkommende kald til kunden inkluderet i abonnementet på mobiltjenesten, hvis dette er teknisk muligt, og hvis den kaldende ikke har blokeret for nummervisning. Brug af nummervisning forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

6.1.C. SMS og MMS:

Kunden kan mod betaling afsende og modtage sms (tekstbeskeder) og mms (multimediebeskeder), herunder sms og mms, hvor der sker særskilt opkrævning for indholdet (indholdstakserede tjenester), jf. pkt. 6.1.D. Brug af sms og mms forudsætter, at terminaludstyret er beregnet til dette.

6.1.C.1. Ved afsendelse af sms og mms overføres kundens telefonnummer til modtageren, hvis dette er teknisk muligt. Dette gælder også, hvis kunden har hemmeligt nummer eller udeladt nummer, jf. pkt. 6.1.B.

6.1.C.2. Altibox etablerer efter kundens ønske gratis permanent spærring for afsendelse af sms og/eller mms. Ved efterfølgende genåbning/spærring er Altibox berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Altibox kontrollerer ikke og har ikke ansvaret for indholdet af sms og mms, som modtages eller sendes af kunden.

6.1.D. Indholdstakserede tjenester:

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

6.1.D.1. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være busbilletter, biografbilletter, magasiner, automatkøb, internetkøb, ringetoner, musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, mobil TV, abonnementsbaserede tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier. Tjenesterne koster et beløb ud over det, som kunden normalt betaler i forbrugstakst for at sende sms/mms og benytte WAP.

Priserne på tjenesterne oplyses i forbindelse med markeds-

føringen af disse.

6.1.D.2. Det er kundens ansvar at sikre, at dennes mobiltelefon understøtter den bestilte tjeneste.

6.1.D.3. Indholdstakserede tjenester udbydes både af Altibox selv og af andre indholdsudbydere. I begge tilfælde opkræves betalingen for tjenesterne af Altibox via kundens konto hos Altibox, jf. pkt. 4.4. i Altibox Generelle Betingelser.

6.1.D.4. Kunden hæfter for betalingen ved køb af de indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 2 i Altibox Generelle Betingelser. Det gælder også, hvis kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til børn.

6.1.D.5. For indholdstakserede tjenester hæfter kunden ved andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsinstrument, såfremt der indtastes en til simkortet hørende personlig og hemmelig kode umiddelbart forud for hvert køb i det omfang det følger af lov om betalingstjenester, jf. pkt. 8.B.

6.1.D.6. Kunden hæfter ikke for andres uberettigede anvendelse af simkortet som betalingsinstrument, hvis købet kan gennemføres uden anvendelse af en til simkortet hørende personlig og hemmelig kode. Kunden vil dog altid hæfte, hvis kunden har handlet svigagtigt eller forsætligt i forbindelse med misbrug.

6.1.D.7. Se pkt. 8.B for hæftelses- og ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester. Finanstilsynet, Forbrugerombudsmanden samt Konkurrencestyrelsen fører tilsyn med lov om betalingstjenester.

6.1.D.8. Kunden modtager kvittering pr. sms for alle enkeltstående køb med en værdi over 75 kr., for alle abonnementsbaserede tjenester uanset beløb, samt for alle tjenester og varer der ikke leveres direkte på mobiltelefonen. Prisen for kundens køb af indholdstakserede tjenester fremgår desuden af kundens specificerede regning, ligesom Altibox tilbyder kunden adgang via elektronisk selvbetjening til løbende at følge forbruget.

6.1.D.9. Altibox tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, jf. pkt. 6.1.A, herunder mulighed for spærring af indholdstakserede tjenester.

6.1.D.10. Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til Altibox. Altibox kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesternes indhold til indholdsudbyderne. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til Altibox, jf. pkt. 14.2 i Altibox Generelle Betingelser.

7. MOBILDATATJENESTER

7.1.A Generelt om Altibox mobildatatjenester:

Kunden kan benytte Altibox mobildatatjenester (GPRS, HSDPA, LTE m.fl.), som giver kunden mobil internetadgang mv. Brugen af Altibox mobildatatjenester forudsætter, at kundens terminaludstyr er beregnet til dette, og at kundens udstyr er opsat korrekt.

7.1.A.1 Forbrugsafregning for brug af mobildatatjenester sker efter den datamængde målt i MB, som kunden sender og modtager (data-trafik). Kundens dataforbrug beregnes og takseres som udgangspunkt pr. 10 kB pr. dataopkobling.

7.1.A.2. Altibox anbefaler, at kunden er opmærksom på, at der sendes og modtages data – og at der derfor sker forbrugsafregning – i enhver situation, hvor mobildatatjenesten benyttes, herunder ved brug af internettet og mail.

7.1.A.3. Der opkræves særlige forbrugsafgifter for benyttelse af mobildatatjenester fra udlandet, jf. pkt. 3 om roaming, og Altibox anbefaler derfor, at kunden er ekstra opmærksom ved brug af mobildatatjenester i udlandet. Kundens data-forbrug i udlandet beregnes og takseres pr. påbegyndt 50 kB pr. dataopkobling, undtagen i EU hvor der beregnes og takseres pr. påbegyndt 1 kB pr. dataopkobling.

7.1.B Kundens ansvar ved brug af mobildatatjenester: Altibox påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, mails, links, nyhedsgrupper eller chat-grupper.

7.1.B.1. Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Altibox har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

7.1.B.2. Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

7.1.B.3. Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

7.1.B.4. I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af net-ydelser fra tredjemand har Altibox intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

7.1.C. Kundens misligholdelse ved brug af mobildatatjenester: I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er Altibox berettiget til at afbryde kundens forbindelser til mobildatatjenester eller begrænse kundens mulighed for brug af mobil-datatjenester. Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

A. Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).

B. Kunden medvirker til spredning af virus.

C. Kunden spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebreve eller lignende).

D. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.

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

F. Kunden overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.

7.1.C.1. Afbrydelse af kundens adgang til mobildatatjenester medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

7.1.C.2. Når kundens forbindelse til mobildatatjenester i henhold til ovenstående er afbrudt, kan Altibox opsigte aftalen om mobildatatjenester uden varsel.

7.1.C.3. Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 8 i Altibox Generelle Betingelser finder desuden anvendelse. aftalen uden varsel.

7.1.D. Driftssikkerhed og ændringer af mobildatatjenester: Altibox er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Altibox mobildatatjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Altibox tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Altibox skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

7.1.D.1. Internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via mobildatatjenester.

7.1.D.2. En forbindelse til Altibox mobildatatjenester leveres med en nærmere angivet maksimal hastighed. Hastigheden kan variere afhængig af, hvor mange kunder, der benytter mobilnettet/samme mast samtidig (delt kapacitet), og afhængig af hvilket område kunden befinder sig i. På www.Altibox.dk findes oplysning om forventede hastigheder fordelt på geografiske områder.

7.1.D.3. Altibox forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af mobildatatjenester på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

Altibox forbeholder sig endvidere ret til:

A. At teste for eventuelt åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (re-lays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.

B. At afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.

C. At blokere for tredjemands forbindelser til Altibox internet-tjeneste, hvor forbindelsen vurderes misbrugt, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.

D. At begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

8. SIMKORTET - BORTKOMST OG UBERETTIGET BRUG

8.A. Simkortet: Kunden modtager ved indgåelse af abonnementsaftalen et simkort, hvortil der er knyttet 2 hemmelige koder, et Personal Identification Number (PIN-kode) og en Personal Unblocking Key (PUK-kode). PIN-kode og PUK-kode benyttes for at forhindre misbrug af simkortet. Simkortet, PIN-koden og PUK-koden skal opbevares hver for sig på en sikker måde.

8.A.1. Kunden modtager PIN-koden og PUK-koden i forbindelse med modtagelsen af simkortet. Korrekt indtastning af PIN-koden er en forudsætning for, at simkortet kan benyttes. Kunden kan selv ved en procedure, der fremgår af terminaludstyrets brugsanvisning, ændre sin PIN-kode. Altibox anbefaler, at PIN-koden altid bruges. Indtastes PIN-koden forkert tre gange i træk, blokeres. Simkortet kan derefter genåbnes ved korrekt indtastning af PUK-koden, der ikke kan ændres. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres simkortet.

8.A.2. Kunden skal straks meddele Altibox (telefonnummer 7080 7800), hvis simkortet bortkommer. Kunden hæfter ikke for forbrug, der herefter foretages i forbindelse med abonnementet. Altibox bekræfter skriftligt modtagelsen af meddelelse om simkortets bortkomst mv., og at kortet er spærret.

8.A.3. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af kortet, med de begrænsninger, som følger af lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9, jf. pkt. 8.B.

8.A.4. Kunden kan mod betaling af gebyr bestille nyt simkort eller få ophævet spærringen på et kort, som kunden har meddelt bortkommet overfor Altibox.

8.B. Lov om betalingstjenester § 62, stk. 1-9:

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betaler for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betaleren hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betaler har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betaleren med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalers udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1. At betaleren har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2. At betaleren har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3. At betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betaleren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalers udbyder godtgør,

1. At betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalers udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2. At betaleren eller nogen, som betaleren har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betaleren hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalers samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt

og betalers udbyder godtgør, at betaleren har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Uanset stk. 2-6 hæfter betalers udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

9. OPSIGELSE

9.1. Se Altibox Generelle betingelser.

10. Tvister

10.1. Altibox er forpligtet, i henhold til bekendtgørelse Aftaler om levering og drift af Altibox tjenester er undergivet dansk ret. I tilfælde af tvist mellem kunden og Altibox om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Altibox. Altibox træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

10.2. Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan Altibox afgørelse indbringes for:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. sal
1609 København V
Tlf. 3318 6900
www.teleanke.dk

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

11. IKRÆFTTRÆDELSE

11.1. Disse betingelser træder i kraft den 1. september 2022.

TILLÆGSBETINGELSER FOR ABONNEMENTER

Disse tillægsbetingelser gælder for abonnementer og er til tillæg til "Betingelser for Altibox mobiltjenester".

Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud.

1. OPKRÆVNING

1.1. Abonnementer opkræves hver den 1. i måneden.

Ved aktivering i løbet af en måned, opkræves de resterende dage i måneden. Hvis kunden er tilmeldt opkrævning via faktura, opkræves desuden forudbetaling for første hele efterfølgende måned på aktiveringstidspunktet.

1.2. Abonnementer indeholder eventuelt en mængde inkluderet taletid, sms/mms og eller data. Inkluderede mængder samt prisen herfor fremgår af ordrebekræftelsen.

2. SPECIELT VEDRØRENDE FAMILIEABONNEMENTER

Det er muligt at tilvælge Familieabonnementer i forbindelse med køb af udvalgte abonnementer.

Familieabonnementer har samme inkluderede taletid, sms/mms og data, som det abonnement de oprettes i forbindelse med (hovedabonnementet). Familieabonnementet kan kun oprettes og opretholdes, så længe man også har et hovedabonnement, der tilbyder familieabonnementer. Opsiges hovedabonnementet, konverteres det ældste Familieabonnement automatisk til et hovedabonnement, jf. de til enhver tid gældende priser og betingelser for hovedabonnementet. Der kan maksimalt oprettes tre Familieabonnementer pr. hovedabonnement.

3. INKLUDERET TALETID

3.1. Kunden kan ringe til 0 kr./min i abonnementets inkluderede taletid (timer). Ringer kunden mere end abonnementets inkluderede timer, takseres kunden måneden ud til alm. minutpris, jf. gældende prisliste.

3.2. Den inkluderede taletid pr. måned omfatter kun opkald til danske mobilnumre, fastnetnumre og IP-Telefoni numre, foretaget i Danmark. Ubrugt taletid overføres ikke til næste måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

3.3. Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik, hvorfor forbrug i udlandet vil blive faktureret til de til enhver tid gældende priser for roaming, jf. Betingelser for Altibox mobiltjenester, pkt. 3. Gældende roamingpriser kan findes på www.Altibox.dk.

3.4. Kundens opkald beregnes og takseres fra Danmark til udlandet altid pr. påbegyndt minut (minuttaksering).

3.5. Opkald til 113, 118, samt til numre, der begynder med 90, beregnes og takseres dog pr. påbegyndt sekund.

4. INKLUDERET SMS/MMS

4.1. I udvalgte abonnementer har kunden mulighed for at sende det i abonnementet inkluderede antal sms/mms til 0 kr./stk. til alle danske mobilnumre når kunden opholder sig i Danmark, samt alle mobilnumre i EU/EØS-lande, når kunden opholder sig i et andet EU/EØS-land end Danmark. Liste over EU/EØS lande oplyses på www.Altibox.dk eller ved henvendelse til Altibox.

4.2. Sms/mms fra Danmark til udlandet, indholdstakserede sms/mms og sms/mms sendt under roaming i andre lande end EU/EØS-landene, til og fra udlandet (roaming), jf. Betingelser for Altibox mobiltjenester, pkt. 3, er ikke omfattet, og der afregnes særskilt herfor efter de gældende priser.

4.3. Sms og mms beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

4.4. Sms/mms kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

4.5. Ved misbrug, eller hvis Altibox har mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicen, hvorefter Altibox kan opsig abonnementet.

4.6. Bruges den inkluderede mængde sms/mms ikke i en måned, overføres den resterende mængde ikke til næste måned.

5. INKLUDERET DATAMÆNGDE

5.1. Kunden kan hver måned forbruge data til 0 kr. pr. MB i abonnementets inkluderede datamængde. Den inkluderede datamængde pr. måned omfatter forbrug i Danmark eller et andet EU/EØS-land. Liste over EU/EØS lande oplyses på www.Altibox.dk eller ved henvendelse til Altibox.

5.2. Altibox er berettiget til at opkræve en særlig forbrugstakst (EU-tillæg) for den del af kundens forbrug af data i EU, der overstiger den grænse for rimeligt dataforbrug i EU, som fremgår af prislisen på www.Altibox.dk. I øvrigt gælder Betingelser for Altibox mobiltjenester pkt. 3.A og 3.B. Ved opgørelsen af kundens forbrug af den inkluderede data-mængde, beregnes forbruget af data pr. påbegyndt 10 kB pr. dataopkobling. Ved opkrævning af EU-tillæg, beregnes og takseret forbruget af mobildata i EU dog pr. kB, jf. Betingelser for Altibox mobiltjenester pkt. 7. Følgende forbrug er ikke omfattet af den inkluderede datamængde og takseres særskilt:

1. Forbrug i udlandet uden for EU (roaming uden for EU)
2. Forbrug via maritime teleoperatører (på skibe).

5.3. Hvis abonnementet indeholder inkluderet datamængde, må det udliveredede SIM-kort og den inkluderede data udelukkende anvendes i en mobiltelefon eller tablet.

5.4. Overskrides den inkluderede datamængde, takseres forbrug i Danmark ikke, men hastigheden på kundens forbindelse ved brug af mobildata i Danmark nedsættes til 64 Kbit/s. Altibox fremsender, så vidt muligt, en meddelelse pr. sms til kunden, når kunden har brugt henholdsvis 80% og 100% af den inkluderede datamængde. Altibox kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser. Hvis kundens forbrug er unormalt, herunder hvis kundens forbrug af mobildata skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere – og dette ikke bringes til ophør umiddelbart efter Altibox påtale – er Altibox berettiget til at begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller afbryde kundens forbindelse til tjenesten, jf. i øvrigt pkt. 13 i Altibox Generelle Vilkår.

5.5. Data kan ikke anvendes i tilfælde hvor kundens saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket. Ubrugt inkluderet datamængde overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb. I øvrigt gælder pkt. 7 i Betingelser for Altibox mobiltjenester.

6. FRI TALE TIL ALTIBOX-KUNDER

6.1. Fri tale til Altibox-kunder giver kunden mulighed for at ringe til alle mobilnumre tilknyttet Altibox, uden betaling af forbrugstakst (opkalds- og minuttakst).

6.2. Ved roaming i andre lande end EU/EØS-landene finder Betingelser for Altibox mobiltjenester, pkt. 3, anvendelse, og der afregnes særskilt for dette forbrug.

6.3. Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

7. PÅMINDELSE OM LAV SALDO INDEN ABONNEMENTSTRÆKNING

7.1. Hvis beløbet på kundens Altibox konto ved udgangen af en måned er lavere end prisen for abonnementet, modtager kunden en påmindelse herom via e-mail og sms. Er kunden tilmeldt servicen Automatisk Optankning, vil kunden ikke modtage disse påmindelser.

TILLÆGSBETINGELSER FOR SERVICES

Følgende tillægsbetingelser for services gælder i tillæg til "Betingelser for mobiltelefoni - Private kunder". Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud. De til enhver tid gældende pri-ser fremgår af prislisen, som kan findes på www.altibox.dk eller fås ved henvendelse til Altibox.

1. FRI SMS/MMS

1.1. Fri sms/mms giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at sende ubegrænset sms og mms i Danmark.

1.2. Fri sms/mms gælder til alle danske mobilnumre i Danmark.

1.3. Overtakserede, indholdstakserede sms/mms, sms/mms til og fra udland (roaming), saldo-sms, sms sendt over GPRS samt Websms er ikke omfattet, og der afregnes særskilt herfor efter de gældende priser.

1.4. Sms og mms beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

1.5. Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

1.6. Altibox opkræver særskilt betaling for denne service eller som samlet opkrævning sammen med andre services. Betaling sker pr. mobilnummer, der er tilmeldt denne service.

1.7. Ved misbrug, eller hvis Altibox har begrundet mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicen, hvorefter Altibox kan opsige abonnementet.

1.8. Efter kunden har foretaget tilmelding, vil ordningen træde i kraft dagen efter. Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsme-ssigt for den resterende del af indeværende måned. Herefter trækker Altibox automatisk hver den første for Fri sms/mms.

1.9. Opsigelse af fri sms/mms kan ske med omgående virkning med mindre der er gjort opmærksom på binding på servicen. Opsigelsen skal ske fra kundens registrerede e-mailadresse, brev eller på anden vis skriftligt. Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. tilgodehaven- de ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelses gebyret og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/portering.

Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsme-ssigt for den resterende del af måneden.

2. INTERNET PÅ MOBILEN

2.1. Med fri datamængde hos Altibox opnår kunden adgang til internettet. Den frie datamængde fra Altibox leveres via GPRS/EDGE, 3G/Turbo 3G og 4G/LTE netværkene.

2.2. Internet på mobilen giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at forbruge en bestemt datamængde på Altiboxs mobildatatjenester pr. måned. Den aftalte datamængde fremgår af ordre-bekræftelsen.

2.3. Overskrider kunden det inkluderede forbrug pr. måned, begrænses kundens dataforbindelse automatisk til hastigheden 64/64 Kbps måneden ud. Kunden bliver ikke takseret for ekstra forbrug.

