

Standardbetingelser for Telia TV

1 GENERELT

- 1.1 Disse betingelser er tillægsvilkår til Telia Bredbånd og gælder for Kundens modtagelse af Telia TV (digitalt tv), som Telia distribuerer via Telia Bredbånd. Disse betingelser gælder således i tillæg til betingelserne for Telia Bredbånd.
- 1.2 Tillægsaftalen indgås mellem Kunden og Telia Danmark, filial af Telia Nätjänster Norden AB, Sverige, CVR. 20 36 79 97, Holmbladsgade 139, 2300 København S. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Det er således Kunden, der hæfter for betaling af de ydelser, der leveres iht. aftalen. Det gælder også, hvis Kunden overlader brugen af tillægstjenesten til en eventuel bruger.
- 1.3 Tilslutningen til tillægstjenesten er personlig for Kunden og dennes husstand og kan ikke overdrages til tredjemand, ligesom Kunden ikke må give andre adgang til at benytte tillægstjenesten. Tv-konto og/eller tv-boks må ikke bruges udenfor Kundens husstand.
- 1.4 Overdragelse af aftalen kan først finde sted efter Telias forudgående accept. Telia er berettiget til at opkræve betaling herfor, samt stille betingelser for en sådan overdragelse.
- 1.5 Kunden anses for at være almindelig slutbruger, jf. definitionen i lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet, og det er en forudsætning for aftalen, at Kunden ikke på kommercielt grundlag stiller Telia TV til rådighed for andre. Gør Kunden det, eller har Telia en berettiget mistanke herom, kan Telia uden varsel og ansvar afbryde forbindelsen og ophæve aftalen.
- 1.6 Telia er berettiget til frit at overdrage abonnementsforholdet i sin helhed med dertil knyttede rettigheder og forpligtelser til tredje-mand, herunder til andre selskaber i TeliaSonera, ligesom Telia er berettiget til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser efter aftalen ved brug af ydelser fra underleverandører eller samarbejdspartnere efter Telias valg.
- 1.7 Kunden opnår ingen rettigheder over ophavsretligt beskyttede værker, tekniske løsninger, anlægget, tilslutninger, det af Telia leverede udstyr eller andet, med mindre dette positivt fremgår af nærværende betingelser. Tv-boks og andet udstyr leveret af Telia er Telias ejendom.
- 1.8 I tilfælde af tyveri skal Kunden uden ophold anmelde dette til politiet samt straks informere Telia herom. Kopi af politianmeldelsen skal sendes til Telia med henblik på afbrydelse af Kundens konto.

- 1.9 Det er en forudsætning, at eventuelt udleveret udstyr til Kunden, alene benyttes på kundens adresse.

2 DEFINITIONER

- 2.1 Kunden betyder den i ordrebekræftelsen anførte person og dennes husstand.
- 2.2 Abonnementsaftale betyder den mellem Kunden og Telia indgåede aftale om Telia TV. Aftalen består af Telias ordrebekræftelse og de til enhver tid gældende betingelser og prisliste.
- 2.3 Tillægsbetingelser eller betingelser, betyder "Tillægsbetingelser for Telia TV via Telia Bredbånd". De til enhver tid gældende betingelser findes på hjemmesiden: telia.dk.
- 2.4 Telia TV er defineret som adgang til at se tv via Telia Bredbånd.
- 2.5 Tv-boks er defineret som en settopboks.
- 2.6 Programpakker er defineret som de pakker, programmerne, som distribueres via Telia TV, er pakket i.

