

VILKÅR

TDC Business Bredbånd og TDC Bredbånd Professionel

November 2021

Indholdsfortegnelse

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester	
Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd	
Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk	
Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd	
Tillægsvilkår for TDC Bredbånd Professionel	
Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv	
Databehandleraftale om E-mail-postkasse	

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

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

Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd:

TDC Erhverv Bredbånd, DSL

TDC Erhverv Bredbånd, Coax

TDC Erhverv Fiber

TDC Erhverv Fiber Plus

Bredbånd, Fiber

Bredbånd, Coax

Bredbånd, DSL

1. Abonnementsaftalen.....	17
2. Forudsætninger	17
2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv	17
2.A. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL).....	18
3. Særligt om Gør Det Selv Installation	18
4. E-mail-adresse (YouSee Mail)	18
5. Fast ip-adresse.....	19
6. Tillægstjenester.....	19
6.A. YouSee Film & Serier og C More Light.....	19
6.B. YouSee Musik.....	19
7. Kundens ansvar	20
8. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret).....	20
9. Driftssikkerhed og hastighed.....	20
10. Bindingsperiode – aftaler om TDC Erhverv Fiber Plus	21
11. Ikrafttrædelse	21

Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk

1. Aftalen.....	22
2. Definitioner (datanetværk mv.)	22
3. Accesforbindelse og internetadgang	22
4. Leveringstidspunkt for datanetværk mv. (forsinket levering).....	22
5. Priser for internationale datatjenester (fremmed valuta).....	22
6. Betaling.....	23
7. TDC's misligholdelse	23
7.A. Fejlafhjælpning	23
7.B. Afslag i abonnementsafgiften	23
7.C. TDC's Erstatningsansvar ved levering af datanetværk mv.	23
8. Opsigelse og bindingsperiode for datanetværk mv.....	23
9. Ikrafttrædelse.....	23

Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd:

TDC BizBase

TDC MultiBase

TDC ExtraBase

TDC MyBase

1. Tillægsaftalen.....	24
2. Bindingsperiode – aftaler om TDC Business Bredbånd med fiber	24
3. YouSee Musik – aftaler om TDC Business Bredbånd med xDSL.....	24

Tillægsvilkår for TDC Bredbånd Professionel

1. Tillægsaftalen.....	26
2. YouSee Musik.....	26
3. Flytning	26
4. Konvertering.....	26

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:

Fejlretning Hverdage 8-16

Fejlretning Hverdage 8-20

Fejlretning Alle dage 8-22

Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

1. Fejlretningsaftalen	27
2. Serviceelementer og definitioner.....	27
2.1 Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage.....	27

2.2 Reaktionstid	27
2.3 Fejlafhjælpningstid	28
2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)	28
2.4.1 Major fejl.....	28
2.4.2 Minor fejl, kabelfejl og fejl i net, som TDC lejer af tredjepart.....	28
2.5 Næste servicedag (NA).....	28
2.6 Indenfor 2 servicedage (2NA).....	28
2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg).....	28
2.8 Fejlmeldingstidspunktet.....	29
3. Afgrænsninger	29
3.1. Fejl, som har opsættende virkning	29
3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder.....	29
3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer.....	29
3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)	29
3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale	29
4. TDC's adgang til installationsadressen	29
5. TDC's misligholdelse.....	30
6. Ikrafttrædelse	30

Databehandleraftale om E-mail-postkasse

1. Baggrund	32
2. Love	32
3. Personoplysninger og databehandling.....	32
4. Roller og instrukser	32
5. Fortrolighed	33
6. Sikkerhed mv.....	33
7. Konsekvensanalyser	33
8. Forudgående høring.....	34
9. Registreredes rettigheder.....	34
10. Placering af Personoplysninger.....	34
11. Underdatabehandlere	34
12. Bistand til den Dataansvarlige.....	34
13. Sikkerhedsbrud.....	35
14. Påvisning af overholdelse, revisioner mv.	35
15. Information.....	35
16. Severability.....	35
17. Varighed og ophør	36

Underbilag A – Oplysninger om databehandlingen.....	37
1. Registrerede.....	37
3. Formål	37
4. Databehandlingsaktiviteter/databehandlingens karakter	37
5. Varighed.....	37
6. Sletning.....	37
7. Modtagere	37

Underbilag B – Kontaktpersoner	38
1. Kontaktpersoner.....	38

Underbilag C – Sikkerhedsinstrukser	38
---	----

Underbilag D – Godkendte faciliteter og underdatabehandlere.....	38
1. Godkendte faciliteter	38
2. Databehandlere godkendt ved Aftalens indgåelse.....	38

Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester

November 2021

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af TDC's teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af TDC Erhverv A/S (herefter TDC). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

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

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

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

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

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

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

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

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

Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og TDC, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 1.A. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og TDC.

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

1.A. Fravigelse af slutbrugerbekendtgørelsen for erhvervskunder

For erhvervskunder fraviges §§ 16 og 17 i bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet, jf. § 1, stk. 5.

Det er endvidere muligt for TDC og erhvervskunder gennem særskilt aftale at fravige øvrige bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen. Sådanne fravigelser til fremgår af kundens ordrebekræftelse.

2. Aftalens parter

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

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. For tjenester med fast installation må kunden endvidere ikke videredistribuere tjenesten (tv-kanaler, internetadgang mv.) til andre adresser end installationsadressen. Kunden er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, også benævnt RLAN)

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

2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TDC's breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. post eller elektronisk, jf. pkt. 10. Hvis TDC modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger), er TDC berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

4. Leveringstidspunkt

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

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

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

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

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

5.A. Installationsadresse, teknologi og stikledning

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

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

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

5.A.a. Stikledning til TDC's telenet (DSL)

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

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

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

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

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

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

5.B Fast installation og kabelafslutningspunkt

På installationsadressen, etablerer TDC et kabelafslutningspunkt (KAP), som udgør afslutningspunktet

for TDC's offentlige telenet og stikledningen. Den faste installation kan endvidere omfatte et nettermineringspunkt, jf. pkt. 5.C. Kabelafslutningspunktet og nettermineringspunktet kan være sammenfaldende.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. B.a. Interne net

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

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

Interne net kan bestå af såvel indendørs som uden-dørs ledninger.

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

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

5. C. Nettermineringspunkt (NTP) og tilslutningsudstyr

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

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

Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, herunder nettermineringsudstyr (skillefilter og/eller modem), routere og switcher eller digitalmodtager til tv, opsætter TDC mod betaling tilslutningsudstyret hos kunden.

Nettermineringspunktet og/eller eventuelt tilslutningsudstyr placeres som udgangspunkt i umid-

delbar tilknytning til kabelafslutningspunktet, jf. pkt. 5. B. Hvis kunden ønsker en anden placering, udfører TDC – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Hvis TDC leverer flere forbindelser til kunden på samme installationsadresse, og kunden benytter forbindelserne i erhvervsøjemed, installerer TDC kun ét samlet nettermineringspunkt for alle forbindelserne.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes TDC's offentlige net, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes TDC's offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

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

7. Flytning

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

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

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

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) og pkt. 5 (TDC's installationer) tilsvarende anvendelse. Flytning kan i visse tilfælde medføre ændring af

telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer.

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

8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

TDC registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i 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 mobiltelefoner registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobilterminalens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. For internettjenester registrerer TDC endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i TDC's virus- og spamfilter.

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

9. Elektronisk selvbetjening

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

10. Elektronisk kommunikation

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

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

For privatkunder er det en forudsætning, at kunden indgår aftale med TDC om elektronisk kommuni-

kation. Hvis kunden ikke ønsker at indgå aftale om elektronisk kommunikation, er TDC berettiget til at opkræve et månedligt gebyr for hvert af kundens abonnementer (telefonnumre og EM-numre), som kunden ikke har tilmeldt elektronisk kommunikation. Dette gælder ligeledes for mindre erhvervs kunder, jf. pkt. 2.A, med aftale om abonnement på TDC's mobiljeneste.

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

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

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

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

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

11. Priser

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

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

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

12. Betaling

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Betaling sker i danske kroner.