2.4. Uforbrugte Mbyte overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

2.5. Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik uden for EU (Definitionen EU omfatter her også Norge, Island, Schweiz og Liechtenstein). Dataforbrug uden for EU vil blive faktureret til den enhver tid gældende pris for international roaming. Gældende internationale roamingpriser kan findes her på www.altibox.dk. Ved roaming i andre operatørers netværk kan kunden risikere markant lavere up- og download hastigheder.

2.6. Det inkluderede forbrug pr. måned kan benyttes til roaming inden for EU (se definitionen under pkt. 2.5) uden merudgift for Kunden, se dog pkt. 2.7 herunder om rimeligt forbrug.

2.7. [RIMELIGT FORBRUG]

Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

Efter kunden har foretaget tilmelding, vil ordningen træde i kraft dagen efter. Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsme-ssigt for den resterende del af indeværende måned. Herefter trækker Altibox automatisk hver den første for Internet på mobilen.

Opsigelse af internet på mobilen kan ske med omgående virkning med mindre der er gjort opmærksom på binding på servicen. Opsigelsen skal ske fra kundens

registrerede e-mailadresse eller skriftligt. Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. tilgodehavende ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/portering.

Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af måneden.

3. FRI TALE TIL ALTIBOX MOBILKUNDER

3.1. Fri tale til Altibox mobil kunder giver kunden mulighed for - mod betaling af et fast månedligt beløb - at ringe til alle mobilnumre tilknyttet Altibox mobil, uden betaling af forbrugstakst (opkalds- og minuttakst).

3.2. Servicen gælder max 48 timer pr. måned. Forbrug udover denne grænse takseres i henhold til gældende priser.

3.3. Uforbrugt tid overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

3.4. Servicen gælder ikke i udlandet eller ved opkald til udenlandske numre. Gældende internationale roamingpriser kan findes på www.altibox.dk. Ved roaming i andre operatørers netværk kan kunden risikere markant lavere up- og download hastigheder.

3.5. Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

3.6. Opsigelse af Fri tale til Altibox mobilkunder kan ske med omgående virkning med mindre der er gjort opmærksom på binding på servicen. Opsigelsen skal ske fra kundens registrerede e-mailadresse eller skriftligt. Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. tilgodehavende ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/portering.

Ved tilmelding på et vilkårligt tidspunkt i måneden, sker afregningen forholdsmæssigt for den resterende del af måneden.

20. IKRAFTTRÆDELSE

20.1. Disse betingelser træder i kraft d. 20.12.2012

TILLÆGSBETINGELSER FOR ABONNEMENTER

1. TILLÆGSBETINGELSER FOR TALEPAKKEABONNEMENTER

Disse tillægsbetingelser gælder for abonnementsformen Talepakker og er et tillæg til "Betingelser for mobiltelefoni - Private kunder". Ved modstrid går disse tillægsbetingelser forud. Abonnementet for Talepakker afregnes hver d. 1 i måned- en. Ved tilmelding i løbet af en måned,

afregnes forholdsvis for resten af måneden. Alle priser for nævnte varianter af talepakke abonnement kan findes på www.altibox.dk.

Den aftalte variant af Talepakke abonnement samt prisen herfor fremgår af ordrebekræftelsen.

1.A. INKLUDERET TALETID

1.A.1. Afhængig af hvilken Talepakke Kunden har, er der inkluderet en vis mængde talletid i alt pr. måned:

Talepakke 2 timer

Talepakke 8 timer

Talepakke 10 timer

Talepakke Fri tale

1.A.2. Kunden kan ringe hver måned i ovenstående antal timer, gældende for det enkelte abonnement.

Ringer kunden mere end det aftalte antal timer for det enkelte abonnement, takseres kunden måneden ud til alm. minutpris, jf. gældende prisliste.

1.A.3. Den inkluderede talletid pr. måned omfatter kun op- kald til danske mobilnumre, fastnetnumre og IP-Telefoni numre, foretaget i Danmark. Ubrugt talletid overføres ikke til næste måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

1.A.4. Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik uden for EU (Definitionen EU omfatter her også Norge, Island, Schweiz og Liechtenstein), hvorfor forbrug uden for EU vil blive faktureret til de til enhver tid gældende priser for roaming. Gældende roamingpriser kan findes på www.altibox.dk.

1.A.5. Det inkluderede forbrug pr. måned kan benyttes til roaming inden for EU (se definitionen under pkt. 1.A.4) uden merudgift for Kunden. Se dog pkt. 1.A.6 om rimeligt forbrug

1.A.6. [RIMELIGT FORBRUG]

1.A.7. Til Talepakker er der mulighed for at tilvælge Tilvalgsprodukt indeholdende fri sms/mms, inkluderet datamængde og fri tale til Altibox mobil kunder. På Altibox.dk vil det til enhver tid fremgå til hvilke Talepakker Tilvalgsproduktet kan tilvælges. I afsnit 1.B, 1.C og 1.D i Tillægsbetingelser for Talepakke abonnenter fremgår Tilvalgsproduktets nærmere definerede indhold.

1.A.8. Såfremt kunden ikke tilvælger et Tilvalgsprodukt indeholdende inkluderet datamængde er dataforbruget forbrugsafregnet. Det vil sige at kunden bliver afregnet pr. MB som bliver forbrugt efter gældende priser som fremgår på Altibox.dk.

1.B. INKLUDERET SMS/MMS

1.B.1. Ved valg af Tilvalgsprodukt, se pkt. 1.A.7, har kunden mulighed for at sende ubegrænset sms og mms.

1.B.2. Afsendelse af ubegrænset sms og mms gælder til alle danske mobilnumre i Danmark. Overtakserede, indholdstakserede sms/mms, sms/mms til og fra udland, saldo-sms, sms sendt over GPRS samt Websms er ikke omfattet, og der afregnes særskilt herfor efter de gældende priser. Gældende priser findes på altibox.dk

1.B.3. Sms og mms beskederne må ikke være maskinelt afsendte, de må ikke sendes som en serie af identiske beskeder til samme modtager eller modtagere, eller bruges kommercielt, herunder til markedsføring.

1.B.4. Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

1.B.5. Ved misbrug, eller hvis Altibox har begrundet mistanke om misbrug, kan der uden ansvar og varsel lukkes for servicen, hvorefter Altibox kan opsigte abonnementet.

1.C. INKLUDERET DATA (MB)

1.C.1. Ved valg af Tilvalgsprodukt, se pkt. 1A.5, har kunden mulighed for at forbruge data op til 1GB pr. md. gældende for det enkelte abonnement.

1.C.2. Overskrider kunden det inkluderede forbrug pr. måned, begrænses kundens dataforbindelse automatisk til hastigheden 64/64 Kbps måneden ud. Kunden bliver ikke takseret for ekstra forbrug.

1.C.3. Uforbrugte Mbyte overføres ikke til følgende måned, og giver ikke ret til refusion af det betalte beløb.

1.C.4. Det inkluderede forbrug pr. måned omfatter ikke roamet trafik uden for EU (Definitionen EU omfatter her også Norge, Island, Schweiz og Liechtenstein), hvorfor dataforbrug i uden for EU vil blive faktureret til de til enhver tid gældende priser for roaming. Gældende roamingpriser kan findes på www.altibox.dk.

Ved roaming i andre operatørers netværk kan kunden risikere markant lavere up- og download hastigheder. Servicen kan ikke anvendes i tilfælde hvor kunden har saldokontrol, hvor saldo er negativ, eller hvor kundens telefon er saldolukket.

1.C.5. Det inkluderede forbrug pr. måned kan benyttes til roaming inden for EU (se definitionen under pkt. 1.C.4) uden merudgift for Kunden. Se dog pkt. 1.C.6 om rimeligt forbrug.

1.D. FRI TALE TIL ALTIBOX MOBILKUNDER

1.D.1. Ved valg af Tilvalgsproduktet, se pkt. 1A.5, har kunden mulighed for at ringe frit til alle Altibox mobilkunder. For nærmere beskrivelse, se pkt. 3 i Tillægsbetingelser for services

1.E. OPSIGELSE

1.E.1. Talepakker og Tilvalgsprodukt med fri sms/mms, inkluderet datamængde og fri tale til Altibox mobilkunder kan opsiges omgående. Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. tilgodehavende ca. 30 dage efter opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/portering.

Ved portering til andet teleselskab samt opsigelse, udbetaler Altibox kundens tilgodehavende via bankoverførsel. Altibox er berettiget til at tage et gebyr herfor, i henhold til gældende prisliste, som fratrækkes tilgodehavende inden udbetaling. Er saldo ved opgørelsen negativ fremsender Altibox en faktura. Altibox er berettiget til at opkræve et opgørelsesgebyr.

1.F. PÅMINDELSE OM LAV SALDO INDEN ABONNEMENTSTRÆKNING

Hvis beløbet på kundens Altibox mobilkonto ved udgangen af en måned er lavere end prisen for den valgte variant af Talepakke abonnement og/eller Tilvalgsprodukt, modtager kunden en påmindelse herom via e-mail og sms. Er kunden tilmeldt servicen Automatisk Optankning, vil kunden ikke modtage disse påmindelser.

ALMINDELIGE BETINGELSER - ERHVERV

1. GENERELT

1.1. Nærværende Almindelige Betingelser gælder for Altibox levering af bredbåndstjenester og ydelser via Bredbåndsnettet i henhold til specifik aftale herom indgået mellem Altibox og Kunden.

1.1. Nærværende Almindelige Betingelser gælder for Altibox levering af bredbåndstjenester og ydelser via Bredbåndsnettet i henhold til specifik aftale herom indgået mellem Altibox og Kunden.