3 ABONNEMENTET

- 3.1 Abonnementsaftale om Telia TV indgås ved henvendelse til Telia eller en af selskabet godkendt forhandler. Aftaleindgåelse forudsætter, at Kunden er myndig.
- 3.2 Abonnementsaftalen oprettes skriftligt med Kunden og efter omstændighederne mod forevisning af gyldig billedlegitimation og underskrives af Kunden. En kunde, der har ubetalt gæld hos Telia, kan ikke oprette abonnement, før gælden er betalt.
- 3.3 Aftalen anses først for endelig indgået, når Telia har godkendt aftalen, installeret Telia Bredbånd og det kan konstateres, at kvaliteten af forbindelsen er tilstrækkelig til levering af Telia TV samt Telia har modtaget eventuel sikkerhedsstillelse.
- 3.4 De oplysninger, Kunden afgiver, vil bl.a. blive anvendt i forbindelse med den aftalte ydelse, ved fakturering og inddrivelse og evt. ved indberetning til kreditoplysningsbureau.
- 3.5 Kunden har pligt til straks at oplyse Telia ændringer i de oplysninger, som Kunden har givet ved aftalens indgåelse, herunder ændring af navn, adresse, betalingsforhold o.lign. Hvis Kunden ikke har meddelt adresseændring, er Telia berettiget til at opkræve et beløb for håndtering af returpost.

- 3.6 Telia forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af Kunden herunder at indhente oplysninger hos kreditoplysningsbureau. Telia har i den forbindelse ret til at sætte et kreditmaksimum på abonnementet efter eget valg, herunder uden varsel og ansvar at ændre det tildelte kreditmaksimum på baggrund af en efterfølgende kreditvurdering. Telia kan i øvrigt til enhver tid på baggrund af en kreditvurdering indskrænke eller afvise Kundens brug af visse services.
- 3.7 Telia kan under hele aftaleforholdet kræve, at Kunden stiller sikkerhed for sine forpligtelser, når dette er begrundet i Kundens forhold. Depositum forrentes ikke, og Kunden er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. I stedet for sikkerhedsstillelse kan Telia indskrænke eller afvise Kundens brug af visse services.
- 3.8 En abonnementsaftale om Telia TV giver Kunden adgang til modtagelse af TV, som Telia distribuerer. Kunden kan vælge mellem Telia TV's gældende programpakker. Abonnementsafgifter og andre omkostninger betales i henhold til den gældende prisliste.
- 3.9 Kunden har mulighed for at abonnere på programpakker. Bestilling af programpakker sker via fjernbetjening, selvbetjening på hjemmesiden eller ved henvendelse til Telia.
- 3.10 De til enhver tid gældende priser kan ses på Telias hjemmeside: telia.dk eller fås ved henvendelse til Telia. Ændringer i priser kan annonceres i de landsdækkende dagblade eller via elektroniske medier. Væsentlige ændringer kan dog først træde i kraft efter meddelelse til Kunden, jf. pkt. 9.2. ændringer, der til gunst for Kunden, varsles ikke.
- 3.11 Kunden er kun berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftalens loven (fjernsalg). Fortrydelse skal ske ved, at Kunden afsender en meddelelse herom til Telia senest 14 dage efter modtagelsen af kontrakten. Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis Kunden har taget tjenesten i brug.

4 INSTALLATION OG LEVERING

- 4.1 Telia har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det er nødvendigt af tekniske årsager på grund af Kundens forhold eller forsinkelse hos andre teleoperatører.
- 4.2 Aftale om abonnement på Telia TV forudsætter abonnement på Telia Bredbånd og det af Telia leverede udstyr.

5 TILSLUTNINGEN

- 5.1 Det påhviler Kunden for egen regning og risiko at etablere de nødvendige installationer, herunder bredbånds tilslutning og tilslutning af tv-boks.
- 5.2 Det er en betingelse for aftalens indgåelse og tilslutning, at Kunden er tilsluttet Telia Bredbånd. Kundens abonnement på Telia Bredbånd er ikke inkluderet i prisen for Telia TV og faktureres særskilt.
- 5.3 Det er en betingelse for at kunne oprette Telia TV via Telia Bredbånd, at:
- Der er installeret Telia Bredbånd på Kundens adresse, eller at Kunden samtidig bestiller Telia Bredbånd.
 - Telia Bredbåndsforbindelsen har en tilstrækkelig kvalitet til levering af Telia TV.
 - Kundens tv har scart- eller HDMI-indgang.
- 5.4 Kunden er ansvarlig for, at udstyr til brug for Telia TV, bortset fra udstyr leveret af Telia, er godkendt i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og specifikationer.
- 5.5 Kunden er ikke berettiget til på nogen måde at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Telias eller Telias underleverandørers udstyr eller installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden skal til enhver tid opretholde mærkningen af, at udstyret eller installationerne tilhører Telia eller Telias underleverandører.

