

Standardbetingelser for Telia Bredbånd – privat

1 GENERELT

- 1.1 Disse betingelser gælder for Kundens tilslutning til internettet via Telia Bredbånd. Betingelserne gælder for Telias levering af tilslutning til internettet ved hjælp af et eller flere offentlige telefonnet.
- 1.2 Afvigelser fra disse betingelser skal aftales skriftligt mellem Telia og Kunden for at være gyldige.
- 1.3 Abonnementsaftalen indgås mellem Kunden og Telia Danmark, filial af Telia Nättjänster 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 abonnementet til en eventuel bruger.
- 1.4 Tilslutningen til internettet er personlig for Kunden og dennes husstand og kan ikke overdrages til tredjemand, ligesom Kunden ikke må give andre adgang til at benytte tilslutningen. Overdragelse af en aftale kan først finde sted efter Telias forudgående accept.
- 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 Bredbånd 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 tredjemand, 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, IP-adresse, tekniske løsninger, anlægget, tilslutninger, det af Telia leverede udstyr eller andet, med mindre dette positivt fremgår af nærværende betingelser. ADSL-udstyr og andet udstyr leveret af Telia er Telias ejendom.

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 bredbåndstilslutningen.

Aftalen består af Telias ordrebekræftelse og de til enhver tid gældende betingelser og prisliste.

- 2.3 Standardbetingelser eller betingelser, betyder ” Standardbetingelser for Telia Bredbånd”. De til enhver tid gældende betingelser findes på hjemmesiden: www.telia.dk.
- 2.4 Telia Bredbånd er defineret som internetaccess via telefonnettet (ADSL modem).

3 ABONNEMENTET

- 3.1 Abonnementsaftale om Bredbånd indgås ved henvendelse til Telia. Aftaleindgåelse forudsætter, at Kunden er myndig.
- 3.2 Abonnementsaftalen oprettes elektronisk. Efter omstændighederne kan der kræves forevisning af gyldig billedlegitimation. En kunde, der har ubetalt gæld hos Telia, kan ikke oprette abonnement, før gælden er betalt. Aftalen anses først for endelig indgået, når Telia har godkendt aftalen og modtaget eventuel sikkerhedsstillelse.
- 3.3 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.
- 3.4 Kunden har pligt til straks at oplyse Telia om 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 gebyr for håndtering af returpost.
- 3.5 Kommunikation mellem Telia og kunden foregår via e-mail, hvorfor det er kundens ansvar at sikre at Telia altid er i besiddelse af en aktiv og gyldig e-mail adresse. Opdatering af e-mailadressen kan foretages af Kunden via selvbetjeningen på Telia.dk.
- 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.

De til enhver tid gældende priser kan ses på Telias hjemmeside: www.telia.dk eller fås ved henvendelse til Telia.

- 3.8 En abonnementsaftale om Telia Bredbånd med telefoni giver Kunden adgang til internettet samt til telefoni via internettet. Kunden kan vælge mellem Telia Bredbånds gældende abonnementsformer. Abonnementsafgifter og gebyrer betales i henhold til den gældende prisliste.
- 3.9 Kunden er kun berettiget til at fortryde abonnementsaftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven (fjernsalg). Fortrydelse skal ske ved, at Kunden underretter Telia senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Såfremt Kunden i forbindelse med aftaleindgåelsen har accepteret, at leveringen af tjenesten påbegyndes inden udløbet af fortrydelsesfristen bortfalder fortrydelsesretten, når leveringen af tjenesten påbegyndes. Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis Kunden har taget tjenesten i brug.

4 TILLÆGSTJENESTER

- 4.1 Kunden har mulighed for at abonnere på tillægstjenester. Bestilling og opsigelse af tillægstjenester sker via hjemmesiden eller ved henvendelse til Telia.
- 4.2 Særligt for tillægstjenester m.v. gælder det, at Kunden faktureres for minimum 1 måneds abonnementsafgift.
- 4.3 Eventuelle tillægstjenester kan opsiges særskilt med 1 måneds varsel, men opsiges ellers automatisk i forbindelse med opsigelse af abonnementsaftalen.
- 4.4 Garanti - Telia Safe Mail. Da nye vira og spam mails kan opstå på uhyre kort tid, kan vi ikke med garanti nå at identificere og bremse dem alle. Men vi opdaterer filtret én gang i timen, så det hører til sjældenhederne, at en inficeret e-mail ikke bliver stoppet i tide.