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

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

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

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

12.A. Elektronisk regning

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

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

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

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

- **Regning via e-mail:** TDC fremsender regningen til kunden pr. e-mail til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Regningen vedhæftes e-mailen som en pdf-fil.

- **Regning via TDC's hjemmeside:** TDC fremsender adviserende til kunden via e-mail, når den elektroniske regning er tilgængelig på TDC's hjemmeside. E-mailen sendes til den e-mailadresse, som er aftalt med kunden, jf. punkt 2.A. Kunden får adgang til den elektroniske regning på TDC's hjemmeside ved at oprette adgang til elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. Kundens udveksling af data med TDC via hjemmesiden sker i krypteret form via en sikker forbindelse. På hjemmesiden kan kunden få adgang til såvel takstopdelte regninger som specificeret regning.
- **Regning via e-Boks:** TDC fremsender regningen til kunden via kundens e-Boks, jf. vilkår for brug af e-Boks, som findes på www.e-boks.dk. TDC anbefaler, at kunden via e-Boks tilmelder sig adviserende via e-mail, når der er nye meddelelser i kundens e-boks.

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

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

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

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

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

12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling

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

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til TDC i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er privatkunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, eller kunden er erhvervs-kunde og har ikke hjemstedsadresse i Danmark, Norge, Sverige eller Finland.
- D. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- E. Kundens forbrugstakserede abonnement anvendes – efter aftale med TDC – til formidling af teletrafik for andre end kunden eller en bruger.
- F. Kundens forbrugstakserede abonnement benyttes – efter aftale med TDC – fast af flere i forening, der ikke er nærtstående.
- G. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

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

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

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

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

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

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

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

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

Hvis der er stillet sikkerhed i henhold til pkt. A, ophører kundens forpligtelse til at stille sikkerhed, når kunden har betalt sin gæld, og der i en periode på 1 år efter gældens indfrielse ikke har været anledning for TDC til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

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

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

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

13.A. Forbrugsmaksimum

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

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

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

14. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)

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

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

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde TDC's krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.

C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter TDC's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straksbetaling, jf. pkt. 12.B.

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

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

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

G. Kunden undlader efter krav fra TDC herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i TDC's offentlige telenet, jf. pkt. 6.

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

I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at TDC ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.

J. Kunden er taget under konkursbehandling.

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

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

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

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

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

TDC er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller opheve aftalen helt eller

delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

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

15. TDC's misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretnings-tider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For tjenester med fast installation kan der herudover indgås aftale om udvidet fejlretning.

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

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

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og 6, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning.

15.B. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis TDC ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fast-lagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der op-står fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager TDC efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har været i mere end 2 døgn i træk fra fejlmeldingstids-punktet, og hvis beløbet overstiger 25 kr.

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

For tjenester uden fast installation (mobiltjenester og internetadgang via WIFI/Hotspot) gælder, at

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

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

15.C. Erstatningsansvar

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

- A. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af TDC's offentlige net og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. TDC er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. TDC er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

15.D. Force majeure

TDC er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for TDC's kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strøm-afbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt TDC's egne medarbejdere og eventuelle underleve-randører.

16. Overdragelse af aftalen

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

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

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

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

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

17. Opsigelse og bindingsperiode

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

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

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

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

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

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

TDC bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

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

Derudover er aftaler omfattet af TDC's forsyningspligt som udgangspunkt uopsigelige fra TDC's side. Hvis TDC's forsyningspligt vedrørende tjenester eller tillægstjenester omfattet af TDC's forsyningspligt ophæves, kan TDC opsiges aftalen eller dele heraf med mindst 6 måneders varsel. Hvis det er nødvendigt som led i ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester, kan TDC endvidere opsiges en aftale omfattet af TDC's forsyningspligt med et varsel på 3 måneder, og tilbyde kunden en anden tilsvarende aftale, som opfylder TDC's forsyningspligt.

Aftaler, der ikke er omfattet af TDC's forsyningspligt, kan fra TDC's side opsiges med et varsel på 3 måneder, herunder hvis TDC ophører med at udbyde tjenesten.

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

18. Ændringer af TDC's offentlige telenet og teletjenester

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

19. Ændring af vilkår og priser

TDC kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsæssig udvikling

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

Ændringerne varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Ændringer kan endvidere varsles via elektronisk meddelelse til kunden, hvis kunden har indgået aftale om e-kommunikation, jf. pkt. 10.

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

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

Ved TDC's varsling af ændring af vilkår og priser kan kunden inden for én måned efter varslingen opsiges aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 17. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

19.A Indeksregulering – erhvervs kunder

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

Årsstigningen i forbrugerprisindekset er den gennemsnitlige procentvise årlige ændring i forbrugerprisindekset, som offentliggøres på Danmarks Statistiks hjemmeside i januar måned for kalenderåret før, angivet med én decimal. Reguleringen af TDC's priser den 1. januar sker efter følgende formel: Gældende pris ekskl. moms plus gældende pris ekskl. moms ganget med seneste offentliggjorte procentvise årsstigning i forbrugerprisindekset (det vil sige årsstigningen 2 år før), dog mindst 2 procent, og oprundet til nærmeste hele krone (for priser, som angives i kroner) eller nærmeste hele øre (for priser, som angives i ører). Reguleringen sker første gang den 1. januar 2014 med årsstigningen i forbrugerprisindekset for 2012.

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

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

20. Tvister og klager

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

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

Hvis kunden er privatkunde, kan TDC's afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

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

21. Ikrafttrædelse

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

Hvis kunden er privatkunde, træder aftalen mellem kunden og TDC i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 9. november 2021.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice og Support

Telefon 70 70 90 90

Web tdc.dk

Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

TDC Erhverv A/S
Teglgoldsgade 1
0900 København C
CVR 40 07 52 91

Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd: TDC Erhverv Bredbånd, DSL TDC Erhverv Bredbånd, Coax TDC Erhverv Fiber TDC Erhverv Fiber Plus Bredbånd, Fiber Bredbånd, Coax Bredbånd, DSL Maj 2018

1. Abonnementsaftalen

For aftaler om abonnement på TDC Bredbånd (herafter tjenesten), der udbydes af TDC, gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TDC Bredbånd forud.

TDC Bredbånd leveres via følgende net og teknologier:

- TDC Erhverv Bredbånd, DSL – bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL)
- TDC Erhverv Bredbånd, Coax – bredbånd via kabel-tv-net (coax)
- TDC Erhverv Fiber – bredbånd via fibernet
- TDC Erhverv Fiber Plus – bredbånd via dedikeret fibernet
- Bredbånd, Fiber – bredbånd via fibernet
- Bredbånd, Coax – bredbånd via kabel-tv-net (coax)
- Bredbånd, DSL – bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL)

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC eller af tillægsvilkårene for den valgte abonnementsform, hvilken hastighed og hvilken teknologi aftalen om TDC Bredbånd omfatter.

Et abonnement på TDC Bredbånd omfatter følgende:

- Adgang til TDC's internettjeneste via en eller flere forbindelser til enten TDC's fibernet, TDC's kabel-tv-net (coax) eller TDC's kobberbaserede telenet (DSL) med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger.
- Mulighed for at bruge TDC Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægssydelsler), som udbydes i tilknytning til den valgte abonnementsform.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår både for levering af bredbånd via TDC's fibernet, bredbånd via TDC's kabel-tv-net (coax) og bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL).

2. Forudsætninger

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for fibernetnets, kabel-tv-netnets henholdsvis det kobberbaserede telenets geografiske dækningsområde. TDC giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

2.A. Forudsætninger for bredbånd via kabel-tv

For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder følgende særlige vilkår:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at anlæg på installationsadressen er opbygget til returvej.

Det er som udgangspunkt ikke en forudsætning for abonnementsaftalen om bredbånd via kabel-tv-net (coax), at kunden modtager tv-signal (programforsyning) fra YouSee. Hvis kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), kan foreningen dog fastsætte forudsætning om, at aftalen om bredbånd via kabel-tv-net (coax) kræver, at kunden modtager tv-signal fra YouSee. Forudsætningen kan i så fald opfyldes på én af følgende måder:

- Kunden har indgået aftale med YouSee om abonnement på YouSee TV via kabel-tv-net, og er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net.
- Kunden er tilsluttet et kabel-tv-net via kundens boligforening eller antenneforening (herefter foreningen), som har indgået aftale med YouSee

om levering af internetadgang og programforsyning fra YouSee til foreningens net; og kunden har indgået aftale med foreningen om levering af programforsyning fra YouSee til kundens adresse.