6 BRUG AF TILSLUTNINGEN

- 6.1 Kunden modtager to PIN-koder til brug for bestilling via fjernbetjening og selvbetjening på hjemmesiden.
- 6.2 Kunden er ansvarlig for at ændre PIN-koderne, Telia har udleveret til fjernbetjeningen, første gang Kunden anvender koderne. Kunden er ansvarlig for at ændre PIN-koden til en personlig kode.
- 6.3 Kunden bærer det fulde ansvar for tredjemands kendskab og misbrug af de tildelte/valgte PIN-koder. Kunden er selv ansvarlig for, at PIN-koderne opbevares på betryggende vis, således at koderne ikke er tilgængelig for uvedkommende.
- 6.4 Telia udøver ingen kontrol med indholdet af de programmer, som distribueres via Telia TV og påtager sig intet ansvar herfor. Telia påtager sig ikke at kontrollere, hvilke informationer der stilles til Kundens rådighed ved adgang til Telia TV. Telia kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, Kunden modtager via Telia TV, og er ikke forpligtet til at betale

erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkert information eller lignende.

- 6.5 Kunden bærer selv ansvaret for de varer og tjenesteydelser, som Kunden måtte vælge at udnytte blandt tilbuddene på Telia TV.
- 6.6 Kundens brug af Telia TV må ikke påføre skade, tab eller gener for driften, for Telia, Telias underleverandør eller tredjemand, og Kunden skal holde Telia skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, opstået ved Kundens brug af Telia TV. Kunden skal følge Telias anvisninger på installation og brug af Telia TV. Telia er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.
- 6.7 Hvis Telia skønner, at Kunden anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre Telia TV-brugere, er Telia berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.
- 6.8 Kunden må kun anvende den tv-boks og den software, der modtages fra Telia.
- 6.9 Kunden må ikke på egen foranledning ændre eller opgradere software. Kunden accepterer, at Telia har retten til løbende at sikre den nødvendige opgradering af den software, der er nødvendig for modtagelse af Telia TV.
- 6.10 Telia tager forbehold for, at der i forbindelse med leverance af Telia TV kan opstå væsentlig nedsat hastighed på Telia Bredbåndsforbindelsen, hvis både Telia TV og Telia Bredbåndsforbindelsen er i brug på samme tid.
- 6.11 Tv-kanaler som tilbyder HD-programmer vil kun være tilgængelige for de kunder, som har tilstrækkelig bredbåndshastighed til at modtage et HD-signal.
- 6.12 Telia tager forbehold for, at der i forbindelse med brug af HD-tv kan være yderligere nedsat hastighed på bredbåndsforbindelsen. Samtidig kan brugen af HD-tv på en eller flere tilsluttede tv-bokse i husstanden betyde, at tv-signalet bliver kraftigt forringet eller helt afbrudt.

7 KUNDESERVICE OG FEJLAFHJÆLPNING

- 7.1 Via fjernbetjening og via selvbetjening på telia.dk/selvbetjening stiller Telia en personlig hjemmeside til rådighed for Kunden, således at Kunden derigennem kan bestille programpakker disponere over abonnementsaftalen og hente relevant information.
- 7.2 Kundens adgang til selvbetjening via fjernbetjening og hjemmesiden forudsætter brug af kundenummer og

personlig login-kode. Kunden er selv ansvarlig for at login-koden opbevares på betryggende vis, således at den ikke er tilgængelig for uvedkommende.