1.2. Følgende definitioner gælder for Aftalen:

Aftalen: Aftaledokumentet og alle bilag hertil, herunder Almindelige Betingelser, produkt specifikke betingelser og eventuelt Service Level Agreement (SLA).

Aftaledokumentet: Det dokument, der overordnet beskriver Parternes aftale.

Bredbåndsnettet: Det af Altibox og/eller Lokale Partnerselskabs etablerede og ejede bredbåndsnet, som Tjenester leveres via.

Kunden: Den som Altibox i henhold til Aftaledokumentet har indgået aftale om levering af Tjenester med.

Tilslutningsadresse: Den eller de adresser, der tilsluttes Bredbåndsnettet.

Altibox: Altibox Danmark A/S, Skanderborgvej 26, 8660 Skanderborg, CVR-nr. 31586283

Altibox Kundeservice: Altibox Kundeservice kan kontaktes enten via telefon 70 300 650 eller via erhverv@altibox.dk. Se vedlagte Bilag vedrørende åbningstider.

Parterne/Part/Lokale Partnerselskab: Altibox og Kunden samlet, henholdsvis hver for sig. Altibox' Lokale Partner selskaber er følgende: Midtjyllands Elektricitetsforsynings Selskab, Ikast Værkerne, Grindsted El og Varmeværk, Thy Mors Energi, Nordvestjysk Elforsyning, Fiber Backbone A/S.

Tjenester: De bredbåndstjenester og ydelser, som Altibox leverer i kraft af Aftalen.

1.3. Aftalen giver Parterne en række rettigheder og forpligtelser. 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.

1.4. Det fremgår af Aftaledokumentet, hvilke tjenester og ydelser, der er omfattet af Aftalen. Senere bestilling af ydelser og tjenester i tilknytning til Aftalen skal ske ved henvendelse til Altibox.

Kunden modtager tillægskon- trakt til underskrift, der herefter returneres til Altibox.

1.5. For særskilte tjenester og ydelser kan gælde specifikke betingelser i tillæg til nærværende Almindelige Betingelser. Kunden vil modtage sådanne specifikke betingelser sammen med Altibox' tilbud om sådanne ydelser.

1.6. Aftalen med tilhørende bilag kan alene afviges ved skriftlig aftale herom, der er underskrevet af såvel Altibox som af Kunden. Alle vedtagne afvigelser skal vedhæftes Aftalen som bilag hertil.

1.7. Altibox kan ved aftaleindgåelsen, eller på et senere tidspunkt indhente kreditoplysninger om Kunden. Altibox forbeholder sig ret til at opsiges eller nægte Kunden at indgå Aftalen på baggrund af de fremkomne oplysninger.

1.8. Hvis Altibox ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at frygte, at Kunden ikke vil opfylde sine betalingsforpligtelser rettidigt, er Altibox berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af et deponeret kontantbeløb eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti, stillet af et af Altibox godkendt pengeinstitut. Kunden afholder samtlige omkostninger og/eller gebyrer for etablering og opretholdelse af en af Altibox krævet sikkerhedsstillelse. Eventuelle deponerede beløb forrentes ikke.

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

2. LEVERING

2.1. Altibox leverer Tjenester i henhold til Aftaledokumentet på det i denne fastsatte leveringstidspunkt.

2.2. Altibox' levering til det i Aftaledokumentet fastsatte leveringstidspunkt forudsætter, at Altibox har modtaget alle nødvendige oplysninger til brug for installation af Bredbåndsnettet hos Kunden, herunder, men ikke begrænset til adresser, tegninger, eventuelle IP-adresser samt godkendelser og tilladelser til montage og gravearbejde, herunder gravetilladelser fra det offentlige og ledningsoplysninger fra relevante ledningsejere. I modsat fald udskydes levering, indtil Altibox har modtaget samtlige sådanne oplysninger og/eller godkendelser og tilladelser. Ydermere forbeholdes retten til at udskyde leveringstidspunktet som følge af ekstraordinære vejrmæssige forhold, som må sætte hindringer for anlægsarbejdet.

2.3. Det er en forudsætning, at det er teknisk muligt at levere Tjenester 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.

2.4. Kunden er ansvarlig for at oplyse den korrekte tilslutningsadresse for tilslutning af Fibernettet og den ønskede placering af tilslutningsudstyret. Kunden er herudover ansvarlig for at undersøge, om tilslutningen nødvendiggør indhentelse af tilladelser og/eller godkendelser, herunder fra udlejer, myndigheder m.fl., ligesom Kunden i så fald er ansvarlig for indhentelse af disse tilladelser og/eller godkendelser.

Altibox og dennes lokale partnere forbeholder sig at afvise den anviste, ønskede placering, hvis denne er uhensigtsmæssig i forhold til installationen.

Det opsatte udstyr er Altibox' og/eller den lokale partners ejendom og må ikke fjernes af Kunden uden forudgående tilladelse fra Altibox.

2.5. Kunden afholder selv omkostningerne til eventuelle rimelige bygningsreparationer, der er nødvendiggjort af Altibox' Lokale Partnerselskabs installations- og tilslutningsarbejder.

2.6. Kabling og andre installationer efter Altibox' Lokale Partnerselskabs afslutningspunkt, jf. punkt 1.9 og 2.4, er Kundens eget ansvar og risiko. Kunden skal sikre at udstyr, der tilsluttes Bredbåndsnettet, opfylder gældende regler i henhold til internationale standarder. Kunden skal samtidig sikre sig, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes Bredbåndsnettet, og at udstyret anvendes i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne netværk, der tilsluttes Bredbåndsnettet, 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.

Altibox forbeholder sig retten til at opstille specifikke krav til det udstyr, som Kunden tilslutter Bredbåndsnettet, for, at Kunden skal kunne benytte Tjenester. Kunden er indforstået med, at ALTIBOX med et skriftligt varsel på 3 måneder kan ændre sådanne krav, og at ændrede krav kan medføre, at Kunden skal investere i nyt udstyr, for at kunne benytte Tjenester. Altibox' krav til udstyr, som tilsluttes Bredbåndsnettet, vil dog altid være i overensstemmelse med internationale standarder.

2.7. Kunden giver ved Aftalen Altibox ret til at foretage installation og tilslutningsarbejder i Kundens ejendom inden for normal arbejdstid (mandag – fredag, kl. 8.30 – kl. 16.30).

2.8. Det forudsættes, at der er fremkommeligt på Tilslutningsadressen. Altibox forbeholder sig retten til at opkræve ekstra vederlag, hvis installations- og tilslutningsarbejder besværliggøres af uforenelige forhold på Tilslutningsadressen, særligt vanskelige jordbundsforhold, uhensigtsmæssige bygningsindretninger eller tilsvarende.

2.9. Altibox meddeler Kunden, når Altibox' Lokale Partnerselskabs installations- og tilslutningsarbejder er tilendebragt, og Tjenester er klar til brug. Kunden er herefter forpligtet til inden fem arbejdsdage at meddele Altibox, hvorvidt installationen er i overensstemmelse med specifikationerne i Aftalen. Er installationen ikke i overensstemmelse med specifikationerne i Aftalen, har Altibox ret og pligt til inden rimelig tid at foranstalte de påpegede forhold afhjulpet i det omfang, dette er teknisk muligt. Er det ikke teknisk muligt at afhjælpe de påpegede forhold, er Altibox berettiget til at annullere Aftalen med øjeblikkelig virkning, uden at dette giver Kunden ret til at modtage erstatning, godtgørelse eller anden økonomisk kompensation af nogen art. Manglende overholdelse af ovennævnte femdages frist bevirker, at de leverede ydelser anses at være i overensstemmelse med Aftalen.

2.10. Aftalen er knyttet til levering på den eller de Tilslutningsadresse(r), der fremgår af Aftaledokumentet. Kunden skal meddele Altibox, når man påtænker at fraflytte en Tilslutningsadresse. Hvis Kundens nye Tilslutningsadresse er tilsluttet Bredbåndsnettet eller umiddelbart kan tilsluttes, og det er teknisk muligt at levere samtlige af aftalens tjenester på den nye Tilslutningsadresse, skal aftalen ændres, således at Altibox leverer Tjenester til Kundens nye Tilslutningsadresse. Hvis Kundens nye Tilslutningsadresse ikke er tilsluttet Bredbåndsnettet og ikke umiddelbart kan tilsluttes hertil, eller hvis Tjenester ikke kan leveres til Kundens nye adresse, skal Kunden opsiges Aftalen med 1 måneds varsel, således at Altibox' levering af Tjenester til den fraflyttede Tilslutningsadresse ophører på fraflyttingsdagen. Fraflytter kunden inden udløbet af en eventuel uopsigelsesperiode, kan aftalen dog tidligst opsiges til ophør ved uopsigelsesperiodens udløb.

Altibox er forpligtet til inden for 5 arbejdsdage på Kundens anmodning at oplyse om, hvorvidt Altibox kan levere Tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsiges Aftalen helt eller delvist. Ønsker Kunden at indgå aftale om levering af Altibox' tjenester og ydelser på en anden Tilslutningsadresse end anført i Aftaledokumentet, skal en ny specifik aftale herom indgås.