Kundens brug af tjenesten forudsætter, at kunden besidder det nødvendige terminaludstyr, herunder pc, eventuel software og lignende.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden løbende lader software/firmware i sit terminaludstyr opgradere i overensstemmelse med TDC's anvisninger.

2.A. Accesforbindelse til bredbånd via telenet (DSL)

For aftaler om abonnement på bredbånd via kobberbaserede telenet (DSL) gælder følgende særlige vilkår om accesforbindelse:

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som TDC har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje). For abonnementsaftaler indgået efter 1. januar 2011, kan accesforbindelsen ikke bestå i en ISDN-forbindelse. Ved aftaler om levering af G.SHDSL, skal den forudsatte accesforbindelse bestå i en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje).

Hvis kunden – ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt – ikke har adgang til en accesforbindelse, som kan benyttes til brug for bredbåndsforbindelsen, kan TDC etablere en accesforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (TDC Basislinje). TDC er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling for abonnementet. For abonnementsaftaler om TDC Erhverv Bredbånd, DSL opkræves dog ikke merbetaling.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor TDC etablerer den faste installation (stik mv.) i overensstemmelse med pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår.

Hvis forudsætningen om en accesforbindelse ikke længere opfyldes – herunder hvis kunden ikke ønsker, at TDC etablerer en accesforbindelse mod merbetaling – ophører abonnementsaftalen om bredbånd via telenet (DSL) samtidigt. Hvis abonnementsaftalen om bredbånd via telenet (DSL) i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, jf. pkt. 17 i TDC's

Generelle Vilkår, skal kunden betale et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

3. Særligt om Gør Det Selv Installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og TDC indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt, herunder at der på installationsadressen findes en eksisterende og brugbar tilslutning til TDC's offentlige net med den relevante teknologi, jf. pkt. 1 (herunder et stik).

Ved GDS fremsender TDC mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af tilslutningsudstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder dog særlige tekniske forudsætninger om, at signalniveauet i kabel-tv-nettet skal være tilstrækkeligt højt i netter-mineringspunktet, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, og hvis det i forbindelse med en Gør Det Selv installation viser sig, at signalniveauet i kabel-tv-nettet ikke er tilstrækkeligt, foretager TDC fejlretning uden beregning.

TDC er uden ansvar for, om et eventuelt eksisterende internt net på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik eller ekstra antennestik), jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, virker efter kundens GDS-installation af tilslutningsudstyret. Hvis kunden anmoder TDC om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver TDC sædvanlig betaling herfor.

Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af tilslutningsudstyret, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning.

4. E-mail-adresse (YouSee Mail)

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablad for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til elektronisk postkasse med én eller flere e-mail-adresser.

Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mail-adresser ikke krænker tredjemands rettigheder.

Kunden må ikke overskride den i produktbrochuren angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL) gælder, at såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailklient eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mail-adresser ophører samtidig. TDC kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. TDC kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser. TDC er uden ansvar for data og e-mail-adresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til TDC få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.

Eventuelle e-mail-adresser tilhører TDC og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden er erhvervskunde, og hvis kundens bredbåndsabonnement giver kunden ret til en elektronisk postkasse, gælder i øvrigt 'Databehandleraf-tale om e-mail-postkasse' som bilag til disse vilkår.

5. Fast ip-adresse

Det fremgår af TDC's produktbrochure/faktablåd for den valgte form for abonnement på TDC Bredbånd, om kunden har ret til en eller flere faste ip-adresser, og om der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste ip-adresser.

Eventuelle faste ip-adresser tilhører TDC og stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører.

Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste ip-adresser til rådighed, indberetter TDC kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte ip-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).

TDC 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, jf. pkt. 7 i TDC's Generelle Vilkår. TDC informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

6. Tillægstjenester

6.A. YouSee Film & Serier og C More Light

Visse kunder, jf. nedenfor, har adgang til følgende tillægsydelse:

- YouSee Film & Serier.

- C More Light (videostreaming af film og serier fra C More samt adgang til udvalgte web-tv-kanaler).

Følgende kunder har adgang til ovennævnte tillægsydelser:

- Kunder, der den 25. august 2015 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's kabel-tv-net (coax) med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.
- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's kobberbaserede telenet (DSL) i visse abonnementsformer og med hastigheder på 10 Mbit/s og derover.
- Kunder, der den 27. juni 2016 eller senere har indgået aftale om bredbånd via TDC's fibernet i visse abonnementsformer med hastigheder på 25 Mbit/s og derover.

Det fremgår af TDC's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har adgang til YouSee Film & Serier og C More Light.

De nærmere vilkår for YouSee Film & Serier og C More Light fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Film & Serier samt særskilte tillægsvilkår for C More Light.

Hvis kunden har ret til YouSee Film & Serier og C More Light, kan kunden fravælge YouSee Film & Serier og C More Light og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

6.B. YouSee Musik

Kunder, der den 8. november 2016 eller senere har indgået aftale om 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL' eller 'TDC Erhverv Bredbånd, Coax' til brug for en hjemmearbejdsplads, har adgang til YouSee Musik. Ved hjemmearbejdsplads forstås et abonnement, hvor der mellem kunden og den registrerede bruger på installationsadressen eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold, jf. pkt. 2.A i TDC's Generelle Vilkår.

Endvidere kan YouSee Musik være inkluderet i abonnement på bredbånd via TDC's telenet (DSL) eller abonnement på bredbånd via TDC's fibernet i visse abonnementsformer og med hastigheder over 1 Mbit/s.

Det fremgår af TDC's produktinformation eller tillægsvilkår for den valgte abonnementsform, om kunden har ret til at benytte YouSee Musik.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

7. Kundens ansvar

Kundens mail-password til brug for adgang til kundens eventuelle elektroniske postkasse, jf. pkt. 4, og kundens Login bl.a. til brug for YouSee Musik, jf. pkt. 6, er personlige oplysninger og må ikke videregives til tredjemand bortset fra en eventuel registreret bruger. Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger.

TDC 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, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download 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. TDC har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følger heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettet.

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.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har TDC intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.

8. Kundens misligholdelse (TDC's lukkeret)

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er TDC berettiget til at afbryde kundens bredbåndsforbindelser og adgang til internettet eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Kunden portscanner andre computere på internettet eller søger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
- Kundens forbindelse misbruges aktuelt eller potentielt og med eller uden kundens viden til f.eks. spredning af virus, spam, phishing mv.
- Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lignende.
- Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header-information.

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

Afbrydelse af kundens xDSL- eller fiber-forbindelser og internetadgang medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Når kundens forbindelse i henhold til ovenstående er afbrudt, kan TDC opsigte abonnementsaftalen uden varsel.

Misligholdelsesbestemmelserne i pkt. 14 i TDC's Generelle Vilkår finder desuden anvendelse.

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens adgang til xDSL-tjenesten eller fibernettet eller adgang til internettet, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. TDC kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. TDC kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.

9. Driftssikkerhed og hastighed

Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i kommunikationshastigheden via internettjenesten.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's telenet (DSL) gælder følgende om hastighed:

- Hastighedsinterval (best effort) eller fast hastighed:
Bredbåndsforbindelsen kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og TDC vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.
- Nettohastighed eller bruttohastighed (protokol overhead):
For bredbåndsforbindelser, som er produceret med ADSL-teknologi, gælder, at den angivne hastighed er bruttohastigheden, idet op til 10 % af den angivne hastighed anvendes til datastyring (protokol overhead).

For aftaler om levering af følgende abonnementer gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed:

- Aftaler om 'TDC Erhverv Bredbånd, DSL', som er leveret 8. november 2016 eller senere,

- Aftaler om TDC's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og telefoni, som er leveret 1. marts 2013 eller senere, samt
- Aftaler om TDC's ADSL-produkter som markedsføres til privatkunder (bredbånd i form af internetadgang via ADSL).