- 7.3 Alle henvendelser til Telia Kundeservice sker på telefonnummer 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice
- 7.4 Kunden kan anmelde fejl eller driftsforstyrrelser til Telia på 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice Telia vil påbegynde afhjælpning inden for normal arbejdstid uden ugrundet ophold efter modtagelse af fejlmelding.
- 7.5 Såfremt Kunden begærer fejlafhjælpning, som kan henføres til fejl eller mangler i Kundens eget udstyr eller til Kundens fejlagtige anvendelse af tilslutningen, betales et vederlag til Telia i henhold til gældende takster til dækning af fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning.
- 7.6 Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Telia fejlmeldingen til denne operatør.
- 7.7 Telia påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at Kunden har anvendt udstyr, som ikke er forsynet med CE-mærket, leveret eller godkendt af Telia, eller at Kunden har foretaget indgreb i tilslutningen.
- 7.8 Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes de offentlige telenet, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr m.v. Samtidig skal Kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes til de offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.
- 7.9 Ved fejlsøgning og fejlafhjælpning skal Kunden sikre, at Telia snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal Kunden ligeledes medvirke ved fejlsøgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

8 AFBRYDELSE AF TILSLUTNINGEN

- 8.1 Telia har ret til omgående at afbryde Kundens Telia TV, såfremt
 - a) Kunden opsigter abonnementsaftalen om Telia Bredbånd, som er en forudsætning for abonnementsaftalen om Telia TV.
 - b) Kunden ikke betaler forfalden faktura eller andet efter at have modtaget rykkerbrev med angivelse af

endelig betalingsfrist og varsling om lukning ved fortsat manglende betaling.

- c) Kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger, begæres eller erklæres konkurs, træder i likvidation eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde sine forpligtelser.
- d) En efterfølgende kreditvurdering viser, at der kan være berettiget tvivl om Kundens vilje eller evne til et betale. e) Kunden væsentligt eller gentagne gange misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen.
- f) Kunden undlader at opfylde Telias krav om betryggende sikkerhed.
- g) Kunden tilslutter udstyr, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller i øvrigt giver anledning til forstyrrelser i samme.
- h) Kunden vanrøgter og/eller misbruger en tv-konto eller en tv-boks.
- i) Forbindelsen i øvrigt anvendes på en måde, der krænker Telias eller tredjemands ret.

- 8.2 I de under (f) og (g) anførte tilfælde vil ophævelse normalt kun ske efter, at Kunden er givet et varsel til at afhjælpe situationen og dette har været uden resultat.
- 8.3 Hvis Kunden inden 1 uge efter modtagelse af meddelelse om ophævelse bringer det forhold, der giver anledning til ophævelsen, i orden, reetablerer Telia snarest Telia TV mod betaling.
- 8.4 Telia er berettiget til at opkræve beløb for genåbningen af Telia TV, jf. den til enhver tid gældende prisliste.
- 8.5 Afbrydelsen er ikke en ophævelse af abonnementsaftalen og medfører ikke nedslag i betalingen af abonnementet eller andre faste udgifter i perioden, hvor Kunden har misligholdt abonnementsaftalen. Kunden er således uanset afbrydelsen af tilslutningen forpligtet til at betale faste afgifter frem til aftalens ophør.
- 8.6 I tilfælde af Kundens misligholdelse kan Telia kræve erstatning for et hvert tab, der påføres selskabet, herunder erstatning for mistet programleverings-afgift mv.

9 ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

- 9.1 Telia kan ændre priser og disse betingelser med et varsel på 1 måned. Kunden har herefter mulighed for

at opsige aftalen med et varsel på minimum 14 dage, dog senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Kunden skal give meddelelse om opsigelsen til Telia.

- 9.2 Ved større ændringer vil Kunden blive underrettet ved en skriftlig meddelelse. Mindre ændringer af betingelserne, priser m.m. kan meddeles med mindst 1 måneds varsel ved annoncering i de landsdækkende dagblade eller ved elektroniske medier/elektronisk meddelelse direkte til Kunden.
- 9.3 Såfremt der sker stigninger i offentlige afgifter, er Telia berettiget til med omgående virkning at forhøje såvel programleveringsafgift og/eller abonnement.