2.11. Det af Altibox' Lokale Partnerselskabs etablerede og ejede bredbåndsnet samt udleverede og opsatte tilslutningsudstyr tilhører Altibox' Lokale Partnerselskab og forbliver Altibox' Lokale Partnerselskabs ejendom også

efter ophør af Aftalen. Kunden er derfor ikke berettiget til at disponere over installationen og det opsatte udstyr, hverken ved at foretage indgreb heri, eller ved at sælge, pantsætte, leje eller låne installationen/udstyret ud eller på anden måde råde over udstyret eller installationen. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader eller ødelæggelse af Altibox' Lokale Partnerselskabs på udstyr og installationer på Tilslutningsadressen, som Kunden – eller nogen som Kunden har ansvar for – forvolder. For Altibox' Lokale Partnerselskabs udstyr og installationer bærer Kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Altibox' Lokale Partnerselskabs tab i forbindelse med sådanne skader.

Eventuelle hjemmesideadresser og e-mail-adresser tilhører Altibox og stilles kun til rådighed, indtil Aftalen mellem Altibox og Kunden ophører. Kunden er selv ansvarlig for, at eventuelle hjemmesider og e-mail-adresser ikke krænker tredjemands rettigheder.

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

Opsiges Aftalen, eller ophører denne af en af grundene opregnet under pkt. 5.2, kan Altibox' Lokale Partnerselskab vælge at afmontere sit tilslutningsudstyr på de Tilslutningsadresser, der er omfattet af Aftalen. Kunden er i den forbindelse forpligtet til at give Altibox' Lokale Partnerselskab adgang til tilslutningsudstyret i tidsrummet anført under pkt. 2.7.

2.12. Altibox forbeholder sig til enhver tid ret til at forbedre eller i øvrigt gennemføre ændringer med hensyn til Tjenester eller Altibox' Lokale Partnerselskabs tilslutningsudstyr. Altibox informerer Kunden senest 3 måneder, inden ændringer gennemføres. Kunden er indforstået med, at sådanne ændringer og/eller forbedringer af Altibox' Lokale Partnerselskabs udstyr, Tjenester og/eller installationer kan medføre ændrede krav til det af Kunden til Bredbåndsnettet tilsluttede udstyr.

2.13. Altibox forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 8.30– kl.16.30), medmindre særskilt SLA foreligger. Hvis Kunden har forårsaget fejlen og der skal ske fejlretning, er Altibox berettiget til at fakturere Kunden for denne fejlretning. I forbindelse med drift og vedligeholdelse kan forbindelsen være nede, hvorfor Altibox ikke

kan garantere en 100 % opetid.

3. PRISER OG BETALINGSBETINGELSER

3.1. Altibox fastsætter priserne for Tjenester. Altibox opkræver oprettelsesafgift og abonnementsafgift samt eventuelt forbrugsafgifter. Herudover kan Altibox opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser og engangsydelser m.v. Oplysning om de til enhver tid gældende priser kan fås ved henvendelse til Altibox.

3.2. Alle priser er, medmindre andet er anført, i danske kroner eksklusiv moms. I priserne er inkluderet eventuel told og skat, samt alle på aftaletidspunktet gældende afgifter. Ved en eventuel ændring af de indeholdte afgifter vil priserne blive reguleret i overensstemmelse hermed. Altibox forbeholder sig endvidere ret til at regulere priserne som følge af andre afgifter pålagt ved lov. Desuden kan Altibox i henhold til dansk rets regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

3.3. Abonnementsafgiften faktureres månedsvis forud startende fra leveringsdagen, mens forbrugsafhængige afgifter faktureres månedsvis bagud, startende fra leveringsdagen. Udgør abonnementsafgift og/eller forbrugsafgift i en faktureringsperiode mindre end kr. 50,00 overføres beløbet til næste faktureringsperiode.

3.4. Opkrævning i henhold til Aftalen sker ved Altibox' fremsendelse af faktura. Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Betaling skal ske til den til enhver tid af Altibox anviste betalingsadresse/konto. Altibox forbeholder sig retten til uden forudgående varsel at opkræve et rimeligt fastsat faktureringsgebyr af Kunden. Altibox opkræver et særskilt gebyr af Kunden, hvis Kunden ikke er tilmeldt Betalingsservice, med mindre Kunden faktureres med anden form for elektronisk faktura. Ved betaling med check forbeholder Altibox sig ret til at fakturere et gebyr til at dække de ekstra omkostninger, der er forbundet med håndteringen heraf. 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.

3.5. Ved forsinket eller manglende betaling er Altibox berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens bestemmelser herom fra forfaldstidspunktet, og indtil betaling sker. Altibox er endvidere berettiget til at opkræve gebyrer for fremsendelse af rykkerbreve samt inkassosalærer og andre gebyrer, hvis dette nødvendiggøres. Efter tre rykkere overgår sagen til inkasso og om nødvendigt indenretlig behandling. Altibox har ret til at lukke for Tjenester, jf. pkt. 5.1, indtil fuld, forfalden betaling er erlagt. Genåbnes Tjenester efter Kundens betaling, er Kunden i den forbindelse forpligtet til at betale et særskilt genåbningsgebyr.

4. KUNDENS FORHOLD

4.1. Altibox påtager sig intet ansvar for de data, der passerer via Bredbåndsnettet 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.

4.2. 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.

4.3. 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 og/eller distribution. Det er Kundens ansvar, at brug af ophavsretligt beskyttede værker sker med fornødent samtykke fra rettighedshaveren.

4.4. Kunden kan ved downloading af materiale fra Internettet eller ved åbning af programmer i modtagne e-mails løbe en risiko for at inficere sin computer med virus. Altibox har ikke indflydelse på sådanne forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab af data mv. som følge heraf.

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

5. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

5.1. I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen, er Altibox berettiget til uden varsel at hæve aftalen og afbryde Kundens forbindelse til Altibox' tjenester og bredbåndsnet.

5.2. Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- a) Kunden undlader rettidigt at opfylde sine betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen, herunder rettidigt at opfylde Altibox' krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 1.8.
- b) Kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger, begæres eller erklæres konkurs, træder i likvidation eller på anden måde viser sig insolvent eller må på tilsvarende vis formodes ikke at være i stand til at kunne overholde sine forpligtelser.
- c) Kunden tilslutter udstyr, der ikke overholder gældende internationale standarder til Bredbåndsnettet og ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller i øvrigt giver anledning til forstyrrelser heraf.
- d) Kunden undlader efter 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 Bredbåndsnettet.

e) Tilslutningen til Bredbåndsnettet anvendes uden forudgående aftale med Altibox til formidling af trafik for andre, eller benyttes af flere i forening, som ikke tilhører Kundens virksomhed, eller som ikke er registreret som bruger hos Kunden.

f) Kunden portscanner andres computere på Internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer, der er tilsluttet Internettet.

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

h) Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lignende.

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

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

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

5.3. Hvis Kunden inden 1 uge efter modtagelse af meddelelse om ophævelse bringer det forhold, der giver anledning til ophævelsen, til ophør, reetablerer Altibox snarest Kundens forbindelse til Bredbåndsnettet mod et genåbningsgebyr. En kunde, der ikke har betalt forfalden gæld og eventuelle rykkergebyrer, kan ikke indgå ny aftale, før det skyldige beløb er betalt. Altibox er i forbindelse med betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om behandling af personoplysninger.

5.4. Afbrydelse af forbindelsen til Bredbåndsnettet som følge af Kundens misligholdelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

5.5. Kundens data slettes 30 dage efter afbrydelsen af Kundens tilslutning til Bredbåndsnettet. Altibox er ikke forpligtet til at genskabe data, der er slettet, ligesom Altibox ikke er erstatningsansvarlig for sletning af Kundens data i den forbindelse. Altibox kan endvidere ikke efter 30 dage reservere Kundens hjemmeside-adresser og e-mail-adresser.

6. ALTIBOX' ERSTATNINGSANSVAR

6.1. Altibox er med de nedenfor anførte begrænsninger erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for 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 maksimalt DKK 10.000, uanset omfanget af skaderne.

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

6.3. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til driftstab, tabt avance, produktionstab, tab som følge af, at Bredbåndsnettet ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af, at aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes eller lignende, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

6.4. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for direkte eller indirekte tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af tab af personlige data eller installeret software, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

6.5. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer, medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

6.6. Altibox er ikke forpligtet til at betale erstatning, hvis den manglende levering af Tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for Altibox' kontrol, herunder, men ikke begrænset til lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på Bredbåndsnettet, strejke, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Altibox' egne medarbejdere, fejl i Kundens udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på Kundens forhold, fejl i andre netværk eller systemnedbrud.

7. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER

7.1. Altibox forbeholder sig ret til uden forudgående varsel at ændre Tjenester samt foretage ændringer i Bredbåndsnettet for at sikre optimal drift i Bredbåndsnettet og/eller andre netværk under forudsætning af, at ændringen ikke i væsentlig grad påvirker indholdet af Tjenester og andre ydelser fra Altibox. Altibox forbeholder sig ret til at begrænse mulighederne for anvendelse af en Tjeneste af drifts-eller sikkerhedsmæssige årsager.

7.2. Altibox har altid ret til uden forudgående varsel at foretage nødvendige ændringer og reguleringer i Tjenester og Bredbåndsnettet, som følge af myndigheders krav herom.

7.3. ALTIBOX kan ændre disse aftalevilkår, SLA (hvis denne er en integreret del af Aftalen) samt de til enhver tid gældende priser for levering af Tjenester med et varsel på 1 måned. Ændringerne varsles med annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, jf. punkt 7.4. Ændring af engangsudgifter og gebyrer kan ske uden forudgående varsel. Ændringer af rent begunstigende karakter samt ændringer, som sker for at opfylde den til enhver tid gældende lovgivning, kan ligeledes gennemføres uden forudgående varsel.

7.4. Ændringerne varsles over for Kunden ved fremsendelse af skriftlig meddelelse, eventuelt i forbindelse med fremsendelse af opkrævning eller pr. e-mail.