For aftaler om abonnement på bredbånd via kabel-tv-net (coax) gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret hastighed. Den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC.

For aftaler om abonnement på bredbånd via TDC's fibernet gælder følgende om hastighed:

- Bredbåndsforbindelsen leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed). Den leverede hastighed fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC. Den angivne hastighed er nettohastigheden. For aftaler om abonnement på bredbånd via dedikeret fibernet gælder dog, at den angivne hastighed er bruttohastighed.

Hastigheden på kundens forbindelse er afgørende for, hvor hurtig kundens adgang til internettet er, herunder hvor hurtigt kunden kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Den aftalte hastighed leveres til NTP, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår. Ved kundens brug af wifi-router (trådløs forbindelse), kan den oplevede hastighed være lavere end den leverede hastighed, idet hastigheden reduceres afhængig af afstanden mellem wifi-routeren og kundens terminaludstyr.

TDC forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold. I øvrigt gælder pkt. 18 i TDC's Generelle vilkår om ændringer i TDC's offentlige net og tjenester.

TDC forbeholder sig endvidere ret til:

- at teste for åbne porte (herunder proxies) samt åbne e-mailservere (relays) på kundens udstyr, der kan give anledning til misbrug.
- at afvise ind- og udgående e-mails, som vurderes at være f.eks. virus, spam eller phishing.
- at blokere for tredjemands forbindelser til TDC's internettjeneste, hvor forbindelsen vurderes aktuelt eller potentielt at kunne misbruges, f.eks. til at sprede virus, spam eller phishing.
- at begrænse mængden af e-mails pr. tidsenhed.

10. Bindingsperiode – aftaler om TDC Erhverv Fiber Plus

Det er en forudsætning for indgåelse af aftalen om TDC Erhverv Fiber Plus, at kunden er erhvervskunde, jf. pkt. 2 i TDC's Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester.

En aftale om TDC Erhverv Fiber Plus er uopsigelig fra kundens side i 21 måneder fra leveringsdatoen. Kunden kan herefter opsigte aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Erhverv Fiber Plus gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder.

I øvrigt gælder pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår.

11. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 25. maj 2018.

Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk

November 2016

1. Aftalen

For aftaler om levering og drift af TDC's datatjenester og datanetværk (herefter tjenesten) gælder følgende tjenestespecifikke abonnementsvilkår i supplement til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går de tjenestespecifikke abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk forud.

Medmindre andet fremgår, gælder nærværende vilkår bl.a. for levering og drift af følgende tjenester:

- Netværksløsning MPLS
- Netværksløsning eVPN (Ethernet)
- TDC VPN MPLS, herunder TDC Nordic VPN IP og TDC VPN IP (virtuelle private datanetværk inden for TDC's IP-net),
- TDC Nordic Ethernet VPN
- Internetadgang via TDC Faste Kredsløb eller TDC Fiber (Pro@ccess)
- TDC Business Bredbånd (TDC BizBase, TDC Multi-Base, TDC ExtraBase og TDC MyBase)
- TDC City MAN
- TDC Fiber

De nævnte tjenester benævnes herefter tilsammen som tjenesten.

2. Definitioner (datanetværk mv.)

Ved et datanetværk forstås én samlet løsning, hvor flere forbindelser til tjenesten forbindes i et datanetværk.

Ved delleverance forstås levering af en eller flere forbindelser til tjenesten (med eventuelt tilhørende tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår), som funktionelt kan fungere selvstændigt – f.eks. som et selvstændigt datanetværk – eller som kan indgå i et planlagt større datanetværk.

Ved internationale datatjenester forstås datatjenester, hvor et eller flere nettermineringspunkter, jf. pkt. 5 i TDC's Generelle Vilkår, ligger i andre lande end Danmark, herunder i Grønland og på Færøerne. Ved TDC's levering af internationale datatjenester benytter TDC ofte underleverandører for så vidt angår den del af tjenesten, der er placeret i andre lande end Danmark, herunder i Grønland og på Færøerne.

3. Accesforbindelse og internetadgang

For levering af internetadgang samt bredbåndsforbindelser til brug for acces til og sammenkobling af kundens datanetværk gælder Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd (DSL, fiber eller coax). Ved modstrid mellem vilkårene går Abonnementsvilkår

for TDC's datatjenester og datanetværk forud for Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.

For levering af faste kredsløb til brug for acces til og sammenkobling af kundens datanetværk gælder Abonnementsvilkår for TDC faste kredsløb. Ved modstrid mellem vilkårene går Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk forud for Abonnementsvilkår for TDC faste kredsløb.

4. Leveringstidspunkt for datanetværk mv. (forsinket levering)

Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, fastlægges leveringstidspunkter for hver delleverance, ligesom hver delleverance sættes i drift hver for sig. Hvis leveringstidspunktet for en delleverance bliver ændret på kundens foranledning, er TDC berettiget til at udskyde leveringstidspunktet for alle efterfølgende delleverancer.

Hvis TDC ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, overskrider leveringstidspunktet for en delleverance med mere end 30 dage, anses dette for væsentlig forsinkelse, og kunden kan ophæve aftalen vedrørende delleverancen uden varsel.

Hvis TDC ved levering af internationale datatjenester, jf. pkt. 2, overskrider leveringstidspunktet for en delleverance med mere end 60 dage, anses dette for væsentlig forsinkelse, og kunden kan ophæve aftalen vedrørende delleverancen uden varsel.

5. Priser for internationale datatjenester (fremmed valuta)

Priserne for levering og drift af internationale datatjenester, jf. pkt. 2, angives i danske kroner ekskl. moms, medmindre andet er aftalt.

Hvis TDC benytter underleverandører til levering og drift af internationale datatjenester, herunder også hvor underleverandøren er et af TDC's egne datterselskaber, og TDC's betaling til underleverandøren for underleverancen sker i fremmed valuta, er TDC berettiget og forpligtet til at korrigere priserne for levering og drift af internationale datatjenester, hvis der forekommer udsving i valutakursen mellem den pågældende valutakurs og danske kroner på mere end fem procent. Et eventuelt udsving i valutakursen opgøres i forhold til den valutakurs, Danmarks Nationalbank har offentliggjort for den pågældende valutakurs.

TDC er endvidere berettiget til at korrigere priserne for levering og drift af internationale datatjenester, hvis der sker forhøjelse af offentlige skatter og afgifter.

6. Betaling

Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen, jf. pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, opkræves oprettelsesafgiften for hver enkelt delleverance dog ved leveringen af delleverancen, jf. pkt. 4.

Betaling for internationale datatjenester sker i danske kroner, medmindre andet er aftalt.

Pkt. 12 i TDC's Generelle Vilkår finder endvidere anvendelse.

7. TDC's misligholdelse

7.A. Fejlafhjælpning

TDC yder fejlafhjælpning i overensstemmelse med pkt. 15.A i TDC's Generelle Vilkår. For nordiske datatjenester sker fejlafhjælpning dog i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag fra kl. 08.00 til kl. 17.00).

7.B. Afslag i abonnementsafgiften

TDC yder forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften i overensstemmelse med pkt. 15.B i TDC's Generelle Vilkår. For datanetværk, jf. pkt. 2, ydes der dog et forholdsmæssigt afslag, når afbrydelsen har varet i mindst 1 arbejdsdag. Afslaget ydes forholdsmæssigt for de dele af datanetværket, der er berørt af forsinkelsen eller afbrydelsen.

7.C. TDC's Erstatningsansvar ved levering af datanetværk mv.

TDC er erstatningsansvarlig i overensstemmelse med pkt. 15.C i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk eller internationale datatjenester, jf. pkt. 2, er TDC's samlede erstatningspligt begrænset til kontraktsummen for de omfattede delleverancer.