10 OPSIGELSE

- 10.1 Aftalen om Telia TV er uopsigelig i 6 måneder. Kunden kan efter 5 måneder regnet fra aftalens indgåelse til enhver tid opsige aftalen med et varsel på 30 dage uden yderligere omkostninger. Opsigelsesvarslet er 30 dage. Opsigelse skal være skriftlig og meddeles Telia. Opsiges aftalen i bindingsperioden, kan Telia kapitalisere og fakturere Kunden for abonnement i den resterende bindingsperiode.
- 10.2 Særligt for Telia TV gælder, at Telia TV automatisk opsiges, hvis Kunden opsiger Telia Bredbåndsabonnementet. Kunden faktureres i tilfælde af opsigelsen af Telia Bredbåndsabonnementet ikke for den resterende bindingsperiode på Telia TV, som ligger ud over bindingsperioden for Telia Bredbåndsabonnementet.
- 10.3 Kunden er forpligtet til at give meddelelse til Telia, hvis Kunden flytter fra installationsadressen. Telia er berettiget til at opkræve et beløb for flytning af Telia TV til Kundens nye installationsadresse.
- 10.4 Hvis Kunden tilkøber tillægstjenester, herunder programpakker i bindingsperioden, kan Kunden opsige disse programpakker, dog med et varsel på minimum 30 dage. Alle ekstra kanalpakker og kanaler kan opsiges med 30 dages varsel. Startpakken er undtaget af dette.
- 10.5 Eventuelle tilkøbte programpakker kan opsiges særskilt med 30 dages varsel, men opsiges ellers automatisk i forbindelse med opsigelse af abonnementsaftalen.
- 10.6 Hvis Kundens forbindelser til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse, kan Telia opsige abonnementsaftalen med 30 dages varsel. Ophører abonnementet pga. opsigelse eller misligholdelse, opgør Telia mellemværendet og foretager refusion eller opkræver

differenceløb. Bemærk, at Kunden i alle tilfælde hæfter for abonnement og anden fast betaling i bindingsperioden.

- 10.7 Hvis Telia beslutter at ophøre med at udbyde produktet, kan aftalen opsiges med 2 måneders varsel. Hvis Telias ret til at udbyde produktet inddrages, kan Telia opsiges aftalen til samtidigt ophør.
- 10.8 Ophører denne aftale, skal kunden tilbagelevere udlånt udstyr i god og funktionsdygtig stand. I modsat fald er Telia berettiget til at kræve udstyret erstattet af kunden.

11 BETALINGER / FAKTURERING

- 11.1 Telia er berettiget til oprettelsesafgift, ændringsafgift og abonnementsafgift. De til enhver tid gældende priser fremgår af telia.dk.
- 11.2 Ved aftalens indgåelse kan Telia opkræve oprettelsesafgift. Abonnementsafgift opkræves normalt forud og øvrige afgifter og beløb opkræves normalt bagud. Opkrævningsperioden er månedsvist, dog opkræves kortafgift for Smart Card halvårligt forud. Opkrævningen kan ved overskridelse af det af Telia fastsatte kreditmaksimum fraviges.
- 11.3 Særligt for programpakker m.v. gælder det, at Kunden faktureres for minimum 30 dages abonnementsafgift.
- 11.4 Hvis en tv-boks beskadiges, bortkommer eller på anden måde går tabt i abonnementsperioden, kan Telia opkræve Kunden erstatning for tv-boksen.
- 11.5 Beløb i Telias favør på under 300 kr. kan overføres til næste periodes fakturering.
- 11.6 Fakturering sker fortrinsvis via BS og betaler Kunden via BS har Telia ret til at give regningsoplysningerne på BS oversigten og ikke fremsende særskilt faktura. Ønsker Kunden en faktura tilsendt fra Telia, er Telia berettiget til at opkræve et særskilt bekøb herfor. Telia har ret til at fremsende elektronisk faktura, hvis Kunden har accepteret dette. Telia har her ret til at opkræve et beløb for fremsendelse af kopi af fakturaen.
- 11.7 Betaling anses for sket, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Sker betaling ikke via BS er Telia berettiget til at opkræve et gebyr ved betalingen. Sker betaling på anden måde end ved anvendelse af det fremsendte indbetalingskort, skal kunde- og fakturanummer angives.