8. OVERDRAGELSE AF AFTALEN

8.1. Kunden er ikke berettiget til at overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til Aftalen til en tredjemand, med mindre den erhvervende tredjemand indtræder i samtlige rettigheder og forpligtelser, og Altibox på forhånd skriftligt har samtykket til overdragelsen. Altibox kan forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld, forinden overdragelse gennemføres.

8.2. Aftalen kan alene overdrages med samme varsel, som gælder for opsigelse af Aftalen, jf. pkt. 9.1. Den nye og den gamle kunde 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 den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til Aftalen for alle forpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

8.3. Altibox forbeholder sig ret til i forbindelse med overdragelse af Aftalen at opkræve et gebyr herfor ved den nye kunde.

8.4. Altibox forbeholder sig ret til at indhente kreditoplysninger om den nye kunde samt kræve, at den nye kunde stiller sikkerhed for sine fremtidige forpligtelser over for Altibox.

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

9. AFTALEPERIODE OG OPSIGELSE

9.1. Aftalens uopsigelsesperiode fremgår af Aftaledokumentet og træder i kraft, når Altibox har aktiveret fiberforbindelsen(rne) og Tjenester. Efter udløbet af uopsigelsesperioden, eller hvis der ikke er aftalt uopsigelse, kan Aftalen opsiges af Kunden med et skriftligt varsel på mindst 3 måneder til den 1. i en måned. Aftalen kan opsiges af Altibox med 1 måneds skriftligt varsel til den 1. i en måned eller efter nærmere aftale.

9.2. Ved varsling af ændringer af priser eller vilkår, der medfører afgiftsforhøjelse eller er til væsentlig ulempe for Kunden, jf. pkt. 7.4, kan Kunden dog i varslingsperioden opsiges Aftalen med 14 dages skriftligt varsel til udgangen af varslingsperioden, uanset en eventuel uopsigelsesperiode og uanset ovennævnte opsigelsesvarser i øvrigt. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan ikke begrunde Kundens opsigelse af aftalen.

10. FORTROLIGHED

10.1. Hver Part er forpligtet til at hemmeligholde alle Fortrolige Oplysninger, som modtages fra den anden Part i medfør af Aftalen, og en Part vil ikke direkte eller indirekte på noget tidspunkt videregive eller afsløre eller tillade adgang til Fortrolige Oplysninger om den anden Part til nogen anden fysisk og/eller juridisk person eller part, med mindre den pågældende Part giver sit forudgående skriftlige samtykke hertil.

10.2. Fortrolige Oplysninger er defineret som al information af kommerciel eller anden karakter, som en Part modtager fra en anden Part, med undtagelse af information, der på tidspunktet for videregivelsen var offentligt tilgængelige eller på anden måde kommer til offentlighedens kundskab, uden dette var på grund af brud på nærværende fortrolighedsforpligtelse.

11. AFTALEVILKÅR

11.1. Hvis en bestemmelse i nærværende Almindelige Betingelser, SLA 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, SLA 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.

12. LOVVALG, TVISTER OG VÆRNETING

12.1. Enhver tvist mellem Parterne, der udspringer af Aftalen, skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

12.2. Ved uenighed om Aftalen, herunder om indholdet af fremsendte fakturaer og forbrugsopgørelser, kan Kunden klage til Altibox Kundeservice. Altibox Kundeservice bekræfter snarest muligt 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 måneder efter modtagelse af klager.

12.3. Værneting for tvister mellem Kunden og Altibox skal være Sø og Handelsretten i København, eller – hvis denne ikke er kompetent – Retten i Holstebro. Såfremt en tvist direkte eller indirekte omhandler eller ved domstolsbehandling medfører risiko for offentliggørelse eller anden viderebringelse til tredjemand af Altibox' forretningshemmeligheder eller følsomme oplysninger i øvrigt, da skal tvisten på Altibox' forlangende afgøres ved voldgift i henhold til "Regler for Behandling af Sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Danish Arbitration)". I det omfang den til enhver tid gældende lovgivning ikke stiller hindringer herfor, er parterne begge forpligtet til at hemmeligholde alle forhold vedrørende eventuelle voldgiftssager, herunder voldgiftssagens eksistens, dens genstand og voldgiftskendelsen.

SERVICE LEVEL AGREEMENT - ERHVERV

1. GENERELT

1.1. Nærværende Service Level Agreement (herefter kaldet "SLA") er en integreret del af den aftale om levering af Tjenesteydelser via det af Altibox A/S og Partner etablerede og ejede Fibernet, som Altibox har indgået med kunden.

1.2. Nærværende SLA tilbydes pr. tilslutningsadresse som fremgår af Aftaledokumentet.

1.3 Følgende definitioner skal gælde for SLA'en:

Responstid "On-site": Den maksimale tid fra en fejl rapporteres til Altibox Kundenservice, til en servicetekniker kan være på Kundens adresse.

Responstid "Remote": Den maksimale tid fra en fejl rapporteres til Altibox Kundenservice, til fejlrretningen påbegyndes.

Servicetid: Tidsrummet for håndtering af tjenester og ydelser i henhold til SLA kategori. Anvendes ved beregning af nedetidspcenten.

TTTR: Target Time to Repair. Det tidsrum inden for hvilket Altibox forventer at have rettet fejl.

MTTR: Mean Time to Repair. Den gennemsnitlige fejlrretningstid for alle fejl målt over et kvartal.

Status Rapportering: Rapportering til Kunden om status på en given fejlmelding.

Altibox Kundenservice: Altibox Kundenservice, der servicerer Altibox's kunder. Altibox Kundenservice kan kontaktes enten via telefon 70 300 650 eller via mail på info@altibox.dk.

Serviceændringer: Ændringer til ydelser og tjenester i tilknytning til Aftalen.

NOC: Altibox's Netværk Operation Center.

Best effort: Henvendelser bliver håndteret hurtigst muligt.

Servicetimer: Antal dage i et kvartal x 24.

Nedetid: Samlet tid for afbrydelser forårsaget af niveau 1 eller niveau 2 fejl inden for Service tid. Tiden bliver målt på baggrund af rapporterede fejl.

2. SLA

2.1. Altibox tilbyder følgende SLA

SLA	
Altibox Kundenservice	Se bilag 1
Service tid	Mandag - Fredag 08:30-16:30
Responstid remote	3 timer
Responstid on-site	8 timer
Responstid på Serviceændringer	Best effort
TTTR Niveau 1	3 timer
MTTR Niveau 2	12 timer
MTTR Niveau 3	48 timer
Status rapportering	Ved udbedring af fejl
Kompensation	Service
Netværksovervågning	24/365

3. KUNDESERVICE

3.1. Altibox Kundenservice servicerer Altibox's kunder. Altibox Kundenservice kan kontaktes via telefon 70 300 650 (Husk kundenummer og sambandsnummer) Altibox Kundenservice åbningstider: Kl. 8.30-18.00 på alle hverdage.

4. FEJLKATEGORIER

4.1. Altibox kategoriserer og prioriterer fejl i tre niveauer:

Kategori 1: Generelle fejl på Altibox's Fibernet som påvirker Altibox's tjenester og ydelser til flere kunder.

Kategori 2: Kundespecifik fejl, der afbryder eller påvirker Tjenester på Kundens Tilslutningsadresse i sådan en grad, at Kunden accepterer, at Tjenester afbrydes helt i fejlrretningsøjemed.

Kategori 3: Kundespecifik fejl, der påvirker Tjenester på Kundens Tilslutningsadresse, men ikke har en kritisk indflydelse på Kundens anvendelse af Tjenester.

5. FEJLHÅNDTERING

5.1. Fejl kan rapporteres til Altibox Kundenservice. Fejl på Tjenester skal straks meddeles til Altibox Kundenservice.

5.2. Rapporterede fejl tildeles et unikt identifikationsnummer, som refererer til fejlen, indtil den er rettet.

5.3. Kunden vil i henhold til SLA løbende modtage status på fejlhåndteringen. Alle rapporterede fejl kategoriseres og registreres pr. Tilslutningsadresse. Alle historiske data er tilgængelige via Altibox Kundenservice.

5.4. Altibox forbeholder sig retten til at afkræve Kunden et gebyr for fejlhåndtering, såfremt det konstateres, at den rapporterede fejl skyldes forhold hos Kunden, som Altibox ikke er ansvarlig for.

6. ESKALATIONSPROCEDURE

6.1. Kunden kan, hvis det er evident, at en Kategori 2 eller 3 fejl ikke bliver rettet inden for MTTR, eskalere fejlhåndteringen, først til niveau 1, dernæst til niveau 2. I alle tilfælde starter eskalationsproceduren, hvis en fejl på Tjenester i tilknytning til Aftalen ikke rettes inden for den gældende SLA for Kundens Tilslutningsadresse.

6.2. Altibox har 2 eskalationsniveauer:

Niveau 1: Vagthavende Dispatcher

Kunden kan initiere en eskalation til niveau 1, hvis det er evident, at fejlen ikke bliver rettet inden for MTTR, eller hvis Kunden ikke mener, at fejlhåndteringen har den rette bevågenhed. Vagthavende Dispatcher vil kontakte Kundens kontaktperson inden for 15 minutter efter eskalationen.

Hvis MTTR for en fejl overskrides, foranlediger det en intern eskalation, og Vagthavende Dispatcher involveres i fejlhåndteringen.