8. Opsigelse og bindingsperiode for datanetværk mv.

Aftalen er uopsigelig i 12 måneder fra levering, jf. pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår. Ved levering af datanetværk, jf. pkt. 2, er aftalen uopsigelig i 12 måneder fra levering af den sidste delleverance. Kunden kan herefter opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, og i øvrigt gælder pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår

Ved levering af accesforbindelser, jf. pkt. 2, i form af TDC Erhverv Fiber Plus, er aftalen om TDC Erhverv Fiber Plus uopsigelig fra kundens side i 21 måneder fra leveringsdatoen. Kunden kan herefter opsiges aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Erhverv Fiber Plus gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder, jf. pkt. 10 i Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.

Aftaler om levering af internationale datatjenester indgås for hver enkelt del-leverance for løbende perioder af 12 måneders varighed regnet fra leveringstidspunktet for hver enkelt delleverance. Kunden kan opsiges aftalen for hver enkelt delleverance med et varsel på mindst 3 måneder til udgangen af den aftalte 12 måneders periode.

Hvis TDC ved levering og drift af internationale datatjenester, jf. pkt. 1.A, benytter underleverandører, og det ikke er muligt for TDC at levere det serviceniveau for disse underleverancer, som er aftalt med kunden, og dette skyldes forhold hos TDC's underleverandører, kan TDC opsiges aftalen om de pågældende internationale datatjenester helt eller delvist med 1 måneds skriftligt varsel.

9. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 8. november 2016.

Tillægsvilkår for TDC Business Bredbånd:

TDC BizBase

TDC MultiBase

TDC ExtraBase

TDC MyBase

November 2016

1. Tillægsaftalen

For aftaler om abonnementsformen TDC Business Bredbånd, herunder TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase, gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd og Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Business Bredbånd forud.

En aftale om TDC Business Bredbånd omfatter følgende:

- Tilslutning fra installationsadressen til TDC's IP-net enten via TDC's fibernet eller via TDC's xDSL-tjeneste med den hastighed, som er aftalt med kunden ud fra mulighederne i det område, hvor installationsadressen ligger. Den aftalte hastighed fremgår af TDC's ordrebekræftelse, hvor det også fremgår om tilslutningen sker via TDC's fibernet eller via TDC's xDSL-tjeneste. Ved aftale om TDC MyBase, kan tilslutningen ikke ske via TDC's fibernet.
- Adgang til TDC's internettjeneste, jf. Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.
- Adgang til Redundans Mobil, jf. særskilte tillægsvilkår herfor. Redundans Mobil giver kunden internetadgang via TDC's mobildatatjenester, hvis kundens primære forbindelse til TDC's IP-net er ude af drift. Kunden har derudover adgang til – mod ekstra betaling – at tilkøbe Redundans Mobil Plus, som giver kunden internetadgang samt adgang til kundens VPN MPLS-netværk via TDC's mobildatatjenester, hvis kundens primære forbindelse til TDC's IP-net er ude af drift.
- Mulighed for at bruge TDC Business Bredbånd med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter for den valgte abonnementsform.

Indholdet af aftalen om TDC Business Bredbånd afhænger derudover af, hvilke(n) af følgende abonnementsformer kunden har valgt:

- TDC BizBase, TDC BizBase M, TDC BizBase L, TDC BizBase XL eller TDC BizBase XXXL
- TDC MultiBase, TDC MultiBase M, TDC MultiBase L, TDC MultiBase XL eller TDC MultiBase XXXL

- TDC ExtraBase, TDC ExtraBase M, TDC ExtraBase L, TDC ExtraBase XL eller TDC ExtraBase XXXL.
- TDC MyBase

Indholdet af aftalen om TDC Business Bredbånd kan – afhængig af den valgte abonnementsform – bl.a. omfatte følgende:

- Etablering af virtuelt privat datanetværk inden for TDC's IP-net (VPN MPLS), jf. Abonnementsvilkår for TDC's datatjenester og datanetværk.
- Sikre forbindelser til kundens virtuelle private datanetværk
- Router, herunder mulighed for trådløs router
- Sikkerhedsprodukter, herunder firewall, anitvirus og antispysware
- Serviceordning på net, tjenester og router
- Support og hotline

Det nærmere indhold af aftalen om TDC Business Bredbånd, herunder TDC BizBase, TDC MultiBase, TDC ExtraBase og TDC MyBase er beskrevet i produktbladene herfor, og fremgår endvidere af TDC's ordrebekræftelse til kunden.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Business Bredbånd kan fås ved henvendelse til TDC.

2. Bindingsperiode – aftaler om TDC Business Bredbånd med fiber

Hvis tilslutningen fra installationsadressen til TDC's IP-net etableres via TDC's fibernet er aftalen om TDC Business Bredbånd (TDC BizBase med fiber, TDC MultiBase med fiber eller TDC ExtraBase med fiber) uopsigelig i 21 måneder fra levering. Kunden kan herefter opsige aftalen med et varsel på mindst 3 måneder. For aftale om TDC Business Bredbånd med fiber gælder således samlet en bindingsperiode på 24 måneder.

I øvrigt gælder pkt. 8 i Vilkår for TDC's datatjenester og datanetværk samt pkt. 17 i TDC's Generelle Vilkår.

3. YouSee Musik – aftaler om TDC Business Bredbånd med xDSL

Hvis tilslutningen fra installationsadressen til TDC's IP-net etableres via TDC's xDSL-tjeneste, og hvis

kunden er privatkunde eller hvis der mellem kunden og den registrerede bruger eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold (hjemmearbejdsplads), kan YouSee Musik være inkluderet i abonnementet på TDC Business Bredbånd i abonnementsformerne TDC BizBase med xDSL eller TDC MyBase med xDSL.

Hvis kunden har ret til YouSee Musik, kan kunden fravælge YouSee Musik og dermed opnå en reduktion i abonnementsafgiften.

De nærmere vilkår for YouSee Musik fremgår af særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

Kunden skal være opmærksom på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til brug af YouSee Musik.

Tillægsvilkår for TDC Bredbånd Professionel

November 2016

1. Tillægsaftalen

For aftaler om abonnementsformen TDC Bredbånd Professionel gælder følgende vilkår i tillæg til abonnementsvilkår for TDC Bredbånd. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Bredbånd Professionel forud.

TDC Bredbånd Professionel er et abonnement på internetadgang via xDSL (bredbånd) med den aftalte hastighed, jf. pkt. 9 i Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd.

Det nærmere indhold af aftalen om TDC Bredbånd Professionel er beskrevet i produktbladet herfor og fremgår endvidere af TDC's ordrebekræftelse til kunden.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for TDC Bredbånd Professionel kan fås ved henvendelse til TDC.

2. YouSee Musik

YouSee Musik kan være inkluderet i abonnementet på TDC Bredbånd Professionel i alle hastighedsvarianter, hvis kunden er privatkunde eller hvis der mellem kunden og den registrerede bruger eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold (hjemmearbejds-

plads), jf. pkt. 2.A i Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester. Det er en forudsætning for den registrerede brugers adgang til YouSee Musik, at kunden til den registrerede bruger har udleveret adgangsoplysninger til brug for Login til YouSee Musik.

YouSee Musik må kun anvendes til privatkundens eller den registrerede brugers eget private brug.

Kunden skal være opmærksom på, at der kan være særlige moms- og skatteregler i relation til brug af YouSee Musik.

I øvrigt gælder pkt. 6.B i Abonnementsvilkår for TDC Bredbånd samt særskilte tillægsvilkår for YouSee Musik.

3. Flytning

Hvis en flytning nødvendiggør ny konfiguration af en eventuel router, er TDC berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

4. Konvertering

Hvis kunden konverterer den accesforbindelse, som benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, vil kunden blive opkrævet et gebyr.

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:

Fejlretning Hverdage 8-16

Fejlretning Hverdage 8-20

Fejlretning Alle dage 8-22

Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

November 2017

1. Fejlretningsaftalen

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

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

TDC tilbyder følgende varianter af fejlretningsaftaler om udvidet fejlretning:

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

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

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

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

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

til TDC før indgåelsen af aftalen om udvidet fejlretning er ikke omfattet af udvidet fejlretningsservice.

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

2. Serviceelementer og definitioner

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

2.1 Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage

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

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

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

2.2 Reaktionstid

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

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

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

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

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

2.3 Fejlafhjælpningstid

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

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

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

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

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

2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

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

2.4.1 Major fejl

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

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

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

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

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

begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

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

Minor fejl omfatter bl.a.

