



JANUAR 2013

## 1. AFTALEN

1.1 Disse abonnementsbetingelser er gældende for alle Altibox' abonnementer vedr. ADSL (Internet). Aftalen er gældende for parterne Altibox Danmark A/S (CVR nr. 31 586 283) (Altibox efterfølgende) og kunden.

1.2 Det er en forudsætning for aftalen, at det er teknisk muligt at levere ADSL på installationsadressen. Det er en forudsætning, at adressen er beliggende inden for det geografisk afdækkede område. Det meddeles kunden, hvis levering på adressen ikke er muligt, inden installationen udføres.

## 2. REGISTRERING OG ÆNDRING AF ADRESSEOPLYSNINGER

2.1 Forud for aftalen forpligter kunden sig til at give oplysninger til identifikation og evt. kreditvurdering. Altibox kan på baggrund af disse indhente oplysninger om kunden.

2.2 Er kunden en juridisk person eller en virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give Altibox oplysninger om virksomhedens navn, adresse, selskabsform og CVR.nr. Kunden skal endvidere oplyse alle særskilte adresser, både særskilte installationsadresser samt særskilte adresser, hvor betalingsopkrævninger skal sendes til.

2.3 Alle Altibox' oplysninger og registreringer lægges til grund for abonnementsforholdet, indtil der meddeles ændringer heraf.

2.4 Ved adresseændring skal kunden straks give Altibox meddelelse herom.

## 3. TILSLUTNING AF UDSTYR SAMT DEFINERING AF GRÆNSEFLADE

3.1 Kunden udpeger en installationsadresse hvor Altibox installerer et net-termineringspunkt, som er kundens tilslutning til telenettet. Altibox' tekniker bestemmer videreplaceringen af net-termineringspunktet, dog således at det i videst muligt omfang kommer til at ligge efter kundens ønsker. Eksisterer der allerede et termineringspunkt benyttes dette.

3.2 Særlig placering af net-termineringspunkt opsættes mod betaling. (Dette, hvis der kræves særlig udførligt arbejde af den udsendte tekniker, f.eks. skjult fremføring af kabler).

3.3 Samtidig med Altibox' etablering af net-termineringspunktet, opsætter Altibox ADSL modem, skiltefilter. Grænsefladen mellem kundens eget udstyr og Altiboxs udstyr udgør kundens tilslutning til Internettet via ADSL og Altibox har tjenesteansvaret indtil denne grænseflade. Opsætning og installation af evt. router omfatter som standard ikke tilslutning til kundens udstyr og interne telenet.

3.4 Kunden lejer det udsendte udstyr. Ved opsigelse af abonnementet returneres udstyret til en af Altibox udpeget returadresse. Kunden kan ikke disponere over det lejede udstyr, dvs. sælge, udleje, pantsætte mm. Og der må ikke foretages tekniske indgreb i udstyret.

3.5 Ved en Gør-det-selv installation udleverer Altibox det nødvendige udstyr eller det som kunden har anmodet om at få sendt til installationsadressen. Kunden sørger selv for at udstyret bliver opsat korrekt således at tilslutningen &



de interne telefonstik virker. Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor ADSL tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af ADSL udstyret. Hvis kunden anmelder en fejl og det viser sig at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation, er kunden forpligtet til at dække alle Altibox' udgifter ved fejlsøgning, ligeledes den udgift udførende tekniker vil opkræve for udbedringen.

3.6 Kunden skal sikre at forbindelsen til telenettet benyttes på en måde som ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lign. for trafikken på telenettet. Opstår sådanne forstyrrelser skal kunden øjeblikkeligt træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere ankommende og afgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til telenettet.

3.7 Der vælges i forbindelse med ADSL oprettelse en af Altiboxs to installationsformer: Gør-det-selv installation eller Installation med hjælp fra teknikker.

3.8 Det er kun Altibox1 udstyr samt alt CPE godkendt udstyr som må benyttes i forbindelse med Altiboxs ADSL Internet.

#### 4. TEKNIKERFREMMØDE

4.1 Der arrangeres i forbindelse med etablering af ADSL-internet et tidspunkt for fremmøde af en tekniker, hvis dette ønskes. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o.l. Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet 07.30 til 16.00 og kunden skal være på installationsadressen i disse tilfælde. Forgæves tekniker vil medføre en udgift, som kunden udelukkende hæfter for. Ligeledes er det kundens ansvar i forbindelse med teknikerfremmøde, at sikre at tekniker ikke går forgæves grundet forkert afmærkning af kundens adresse.