Niveau 2: Teknisk chef/Vagthavende Direktion

Kunden kan initiere en eskalation til niveau 2, hvis det er evident, at fejlen ikke bliver rettet inden for MTTR + 100 %. Den Tekniske Chef/Vagthavende Direktion vil kontakte Kundens kontaktperson inden for 30 minutter efter eskalationen. Hvis MTTR for en fejl overskrides med >100 %, foranlediger det automatisk en intern eskalation, og den Tekniske Chef orienteres.

6.3. Kunden initierer en eskalation ved at rette henvendelse til Altibox Kundenservice eller den servicetekniker, der håndterer fejltreningen. Enhver anmodning om eskalation skal begrundes.

7. PLANLAGT NETVÆRKSVEDLIGEHOLDELSE

7.1. Altibox ønsker kontinuerligt at levere den højest mulige kvalitet i Fibernet. For at leve op til dette udfører Altibox løbende vedligeholdelsesarbejde på og opgraderinger af Fibernet.

7.2. Planlagt netværksvedligeholdelse og konfigurationsændringer, som påvirker Kundens drift, udføres i tidsrummet 00:00 -06:00.

Altibox er forpligtet til inden for 5 arbejdsdage på Kundens anmodning at oplyse om, hvorvidt Altibox kan levere Tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsiges Aftalen helt eller delvist. Ønsker Kunden at indgå aftale om levering af Altibox' tjenester

og ydelser på en anden Tilslutningsadresse end anført i Aftaledokumentet, skal en ny specifik aftale herom indgås.

7.3. Netværksvedligeholdelse, som påvirker Tjenester, vil blive varslet 5 kalenderdage, før arbejdet udføres.

7.4. Netværksvedligeholdelse, som ikke umiddelbart skønnes at påvirke Tjenester, bliver varslet senest 24 timer, før arbejdet udføres.

7.5. Varslingen bliver stilet til den af kunden oplyse kontaktperson via E-mail og vil indeholde oplysninger om tid, berørt lokation og service. Det er i den forbindelse vigtigt, at kunden holder kontaklinformation opdateret som beskrevet i punkt 12.1.

7.6. Altibox forbeholder sig ret til at udføre uopsætteligt vedligeholdelsesarbejde på Fibernet uden for ovennævnte tidsrum, såfremt en udsættelse kan kompromittere kvaliteten af den leverede service for en eller flere kunder.

8. SERVICETILGÆNGELIGHED

8.1. Altibox garanterer servicetilgængelighed på alle tilslutningsadresser, som er tilsluttet Fibernet. Servicetilgængelighedsprocenten er 99,8. Servicetilgængelighedsprocenten beregnes således: $\left(\frac{\text{antal Servicetimer} - \text{Nedetid}}{\text{antal Servicetimer}} \right)$.

9. KOMPENSATION

9.1. Hvis niveauet for den produktspecifikke servicetilgængelighed ikke overholdes, og dette ikke skyldes Kundens eller tredjemands forhold, planlagt vedligeholdelse eller planlagte konfigurationsændringer af Fibernet eller hændelser uden for Altibox kontrol, jf. pkt. 13, kan Kunden kræve kompensation. Kompensationen beregnes og afregnes til Kunden kvartalsvis. Kompensationen beregnes som følger, på grundlag af den kvartalsmæssige betaling i henhold til Aftalen pr. berørt Tilslutningsadresse.

SERVICETILGÆNGELIGHED	KOMPENSATION I % AF KVARTALSAFGIFT
99,79 – 99,70	5,0 %
99,69 – 99,50	7,5 %
Mindre end 99,50	10,0 %

10. KLAGE- OG KOMPENSATIONSPROCEDURE

10.1. Kompensationskrav skal fremsendes skriftligt til Altibox Kundenservice senest én måned efter udløbet af et kvartal. Altibox Kundenservice bekræfter skriftligt snarest muligt modtagelsen af kompensationskravet og meddeler samtidig hermed Kunden den forventede sagsbehan-

dlingstid. Altibox vil tilstræbe at besvare et kompensationskrav senest én måned efter, Altibox har bekræftet modtagelse heraf. Altibox har dog altid besvaret kompensationskrav inden tre måneder efter modtagelse heraf.

11. NETVÆRKSOVERVÅGNING

11.1. NOC overvåger Fibernettet 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Overvågningen omfatter Altibox backbone net, som er hele fibernettet, Altibox lejer sig ind på hos deres partnere. Overvågningen omfatter ikke de til Kunden leverede ydelser og tjenester.

12. KUNDENS FORPLIGTELSE I FORHOLD TIL SLA

12.1. Kunden skal udpege en ansvarlig kontaktperson, som på forespørgsel fra Altibox kan sikre Altibox uhindret adgang til Kundens adresse, samt være til rådighed i forbindelse med Status Rapportering i henhold til denne SLA.

Kunden skal sikre, at kontaktpersonens kontaktdata (navn, mobilnummer og e-mail-adresse) til enhver tid er korrekte. Det påhviler kunden selv at opdatere sådanne data ved hjælp af Altibox Kundenservice.

Er kontaktpersonens kontaktoplysninger ikke korrekte, vil forsinkelser forårsaget af Kunden ikke blive regnet som afbrydelse. Tjenester og alle kompensationskrav i forhold til servicetilgængelighed bortfalder.

12.2. Kunden skal sikre Altibox uhindret adgang til Kundens Tilslutningsadresse i forbindelse med fejlretning og/eller målinger af Fibernettet. Altibox vil rette henvendelse til Kundens kontaktperson, når adgang til Tilslutningsadressen er nødvendig. Sikres Altibox ikke adgang til Tilslutningsadressen, vil forsinkelser ikke blive regnet som afbrydelse af Tjenester, og alle kompensationskrav i forhold til servicetilgængelighed bortfalder.

12.3. Det påhviler kunden at deltage aktivt i verificeringen af den rapporterede fejl.

13. BEGRÆNSNING AF FORPLIGTELSE

13.1. Altibox er ikke forpligtet til at betale kompensation, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for Altibox kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på Fibernettet, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Altibox egne medarbejdere, fejl i Kundens udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på Kundens forhold, overbelastning af Fibernettet, fejl i andre netværk, systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra Altibox leverandører.

GENERELLE ABONNEMENTSVILKÅR FOR ALTIBOX APP TV

1. AFTALEN

1.1. Disse generelle vilkår gælder for levering af Altibox App TV, der udbydes af Altibox Danmark TV A/S (herefter betegnet som "Altibox"). Aftalen er en abonnementsaftale (herefter betegnet som "aftalen").

Vilkårene for aftalen gælder mellem Kunden og Altibox. Nærværende generelle abonnementsvilkår er de overordnede vilkår, som gælder for alle Altibox App TV's abonnementsaftaler. Derudover kan der være eventuelle tillægsvilkår for ekstra ydelser, som kunden har valgt.

Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for de generelle abonnementsvilkår.

1.2. Altibox App TV er en abonnementsløsning, hvor Kunden selv kan vælge mellem forskellige indholdspakker, der både indeholder TV-kanaler, streaming og on demand tjenester. Altibox App TV leveres i forskellige pakkestørrelser, og de har indhold, der ikke kan fravælges.

En aftale om Altibox App TV giver Kunden adgang til at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler og streamingtjenester til visning på kundens computer, mobil eller tablet, jf. pkt. 4.

1.3. Det fremgår af ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til Kunden pr. elektronisk post, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen modtager Kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem Kunden og Altibox.

1.4. For oprettelse af adgang til de streamingtjenester, der indgår i Kundens abonnement fra Altibox indvilliger Kunden i at Altibox udveksler kontaklinformationer med denne tredjepart jf. persondatapolitikken. Kontaklinformationerne benyttes af tredjepart til oprettelse af tjenesten og kan benyttes til at kontakte 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.

1.5. Senere bestillinger eller ændringer af abonnementet kan ske ved at kontakte Altibox kundeservice på telefon 70 300 600.

2. AFTALEN

2.1. Parterne i denne aftale er Kunden og Altibox. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

2.2. Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes af andre end Kunden eller dennes husstand se yderligere i pkt. 13.

3. REGISTRERING AF KUNDEN

3.1. Aftalen indgås ved Kundens oprettelse af den Altibox App TV pakke som kunden har bestilt online eller via telefon. Kunden skal i den forbindelse oplyse Altibox om en e-mailadresse. Denne e-mailadresse bruges både til login samt til Altibox fremsendelse af ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen. Oplysningerne og Altibox registreringer heraf lægges til grund for aftalen. Ved ændring af Kundens e-mailadresse er Kunden forpligtet til straks at give Altibox meddelelse herom.

Altibox Danmark A/S Krøyer Kielbergs vej 3, 2 sal 8660 Skanderborg

4. BRUGEN AF ALTIBOX APP TV

4.1. Brug af Altibox App TV forudsætter, at Kunden er i besiddelse af det nødvendige udstyr (hardware og software). Altibox App TV stilles til rådighed for Kunden til visning på kundens computer via tv.altibox.dk eller til visning på kundens mobil eller tablet via Altibox TV-apps. Der gives ikke adgang til Altibox App TV via tv.altibox.dk gennem browser på mobil og tablets. På www.altibox.dk kan kunden finde oplysning om, hvilke tekniske krav Altibox App TV-appen stiller til kundens computer, mobil og tablets.

4.2. Kundens brug af Altibox App TV kan ske fra enhver forbindelse til internettet. Kunden kan være logget ind på op til 5 enheder samtidig, men Kunden kan maksimalt streame indhold fra Altibox App TV på op til 2 enheder samtidig.