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

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

2.5 Næste servicedag (NA)

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

2.6 Indenfor 2 servicedage (2NA)

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

2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

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

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

fejlfhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

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

2.8 Fejlmeldingstidspunktet

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

3. Afgrænsninger

3.1. Fejl, som har opsættende virkning

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

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

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

3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

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

3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer

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

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

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

3.4. Særligt om fejlretningssaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)

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

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

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

3.5. Særligt om fejlretningssaftaler til TDC Scale

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

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

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

4. TDC's adgang til installationsadressen

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

fejlretning i anlæg og installationer på installationsadressen.

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

5. TDC's misligholdelse

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

6. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 1. november 2017.

Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningssaftaler

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

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

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

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

Databehandleraftale om E-mail-postkasse

Databehandleraftale mellem

Kunden

(den "Dataansvarlige")

og

TDC A/S
Teglholtsgade 1
2450 København SV
CVR-nr.: 14773908

("Databehandleren")

(Den Dataansvarlige og Databehandleren i det følgende hver for sig benævnt "**Part**" og under et "**Parterne**")

Parterne har indgået følgende aftale om behandling af personoplysninger ("**Aftalen**"):

1. Baggrund

- 1.1 Aftalen er indgået i forbindelse med en aftale ("**Hovedaftalen**") indgået mellem den Dataansvarlige og Databehandleren angående Databehandlerens serviceydelser inden for håndtering af e-mails, kontakter og kalender ("**Serviceydelser**").
- 1.2 I Aftalen har termer med stort begyndelsesbogstav samme betydning som i Hovedaftalen, som Aftalen er et tillæg til. Desuden har definitioner med stort begyndelsesbogstav i Aftalen den betydning, som er anført i Aftalen.
- 1.3 Ansvar og forpligtelser i forbindelse med Databehandlerens behandling af Personoplysninger er anført i denne Aftale, i det omfang Databehandlerens levering af Serviceydelser under Hovedaftalen inkluderer behandling af Personoplysninger.
- 1.4 Hovedaftalen er gældende for alle almindelige forhold vedrørende serviceydelser, pris, godtgørelse/skadesløsholdelse, lovvalg, værneting mv. mellem Parterne. Hovedaftalen er uanset indholdet af Aftalen fortrolig mellem Parterne, således at eventuelle underdatabehandlere alene må få kendskab til indholdet i denne Aftale og kun i nødvendigt omfang.
- 1.5 Aftalen har forrang i tilfælde af uoverensstemmelser mellem Aftalen og alle andre aftaler, herunder Hovedaftalen og dens øvrige bilag, som indgås mellem Parterne.
- 1.6 Enhver henvisning til Aftalen er også en henvisning til dens underbilag.

2. Love

- 2.1 Databehandleren skal overholde bestemmelserne i Aftalen samt de generelle krav fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger ("**EU 95/46 Databeskyttelsesdirektivet**") som gennemført i Persondataloven og anden gældende lovgivning.
- 2.2 Databehandleren er bekendt med Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af Direktiv 95/46/EF ("**Generel Forordning om Databeskyttelse**"), som trådte i kraft den 24. maj 2016 og bliver gældende i Danmark den 25. maj 2018, og som den Dataansvarlige er underlagt.

3. Personoplysninger og databehandling

- 3.1 "Personoplysninger" omfatter "enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person; ved identificerbar fysisk person forstås en fysisk person, der direkte eller indirekte kan identificeres, navnlig ved en identifikator som f.eks. et navn, et identifikationsnummer, lokaliseringsdata, en onlineidentifikator eller et eller flere elementer, der er særlige for denne fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet" og/eller som termen er defineret i den for den Dataansvarlige gældende lovgivning.
- 3.2 Aftalen gælder for Personoplysningerne, de Registrerede, Formålene og Behandlingsaktiviteterne samt øvrige forhold og forpligtelser, der vedrører behandlingen, og som er defineret og anført i Underbilag A. Underbilag A og B indgår i begge Parter dokumentationsforpligtelser i henhold til persondatalovgivningen og skal altid afspejle de faktiske forhold.

4. Roller og instrukser

- 4.1 Databehandleren er databehandler i henhold til gældende lovgivning og behandler Personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, som er dataansvarlig i henhold til gældende lovgivning.
- 4.2 Den Dataansvarlige træffer beslutning om, til hvilke formål og hvordan Databehandleren må behandle Personoplysningerne.

- Databehandleren må ikke behandle Personoplysningerne til sine egne formål eller bruge Personoplysningerne i aggregeret eller anonymiseret form.
- 4.3 Databehandleren må i leveringen af sine Serviceydelser kun behandle Personoplysninger i henhold til dokumenterede instrukser fra den Dataansvarlige, navnlig fsva. overførsler til tredjelande og en international organisation, medmindre det følger af den EU/EØS-lovgivning eller EU/EØS-medlemsstaternes lovgivning, som Databehandleren er underlagt. I så fald skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige om sådanne lovkrav, før behandlingen finder sted, medmindre det er forbudt at foretage en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.
- 4.4 Hvis Databehandleren af sikkerhedsmæssige årsager analyserer personoplysninger på tværs af mange kunder, og Databehandleren derfor bliver den dataansvarlige i den situation, skal Databehandleren uanset pkt. 4.2 og 4.3 oplyse den Dataansvarlige derom forud for indgåelse af Aftalen eller snarest muligt, hvis Aftalen er trådt i kraft.
- 4.5 Den Dataansvarlige garanterer, at de Personoplysninger, som overlades til Databehandleren behandles og overlades i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning i forhold til f.eks. behandlingshjemmel og oplysningspligt over for de registrerede.

5. Fortrolighed

- 5.1 De Personoplysninger, som Databehandleren modtager fra den Dataansvarlige, eller som Databehandleren kommer i besiddelse af i forbindelse med leveringen af Serviceydelser, er strengt fortrolige og må ikke kopieres, videregives eller behandles uden den Dataansvarliges udtrykkelige og forudgående tilladelse.
- 5.2 Databehandleren skal sikre, at kun de medarbejdere, for hvem det til enhver tid er nødvendigt at behandle Personoplysninger i forbindelse med udførelsen af deres arbejde, er autoriserede hertil.
- 5.3 Databehandleren skal endvidere sikre, at de personer, der er autoriserede til at behandle den Dataansvarliges Personoplysninger, har påtaget sig en fortrolighedsforpligtelse, hvad angår alle Personoplysninger, som de har adgang til, eller at de er pålagt en passende lovbestemt tavshedspligt. Databehandleren skal til enhver tid kunne dokumentere fortrolighedsforpligtelsen for hver enkelt person, der har adgang til Personoplysninger, over for den Dataansvarlige.

6. Sikkerhed mv.

- 6.1 Databehandleren gennemfører de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der er angivet i Aftalen og i gældende databeskyttelseslovgivning, for at sikre beskyttelsen af de Registreredes rettigheder.
- 6.2 Databehandleren skal implementere passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at beskytte Personoplysningerne. Sådanne foranstaltninger fastsættes under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder og skal passe til disse risici som behandlingen udgør, navnlig ved hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til Personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet. Dette inkluderer, men er ikke begrænset til (a) pseudonymisering og kryptering af Personoplysninger; (b) evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester; (c) evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til Personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse; (d) en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed.
- 6.3 Ud over de øvrige forpligtelser i Aftalen skal Databehandleren gennemføre de sikkerhedsforanstaltninger og den sikkerhedskontrol, der er anført i Underbilag C.
- 6.4 Databehandleren må kun ændre, slette og bortskaffe Personoplysninger fra alle systemer og registre efter instruks fra den Dataansvarlige.
- 6.5 Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at sikre, at den Dataansvarliges lovbestemte forpligtelser overholdes med hensyn til sikkerhed som anført i Aftalen og gældende lovgivning, herunder EU-forordning 2016/679 om Generel Databeskyttelse.