4.2 Er det ikke muligt for kunden at være på bopælen skal dette oplyses min. 48 timer før installationen finder sted eller rettidigt så installationen kan afbrydes uden forbehold for Altibox. Er det ikke muligt for teknikeren at udføre installationen på baggrund af kundens manglende tilstedeværelse betaler kunden for forgæves teknikerfremmøde.

#### 5. BINDINGSPERIODE, FLYTNING, OPSIGELSE OG GENERELLE ÆNDRINGER

5.1 Opsigelser sendes skriftligt eller mailes til Altibox. Kunden kan opsiges aftalen med Altibox med et varsel på én (1) måned. Ved opsigelse tager Altibox et administrationsgebyr på 25 kr. for at opgøre ADSL konto. Opsiger kunden aftalen, refunderes eventuelle forudbetalte ydelser forholdsmæssigt .

5.2 Ved flytning til anden adresse opkræves gebyr for adresseændring. Altibox garanterer ikke at der kan installeres ADSL Internet på den nye adresse.

5.3 Altibox forbeholder sig ret til at ændre priser og vilkår med 30 dages varsel. Såfremt ændringer er byrdefulde for kunden kan aftalen opsiges med 14 dages varsel.

5.4 Kunden må foretage en hastighedsændring med 30 dages mellemrum.



## 6. DRIFTSIKKERHED OG KAPACITETSHENSYN

6.1 Altibox gør opmærksom på at der grundet Internettets tekniske og særlige opbygning kan komme udsving i hastighederne på ADSL Internet.

6.2 Altibox forbeholder sig ret til i særlige tilfælde at begrænse brugerens muligheder for anvendelse af telefoni og Internet-tjenester som følge af drifts- og sikkerhedsmæssige begrænsninger.

6.3. Altibox forbeholder sig retten til under specielle forhold at begrænse ADSL hastigheder grundet særlige tekniske forhold. Dette gælder især udbud af større ADSL hastigheder.

## 7. FASTE IP-ADRESSER

Faste IP-adresser tilhører Altibox og stilles til rådighed indtil aftalen ophører. Altibox har ret til at ændre kundens faste IP-adresser når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af abonnementet. Altibox informerer kunden om ændringer med passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med de nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

## 8. PRISER

Altibox fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen. Derudover kan Altibox opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser og engangsydelser m.v. Oplysninger vedr. priser kan ses på den til enhver tid gældende prisliste.

## 9. BETALING

9.1 Opkrævninger i henhold til abonnementsaftalen sker ved udsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist.

9.2 Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen. Abonnementsafgift opkræves fra leveringstidspunktet sammen med oprettelsesafgiften og opkrævningen sker 3 måneder forud sammen med alle eventuelle øvrige afgifter og gebyrer.

9.3 På den enkelte regning opkræves som udgangspunkt den samlede betaling for kundens ydelser og eventuelle gebyrer påløbet siden udskrivning af seneste regning. I visse tilfælde kan opkrævning af tillægsydelser af tekniske eller driftsmæssige årsager forekomme på en senere regning. Regningen pålægges et administrationsgebyr på kr.9,59 kr. og fakturagebyr på 39 kr.. Denne regning kan ligeledes tilmeldes PBS og fakturagebyr vil bortfalde.

9.4 Altibox er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedr. abonnement på andre teletjenester, der er udbudt af Altibox.

9.5 Altibox kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve straks-betaling, såfremt der er begrundet anledning til at antage at kundens betalingsforpligtigelser ikke vil blive opfyldt.

9.6 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 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.

## 10. SIKKERHEDSSTILLELSE OG KREDITVURDERING

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

10.2 Hvis Altibox ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er Altibox berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller sikringselskab, der er godkendt af Altibox. Altibox kan blandt andet stille krav om sikkerhedsstillelse om følgende situationer: A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til abonnementsaftalen. B. Kunden har ikke hjemstedsadresse i Danmark. C. Abonnementsaftalen overdrages til tredjemand. D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister. E. Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde hvor en anden kundes forbindelse til ADSL-tjenesten er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt denne anden husstand i den periode, hvor restancen er opstået, og fortsat tilhører denne husstand.