11.8 Kunden skal foretage alle indbetalinger rettidigt, også selvom Kunden ikke har modtaget giroindbetalingskort.

- 11.9 Hvis Kunden kun delvis betaler en faktura, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, nedskrives betalingen på det ældste krav.
- 11.10 Telia kan endvidere opkræve betaling for andre af Telias ydelser på samme faktura eller overdrage fakturering til et andet Telia selskab.
- 11.11 Ved forsinket betaling har Telia krav på betaling herfor samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven.

11.12 Telia er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau. Kunden hæfter for enhver betaling for ydelser leveret i henhold til aftalen. Det gælder også, hvis fakturaen efter aftale sendes til en anden betalingsadresse. Betales fakturaen ikke i dette tilfælde, vil Telia e.o. sende rykker til både Kunden og den aftalte betalingsadresse.

12 TELIAS ANSVAR

- 12.1 Telia er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således, at: Telia er kun ansvarlig for Kundens direkte tab og hæfter således aldrig for driftstab, avancer, tab af data eller andet indirekte tab hos Kunden.
- 12.2 Erstatningskravet kan maksimalt udgøre, hvad der måtte være betalt i forbindelse med dette abonnement, uanset tabets årsag eller karakter.
- 12.3 Telia er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser, forstyrrelser, nedbrud af tv-boks eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Telia eller Telias medarbejders henholdsvis netoperatørens eller dennes medarbejders groft uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.
- 12.4 Telia er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr m.v., der ejes eller drives af andre, eller andre forhold, der kan henføres til force majeure.
- 12.5 Telia er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet, eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre Telia forsømmer at begrænse ulemperne.

- 12.6 Telias forpligtelser efter denne aftale gælder alene, såfremt opfyldelsen ikke umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for Telias kontrol, såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende, som Telia ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved aftalens indgåelse og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet - force majeure.

13 TEKNISKE FORHOLD

- 13.1 Telia kan til enhver tid ændre Telia TV skærmdesignet og sammensætningen af de enkelte programmer og programpakker samt i de enkelte programmets rækkefølge.
- 13.2 Telia har ret til i kortere perioder at udsende de af Kundens omfattede programmer ukodet, således at disse tillige vil kunne modtages af ikke-abonnenter, uden det giver Kunden ret til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende herunder til at kræve abonnementsafgiften reduceret eller tilbagebetalt.
- 13.3 Telia kan til enhver tid foretage tekniske ændringer i sine produkter af hensyn til driften, pga. ensidigt ændrede leveringsvilkår fra Telias underleverandører eller som følge af krav fra myndighederne. Information herom til Kunden vil blive givet med længst muligt varsel.
- 13.4 Telia bestræber sig på at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt, ligesom Telia hurtigst muligt vil videregive fejlmelding til anden leverandør, såfremt en fejl eller forstyrrelse kan henføres hertil.
- 13.5 Driftsinformation kan søges på telia.dk.
- 13.6 Tekniske grænseflader, specifikationer og kvalitetsmål oplyses ved henvendelse til Telia.

14 KLAGEADGANG

- 14.1 Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse og den krævede betaling, kan Kunden klage til Kundeservice på 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice. Skriftlige henvendelser og klager sendes til Telia Danmark, Holmbladsgade 139, 2300 København S, Att.: Juridisk Service.
- 14.2 Telia tilstræber at behandle klager hurtigst muligt og træffer afgørelse i klagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der dog gå op til 6 måneder, før der foreligger en afgørelse.
- 14.3 Kunden kan klage over Telias afgørelse til: Forbrugerklagenævnet, Amagerfælledvej 56, 2300 København S, www.forbrug.dk.
- 14.4 Enhver tvist som måtte opstå som følge af abonnementsaftalen skal afgøres efter dansk ret. Disse betingelser er gældende fra den 1. maj 2011 2007. Telia Danmark. Filial af Telia Nättjänster Norden AB, Sverige, CVR.: 20 36 79 97.

Disse betingelser er gældende fra den 1. maj 2011. Telia Danmark. Filial af Telia Nättjänster Norden AB, Sverige, CVR.: 20 36 79 97.