7. Konsekvensanalyser

- 7.1 Under hensyn til behandlingens karakter og oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre den Dataansvarliges overholdelse af lovbestemte forpligtelser i forbindelse med udarbejdelsen af konsekvensanalysen vedrørende databeskyttelse.

8. Forudgående høring

- 8.1 Under hensyn til behandlingens karakter og oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre dens overholdelse af lovbestemte forpligtelser i forbindelse med den forudgående høring hos nationale tilsynsmyndigheder.

9. Registreredes rettigheder

- 9.3 Hvis en person indgiver en anmodning om udøvelsen af sine rettigheder efter persondatalovgivningen til Databehandleren, og anmodningen formodes at vedrøre den Dataansvarliges Personoplysninger, skal Databehandleren straks og uden ugrundet ophold videregende anmodningen til den Dataansvarlige.
- 9.3 Under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at bistå den Dataansvarlige med overholdelsen af den Dataansvarliges lovmæssige forpligtelser under Kapitel III i EU-forordning 2016/679 om Generel Databeskyttelse, dvs. besvare anmodninger fra Registrerede, der udøver deres lovmæssige rettigheder, herunder, men ikke begrænset til, adgang til, berigtigelse eller sletning af Personoplysninger, begrænsning af behandlingen af Personoplysninger, dataportabilitet og retten til at gøre indsigelse imod automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering.

10. Placering af Personoplysninger

- 10.1 Personoplysninger må kun opbevares i godkendte faciliteter angivet i Underbilag D.
- 10.2 Personoplysningerne må ikke overføres til et land uden for EU/EØS, med mindre den Dataansvarlige udtrykkeligt og forudgående har godkendt overførslen. En sådan godkendelse kan gives i Underbilag D. Hvis påkrævet ved lov eller efter anmodning fra den Dataansvarlige skal Databehandleren acceptere Europa-Kommissionens Standardkontraktbestemmelser (eller senere versioner deraf) for overførsel af Personoplysninger fra dataansvarlige til databehandlere i lande uden for EØS i overensstemmelse med EU 95/46 Databeskyttelsesdirektivet som anført i Europa-Kommissionens afgørelse af 5. februar 2010 som ændret. Hvis der efter den Generelle Forordning om Databeskyttelse, jf. ovenfor, eller efter anmodning fra den Dataansvarlige skal vedtages nye versioner af standardkontraktbestemmelserne, skal Databehandleren indgå sådanne nye bestemmelser, enten som nye aftaler eller som erstatning for allerede eksisterende aftaler.

11. Underdatabehandlere

- 11.1 Databehandleren er med forbehold af pkt. 11.2 hermed tildelt generel tilladelse til at gøre brug af underdatabehandlere uden at skulle indhente yderligere skriftligt samtykke fra den Dataansvarlige, forudsat at Databehandleren skriftligt underretter den Dataansvarlige om identiteten på den potentielle underdatabehandler (og dennes eventuelle databehandlere) inden indgåelse af aftale med de pågældende underdatabehandlere. Hvis den Dataansvarlige ønsker at gøre indsigelser herimod, skal den Dataansvarlige give skriftlig meddelelse herom inden for 7 kalenderdage efter modtagelse af Databehandlerens meddelelse om tilføjelsen eller ændringen. Manglende indsigelse fra den Dataansvarlige vil blive anset for et stiltpende samtykke til underdatabehandlingen.
- 11.2 Det er endvidere en forudsætning for brugen af underdatabehandler(e),
- (a) at Databehandleren forud for indgåelse af en skriftlig aftale med en underdatabehandler har foretaget en dokumenteret vurdering af, om underdatabehandleren kan påtage sig de tekniske og organisatoriske foranstaltninger fastsat i Aftalen, herunder Underbilag C og evt. underbilag dertil afhængig af deres relevans.
 - (b) at Databehandleren dokumenterer, at underdatabehandleren løbende har gennemført de tekniske og organisatoriske foranstaltninger angivet i Aftalen.
- 11.3 Den Dataansvarlige har ved denne Aftales indgåelse godkendt underdatabehandleren/underdatabehandlerne anført i Underbilag D. Databehandleren opdaterer løbende Underbilag D med oplysninger om underdatabehandleren/underdatabehandlerne, der godkendes efter Aftalens indgåelse. Databehandleren skal straks sende det opdaterede Underbilag D til den Dataansvarlige, for at denne kan overholde sine forpligtelser i henhold til gældende persondatalovgivning.
- 11.4 Databehandleren er ansvarlig over for den Dataansvarlige for eventuelle underdatabehandlerens egne handlinger og undladelser.

12. Bistand til den Dataansvarlige

- 12.1 Under hensyn til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af forpligtelserne i henhold til Artikel 32 til 36 i EU-forordningen 2016/679 om Generel Databeskyttelse, dvs. sikkerhedsforanstaltninger, underretning af tilsynsmyndigheder, underretning af individuelle personer, udarbejdelse af konsekvensanalyser vedrørende

databeskyttelse og forudgående høring hos tilsynsmyndigheder.

13. Sikkerhedsbrud

13.1 Register

13.1.1 Et "Sikkerhedsbrud" betyder et brud på sikkerheden, som fører til en hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring eller uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet, og/eller som termen evt. er defineret i lovgivning, som den Dataansvarlige er underlagt.

13.1.2 Databehandleren skal til enhver tid føre et register over sikkerhedsbrud med detaljer om bruddene i forbindelse med Databehandlerens databehandling på vegne af den Dataansvarlige. Databehandleren skal efter anmodning give den Dataansvarlige en kopi af de dele af registeret, der vedrører Databehandlerens databehandling på vegne af den Dataansvarlige.

13.2 Underretning af den Dataansvarlige

13.2.1 Databehandleren skal uden unødigt forsinkelse underrette den Dataansvarlige ved mistanke om eller konstatering af brud på sikkerheden af betydning for Personoplysningerne. Dette gælder også, hvis den Dataansvarliges personoplysninger ikke er tilføjet Underbilag A.

13.2.2 Under hensyn til karakteren af databehandlingen samt oplysningerne, der er tilgængelige for Databehandleren, skal Databehandleren efter et sikkerhedsbrud bistå den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af den Dataansvarliges lovmæssige forpligtelser i forbindelse med underretning om sikkerhedsbrud til tilsynsmyndigheder og de Registrerede.

13.2.3 Derudover skal Databehandleren efter et sikkerhedsbrud under hensyn til karakteren af databehandlingen, og i det omfang oplysningerne er tilgængelige for Databehandleren, give den Dataansvarlige passende og tilstrækkelige oplysninger til, at den Dataansvarlige kan overholde lovbestemte forpligtelser. Databehandleren skal således efter den Dataansvarliges anmodning afgive følgende oplysninger:

- (a) En beskrivelse af karakteren af Persondatasikkerhedsbruddet, herunder, hvis muligt, kategorierne og det omtrentlige antal af berørte Registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal af berørte registreringer med personoplysninger
- (b) Navn og kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgiveren eller anden kontaktperson, hvorfra yderligere oplysninger kan indhentes

(c) En beskrivelse af de sandsynlige samt de faktiske konsekvenser af sikkerhedsbruddet

(d) En beskrivelse af de foranstaltninger, som Databehandleren har truffet eller foreslår truffet for at håndtere sikkerhedsbruddet, herunder, hvis det er relevant, foranstaltninger, der er foretaget for at begrænse dets mulige skadevirkninger

13.2.4 Hvis og i det omfang det ikke er muligt at levere oplysningerne anført i pkt. 13.2.1 – 13.2.3, kan oplysningerne leveres gradvist på den betingelse, at det ikke forårsager unødvendige forsinkelser.

14. Påvisning af overholdelse, revisioner mv.

14.1 Databehandleren skal stille alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelse af kravene i Aftalen, til rådighed for den Dataansvarlige.

14.2 Databehandleren skal derudover én gang i en af Databehandleren anvist periode hvert kalenderår give mulighed for og bidrage til revisioner og inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller revisorer bemyndiget af den Dataansvarlige, de offentlige myndigheder i Danmark eller af anden kompetent jurisdiktion, i det omfang det er relevant for at kontrollere, at Databehandleren overholder Aftalen og gældende persondatalovgivning. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed, enten aftalemæssigt eller ved lov.