10.3 Ved sikkerhedsstillelse fastsættes et beløb som Altibox forventer at fakturere kunden i de følgende 6 måneder.

10.4 Kundens forpligtelser til at stille sikkerhed ophører som udgangspunkt når det forhold der lå til grund for sikkerhedsstillelsen, ikke længere er aktuelt. Når kundens forpligtelse til at stille sikkerhed er ophørt, frigives sikkerhedsstillelsen af Altibox efter kundens ønske.

## 11. KUNDENS ANSVAR OG MISLIGHOLDELSE

11.1 Ved oprettelse af Altibox ADSL får kunden udleveret et relevant udstyr. Dette vedrører modem, skillefilter, stik, kabel samt evt. ekstraudstyr.

11.2 Altibox påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer der stilles til rådighed overfor kunden på Internettet. Dette omfatter bl.a. Informationer fra hjemmesider, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

11.3 Kunden kan ved downloading af materiale fra Internettet eller ved åbning af programmer i modtaget 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. Kunden har ligeledes ansvaret for oplysninger som stilles til rådighed for andre via Internet-tjenesten.

11.4 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 downloading. Det er kundens ansvar at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

11.5 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 forhold.





11.6 I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er Altibox berettiget til at afbryde kundens forbindelse til ADSL tjenesten. Følgende forhold anses blandt andre for væsentlig misligholdelse: A. Kunden undlader rettidigt at opfylde Altibox krav om sikkerhedsstillelse. B. Opkrævning af oprettelsesafgift betales ikke rettidigt. C. Opkrævning af abonnementsafgifter betales ikke rettidigt efter fremsendelse af rykkerbreve. D. Kunden undlader efter krav fra Altibox herom at træffe beslutninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser af trafikken i telenettet. E. Kunden har tilsluttet ikke-godkendt CPE-udstyr og undlader efter krav fra Altibox herom at frakoble udstyret. F. Kunden undlader efter krav fra Altibox at afbryde tilslutning af udstyr der på grund af fejl i udstyret eller lign. giver anledning til forstyrrelser i telenettet. G. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at meddele adresseændring. H. Hacking. - Kunden portscanner andre computere på Internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet Internettet. I. Kunden medvirker til spredning af virus. J. SPAM. – Spredning af uønskede e-mails. K. Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved downloading, distribution eller lign. L. Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder IP-adresser eller header-information.

11.7 Afbrydelse af kundens ADSL-forbindelse betyder ikke at der kommer afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

11.8 Ved genåbning af kundens forbindelse er Altibox berettiget til at opkræve gebyr herfor. Dette gebyr udgør 495 kr.

## 12. FORTRYDELSESRET

Hvis kunden er forbruger, kan kunden fortryde sine bestillinger i indtil 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Hvis kunden ved afgivelsen af sin bestilling har accepteret, at Altibox påbegynder levering af tjenesten/ydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, ophører kundens fortrydelsesret dog allerede ved levering af ydelsen.

## 13. ALTIBOXS ANSVARSOMRÅDE

13.1 Altibox afhjælper fejl, som skyldes problemer i telenettet og andet internt udstyr. Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (Mandag-fredag 08.00-16.00).

13.2 Kunden skal sikre, at Altibox med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til installationerne på kundens bopæl hvis dette viser sig at have relevans for fejlretningen.

## 14. ERSTATNINGSANSVAR

14.1 Altibox er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser, forårsaget af Altibox eller nogen, som Altibox har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger: A. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af ADSL tjenesten. B. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at ADSL tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende. C. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller

installeret software. D. Altibox er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.



## 15. FORCE MAJEURE

15.1 Altibox er ikke forpligtet til at betale erstatning, såfremt den manglende levering eller afbrydelse m.v. skyldes forhold uden for Altiboxs kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke blandt Altibox og TDCs arbejdere.

15.2 Der kan forekomme ændringer i Altiboxs interne aftale med TDC Branchesalg og Altibox har ingen indflydelse på forholdene TDC opsætter for deres gensælgere.

## 16. ÆNDRINGER AF ADSL-TJENESTEN

16.1 Jf. punkt 15.2 er Altibox berettiget til at foretage nødvendige ændringer i ADSL-tjenesten. Altibox stræber efter at informere kunden om ændringer med passende varsel.

## 17. IKRAFTTRÆDELSE

Disse betingelser træder i kraft den 30.01.2013 for kunder tilmeldt efter den 30.01.2013 og for eksisterende kunder den 31.01.2013.