4.3. Ved brug af Altibox App TV via mobildatatjenester skal Kunden være opmærksom på, at udbyderen af mobildatatjenesten kan opkræve betaling for brug af den datamængde målt i megabyte (MB), som Altibox App TV anvender.

4.4. Afhængig af båndbredden på den anvendte forbindelse, anvender Altibox App TV mellem 750 MB og 4 GB i timen. For at opnå en tilfredsstillende kvalitet ved visningen af Altibox App TV, er det nødvendigt, at downloadhastigheden på den anvendte internetforbindelse er mindst 4 Mbit/s. Altibox tager forbehold for kvaliteten af Altibox App TV, kan variere, afhængig af kundens øvrige brug af internetforbindelsen.

4.5. Kunden kan anvende Altibox App TV i andre EU-lande end Danmark i op til 30 dage sammenhængende. Efter de 30 dage skal Altibox App TV anvendes i Danmark. Følgende kan Altibox App TV igen anvendes i andre EU-lande i en ny 30-dages periode.



4.6. Kunden må ikke anvende Altibox App TV i lande uden for EU. Ved kundens krænkelse af ovenstående afbryder Altibox A/S kundens adgang til Altibox App TV uden varsel jf. pkt. 14.

5. FORTRYDELSERET

5.1. Ved brug af Altibox App TV sker levering af streamingindhold inden for max. 48 timer efter, at bestillingen er afsluttet, hvorefter streamingindholdet er til rådighed for Kunden på de aftalte vilkår, jf. pkt. 1.

5.2. Idet leveringen af streamingindhold sker umiddelbart efter kundens bestilling, har Kunden ved bestillingen givet samtykke til, at leveringen af streamingindholdet sker straks med den virkning, at kundens normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder ved levering.

6. KUNDENS SKIFT AF ALTIBOX TV-PAKKER

6.1. Kunden kan bestille skift mellem de forskellige pakkestørrelser af Altibox App TV. Oplysning om de til enhver tid gældende Altibox App TV-pakkepriser findes på altibox.dk.

6.2. Ved skifte til en større pakke, startes en ny abonnementsperiode med det samme. Beløbet for den resterende del af den tidligere pakkes abonnementsperiode refunderes af Altibox, hvorefter der opkræves separat betaling for den nye pakke. Ved skifte til en mindre pakke træder ændringen i kraft efter udløbet af igangværende abonnementsperiode. Altibox fremsender en skriftlig bekræftelse ved modtagelse af anmodningen om skift af tv-pakke.

7. ALTIBOX APP TV'S ÆNDRING AF INDHOLD I ALTIBOX APP TV-PAKKER

7.1. Det faste indhold i Altibox App TV-pakkerne fremgår af altibox.dk. Såfremt Altibox ændrer sammensætningen af tv-kanaler og streamingtjenester i det faste indhold, fremsendes der et varsel på 1 måned til Kunden.

7.2. Det specifikke indhold i de forskellige streamingtjenester kan ændres uden varsel.

8. LEVERINGSTIDSPUNKT

8.1. Kunden får adgang til de ydelser, der er fastlagt i henhold til aftalen max. 48 timer efter Kundens oprettelse af et abonnement på altibox.dk.

9. ELEKTRONISK SELVBETJENING (MIT ALTIBOX KONTO)

9.1. Kunden kan få adgang til elektronisk selvbetjening på altibox.dk ved brug af Altibox App TV-login. Kundens login og adgangskode er personlige og må ikke videregives til tredjemand udover husstanden jf.

pkt. 13. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger. Kunden skal straks rette henvendelse til Altibox ved mistanke om andres uberettigede brug af kundens Mit Altibox konto.

9.2. Kunden har via elektronisk selvbetjening adgang til oversigt over Kundens eksisterende aftale med Altibox regningsstatus og kundens tidligere regninger og regningsarkiv.

10. ELEKTRONISK KOMMUNIKATION

10.1. Kommunikation mellem Kunden og Altibox sker ved elektronisk kommunikation. Meddelelser fra Altibox til kunden vedrørende Kundens aftaler med Altibox, sendes derfor pr. e-mail til Kunden.

10.2. Meddelelser fra Altibox omfatter bl.a. ordrebekræftelser, faktura og meddelelser vedrørende Kundens aftaler med Altibox, herunder varslings om væsentlige ændringer af priser og vilkår. Kunden modtager således ikke disse meddelelser som almindelig post.

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

10.4. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra Altibox frem til den aftalte e-mailadresse.

10.5. Ved ændring af Kundens e-mailadresse skal Kunden straks give Altibox meddelelse herom.

11. PRISER

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

11.2. Altibox kan opkræve oprettelsesafgift og abonnementsafgift. Derudover kan Altibox opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

11.3. Oplysning om de til enhver tid gældende priser kan fås på Altibox hjemmeside eller ved henvendelse til Altibox jf. pkt. 21.

12. BETALING

12.1. Abonnementsafgifter faktureres månedsvis forud startende fra leveringsdagen. Betalingen sker i danske kroner.

12.2. Altibox er berettiget til at ændre i betalingsintervaller, hvilket meddeles Kunden med mindst en 1 månedes varsel. Opkrævning i henhold til aftalen sker ved Altibox' fremsendelse af faktura.

12.3. Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Altibox opkræver et administrationsgebyr - og hvis Kunden ikke er tilmeldt betalingsservice, 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.

12.4. Kundens misligholdelse med betaling:
Ved forsinket eller manglende betaling er Altibox berettiget til at opkræve moranter i henhold til rentelovens regler herom fra fakturaens forfaldstidspunkt, 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.

12.5. 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.

13. KUNDENS MISLIGHOLDELSE (ALTIBOX APP TV'S LUKKERET)

13.1. I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen, er Altibox Danmark A/S 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. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. ikke betales rettidigt.

B. Kunden udøver chikane mod Altibox eller Altibox medarbejdere.

C. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af e-mailadresse, eller kundens forhold gør, at Altibox ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 10.

D. Abonnementet anvendes af andre end Kunden eller dennes husstand.

E. Kundens krænkelse af ophavsret jf. pkt. 14.

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

14. OPHAVSRET OG MISLIGHOLDELSE

14.1. Indhold fra Altibox App TV er ophavsretligt beskyttet. Ved Kundens krænkelse af tredjemands rettigheder f.eks. ved kopiering, distribution, offentlig afspilning eller erhvervsmæssig udnyttelse af de leverede film, eller hvis Altibox App TV uberettiget anvendes af andre end Kundens husstand, er Altibox berettiget til at afbryde Kundens adgang til Altibox App TV, ligesom Kunden kan ifalde straf og erstatningsansvar.

15. ALTIBOX' MISLIGHOLDELSE

15.1. Hvis Altibox ved ændring eller flytning af Altibox App TV-tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 8, eller hvis der opstår fejl i Altibox App TV, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager Altibox, 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, og hvis beløbet overstiger 50 kr.

15.2. Afbrydelser, som skyldes fejl i Kundens udstyr eller i Kundens interne net, jf. pkt. 4, berettiger ikke Kunden til afslag i abonnementsafgiften.

15.3. Ved afbrydelse af enkeltprogrammer ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften. Altibox er endvidere berettiget til af rettmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

15.4. Afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, berettiger ikke til afslag i abonnementsafgiften.

16. FORCE MAJEURE

16.1. Altibox er ikke forpligtet til at yde erstatning i form af afslag i abonnementsprisen, såfremt den manglende levering eller afbrydelse skyldes forhold uden for Altibox's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Altibox's egne medarbejdere og underleverandører.

16.2. Kunden opnår ikke bedre ret mod Altibox end Altibox har mod de leverandører, der leverer indhold til Altibox App TV.

16.3. Altibox er ikke forpligtet til at yde erstatning for fejl eller afbrydelser af det indhold tredjeparter leverer til Altibox App TV, såfremt fejlen eller afbrydelsen skyldes forhold hos tredjemand.

17. OPSIGELSE OG BINDINGSPERIODE

17.1. Opsiges aftalen udløber abonnementet ved udgangen af den måned aftalen er opsagt i +30 dage. Altibox bekræfter skriftligt Kundens opsigelse.

17.2. Altibox kan opsiges aftalen uden varsel, hvis Kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 13.

17.3. Såfremt Altibox ophører med at udbyde Altibox App TV, opsiges aftalen med 1 måneds varsel.

17.4. Har Kunden købt film vil ejerskabet af disse bortfalde med opsigelsen af Altibox App TV. Ved eventuel senere oprettelse af nyt abonnement hos Altibox, er det ikke muligt at få ejerskab og/eller adgang til filmene igen.

18. ÆNDRING AF VILKÅR OG PRISER

18.1. Altibox kan ændre disse vilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

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

18.3. Væsentlige ændringer varsles ved fremsendelse af skriftlig meddelelse til den e-mailadresse, der er brugt til login på Kundens Altibox App TV-konto.

17.4. Ændringer, der ikke er til ugunst for Kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på Altibox's hjemmeside.

17.5. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

19. TVISTER OG KLAGER

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

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

19.2. Altibox afgørelse kan indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00, www.naevneneshus.dk.

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

20. IKRAFTTRÆDELSE

20.1. Aftalen mellem Kunden og Altibox træder i kraft ved Kundens bestilling på altibox.dk eller telefon, jf. pkt. 1. Disse vilkår træder i kraft den januar 2022.

21. KUNDESERVICE OG SUPPORT

21.1. Kundeservice og Support

Web: Altibox.dk/kundeservice

E-mail: support@Altibox.dk

Altibox Danmark A/S

Krøyer Kielbergs vej 3, 2 sal

8660 Skanderborg

CVR 31586283