15. Information

15.1 Databehandleren skal straks informere den Dataansvarlige, hvis Databehandleren mener, at en instruks overtræder databeskyttelseslovgivningen.

15.2 Den Dataansvarlige skal i det omfang det er relevant informere Databehandleren om lovgivning udover den generelle persondatalovgivning i EØS, såsom særlige, lokale krav til opbevaringen af Personoplysninger i den Dataansvarliges land. Såfremt sådan særlig lovgivning pålægger Databehandleren flere forpligtelser end den generelle persondatalovgivning, skal den Dataansvarlige skadesløsholde Databehandleren for dokumenterede meromkostninger som følge deraf. Der skal herved ikke tages hensyn til Databehandlerens andre kunders forhold, herunder betalinger.

16. Severability

16.1 Hvis én eller flere klausuler i Aftalen findes ugyldig eller ikke kan håndhæves, helt eller delvist, skal denne klausul eller del deraf ikke anses for en del af Aftalen og dette påvirker

ikke gyldigheden og håndhævelsen af Aftalens øvrige klausuler.

17. Varighed og ophør

- 17.1 Aftalen skal gælde, så længe Hovedaftalen gælder eller længere, hvis påkrævet i henhold til vilkårene i Hovedaftalen, Aftalen eller gældende lovgivning.
- 17.2 Aftalen ophører uden varsel ved ophør/udløb af Hovedaftalen.
- 17.3 Aftalen gælder for al behandling af Personoplysninger foretaget af Databehandleren i forbindelse med levering af Serviceydelserne og for alle Personoplysninger, som Databehandleren besidder, og som Databehandleren har været i besiddelse af på datoen for Aftalen eller været i besiddelse af eller modtaget efter Aftalens udløb eller ophør. Aftalen, herunder relevante bestemmelser, der henvises til i Hovedaftalen, vil derfor være gældende, så længe Databehandleren behandler Personoplysninger, også hvis sådan behandling finder sted efter ophør af Aftalen.
- 17.4 Databehandleren skal ved ophør af leveringen af Serviceydelser og Aftalen (det seneste af disse tidspunkter) på anmodning fra den Dataansvarliges slette eller tilbagelevere alle

eksisterende eksemplarer af Personoplysningerne på et medie valgt af den Dataansvarlige og slette alle eksisterende eksemplarer af Personoplysningerne.

- 17.5 Efter tilbagelevering af Personoplysningerne til den Dataansvarlige/sletning af Personoplysningerne må Databehandleren kun opbevare en kopi deraf, hvis det i henhold til EU-lovgivning eller EØS-medlemsstaternes nationale lovgivning er påkrævet, at Databehandleren opbevarer Personoplysningerne. I så fald skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige derom, herunder med en henvisning til det juridiske grundlag for fortsat opbevaring. Den Dataansvarlige kan gøre indsigelse mod den fortsatte opbevaring af Personoplysningerne.
- 17.6 Hvis der efter Aftalens ophør opstår tvivl om, hvorvidt Databehandleren behørigt har slettet alle Personoplysninger, kan den Dataansvarlige anmode om, at Databehandleren på Databehandlerens regning indhenter en revisorerklæring om, at Databehandleren ikke længere behandler Personoplysninger.
- 17.7 Dette pkt. 17 og relevante referencer skal fortsat gælde efter evt. ophør af Aftalen.

Underbilag A – Oplysninger om databehandlingen Version 1:

1. Registrerede

- 1.1 Databehandleren behandler personoplysninger om følgende kategorier af registrerede ("**Registrerede**") på vegne af den Dataansvarlige:
- Kunden
 - Kundens ansatte
 - Personer, der modtages e-mails fra eller sendes e-mails til
 - Personer, hvis personoplysninger findes i e-mails
 - Personer, hvis personoplysninger findes i kontakter
 - Personer, hvis personoplysninger optræder i kalender

2. Personoplysninger

- 2.1 Databehandleren behandler på vegne af den Dataansvarlige følgende **generelle kategorier af personoplysninger** om ovenstående kategorier af Registrerede:
- E-mail-adresse
 - IP-adresse
 - Personoplysninger i e-mail
 - Personoplysninger i kontakter
 - Personoplysninger i kalenderindhold
- 2.2 Databehandleren behandler følgende **specielle kategorier af personoplysninger** om ovenstående kategorier af Registrerede på vegne af den Dataansvarlige:
- Ingen
- 2.3 Ovenstående kategorier af personoplysninger betegnes samlet "**Personoplysninger**".

3. Formål

- 3.1 Databehandlerens behandling af Personoplysninger for den Dataansvarlige sker til følgende formål ("**Formålene**"):
- Håndtering af e-mails
 - Håndtering af kontakter
 - Håndtering af elektronisk kalender

4. Databehandlingsaktiviteter/ databehandlingens karakter

- 4.1 Databehandlerens behandling af Personoplysninger for den Dataansvarlige sker ved følgende aktiviteter ("**Behandlingsaktiviteterne**"):
- Modtagelse, afsendelse og opbevaring af e-mails
 - Opbevaring af information i kontakter
 - Opbevaring af information i elektronisk kalender

5. Varighed

- 5.1 Parterne forventer, at Databehandleren skal behandle Personoplysningerne så længe Hovedaftalen gælder.

6. Sletning

- 6.1 Databehandleren skal i løbet af Aftaleperioden slette Personoplysninger på følgende tidspunkter:

Type af oplysning	Slettefrist
E-mails	Når kunden giver instruks herom
Indhold i kontakter	Når kunden giver instruks herom
Kalenderindhold	Når kunden giver instruks herom

7. Modtagere

- 7.1 Databehandleren må ud over eventuelle underdatabehandlere anført i Underbilag D videregive Personoplysninger til følgende modtagere i forbindelse med udførelse af databehandlingen:
- Modtagere, til hvem der sendes en e-mail

Underbilag B – Kontaktpersoner

1. Kontaktpersoner

1.1 Primære kontaktoplysninger på kontaktpersoner hos Databehandleren

Databehandler	
Databehandler	tdc.dk/persondata

1.2 Kontaktoplysninger på databeskyttelsesrådgivere hos Databehandleren

Databehandler	
Databehandler	tdcgroup.com/da/ansvarlighed/persondata

Underbilag C – Sikkerhedsinstrukser

Databehandleren skal i forbindelse med behandling af Personoplysningerne som minimum træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, jf. Aftalens pkt. 6.

Derudover skal databehandleren træffe de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som til enhver tid fremgår af den relevante privatlivspolitik.

Underbilag D – Godkendte faciliteter og underdatabehandlere

1. Godkendte faciliteter

1.1 Personoplysningerne må kun opbevares på følgende godkendte faciliteter, som alle ejes af Databehandleren.

Adressen på facilitet
Tegholmegade 1, 2450 København SV
Borups Allé 43, 2200 København
Sletvej 30, 8310 Tranbjerg

2. Databehandlere godkendt ved Aftalens indgåelse

2.1 Følgende underdatabehandlere er godkendt på tidspunktet for Aftalens indgåelse på de betingelser, der følger af Aftalens pkt. 11.

Navn på underdatabehandler	Adresse på underdatabehandler	Adresse(r), hvor Personoplysningerne opbevares	Typer af resterende Personoplysninger	Formålet med overførslen til databehandleren
Itadel	Sletvej 30, 8310 Tranbjerg	Sletvej 30, 8310 Tranbjerg	Alle	At Itadel kan udføre de i Underbilag A, pkt. 4.1, nævnte behandlinger
Worldline	River Ouest 80 quai Voltaire, 95870 Bezons, Frankrig	River Ouest 80 quai Voltaire, 95870 Bezons, Frankrig	Alle	At Worldline kan udføre de i Underbilag A, pkt. 4.1, nævnte behandlinger

Har du brug for hjælp?

Når du henvender dig, kan du med fordel have dit CVR-nummer eller din ordrebekræftelse klar.

Du kan ringe til os på **70 70 90 90**
eller finde svar på **www.tdc.dk**