5 INSTALLATION OG LEVERING

- 5.1 Telia har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det er nødvendigt af tekniske årsager på grund af Kundens forhold eller forsinkelse hos underleverandører.
- 5.2 Aftale om abonnement på Telia Bredbånd forudsætter tilslutning til et offentligt telenet gennem Telia.

- 5.3 Kunden udpeger en installationsadresse, hvor Telia etablerer et nettermineringspunkt. Hvis der i forvejen er etableret et nettermineringspunkt på adressen, anvendes dette om muligt.
- 5.4 Ved nyinstallation bestemmer Telia den nærmere placering af nettermineringspunktet, dog således at placeringen i videst muligt omfang sker efter Kundens ønske på grundlag af Kundens rumtegning.
- 5.5 Efter aftale med Telia sørger Kunden for, at der er uhindret adgang for Telia til at etablere nettermineringspunkt og ledningsføring. Gives der ikke Telia uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Telia berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.
- 5.6 Kunden sørger efter aftale med Telia for eventuel forskriftsmæssig elforsyning til brug for tilslutningen og dennes drift. Eventuelle udgifter hertil påhviler Kunden.

6 TILSLUTNINGEN

- 6.1 Tilslutningen etableres via et ADSL-modem eller lignende. Reklamation over den udførte oprettelse og installation skal fremsættes skriftligt senest 8 dage efter udførelsen.
- 6.2 Abonnement på forbrugsafregnet telefoni via internettet er inkluderet i Telia Bredbånd abonnementet, men forbrug faktureres særskilt, og er ikke inkluderet i abonnementsbetalingen for Telia Bredbånd.
- 6.3 Det er ikke muligt at oprette Telia Bredbånd via telefonnettet, hvis:
- Der ikke forefindes en ledig kobberledningsvej mellem installationsadressen og centralen.
 - Afstanden fra installationsadressen til nærmeste central er for lang.
 - Det opgivne telefonnummer og den opgivne adresse ikke stemmer overens.
 - Der allerede er ADSL på forbindelsen.
 - En anden udbyder har fået bestilling på at levere bredbånd på forbindelsen.
 - Der er et alarmabonnement på den forbindelse, som skal bruges til ADSL. For at få ADSL på forbindelsen, skal alarmen opsiges. Det skal dog bemærkes, at det vil have indflydelse på forsikringen.
 - Hvis adressen ikke er beliggende i et område hvor Telia kan levere til.

- 6.4 Abonnementet leveres efter "best effort", hvilket betyder at hastigheden kan variere alt efter hvilken båndbredde, det er teknisk muligt at levere på Kundens adresse. Det vil sige, at Telia ikke kan garantere den ønskede hastighed på linien.
- 6.5 Kunden må forvente, at forbindelsen uanset dens benævnte hastighed normalt vil yde ca. 10-15 % lavere hastighed, fordi noget af kapaciteten bruges til styring etc., noget af kapaciteten går tabt på grund af ledningsforholdene og andre forhold, der kan spille ind, herunder Kundens eget udstyr.
- 6.6 Telia tager forbehold for manglende installation af telefonstik (multistik samt Access etc.) på Kundens adresse, I sådanne tilfælde vil Telia foretage de nødvendige installationer. Omkostningerne hertil pålægges Kunden.
- 6.7 Kunden er ansvarlig for, at udstyr til brug for tilslutningen, bortset fra udstyr leveret af Telia, er godkendt i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og specifikationer.
- 6.8 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.
- 6.9 Kunden må alene tilslutte udstyr, der er godkendt til brug på telenettet og opfylder eventuelle særlige anvisninger fra Telia. Der henvises i øvrigt til IT- og Telestyrelsens "Bestemmelser om teleterminaludstyr", som kan rekvireres hos IT- og Telestyrelsen.

7 BRUG AF TILSLUTNINGEN

- 7.1 Telia udøver ingen kontrol med de data, som passerer via anlægget og tilslutningen og påtager sig intet ansvar herfor. Telia påtager sig ikke at kontrollere, hvilke informationer der stilles til Kundens rådighed ved adgang til internettet, såsom indhold fra hjemmesider, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper. Telia kan ikke gøres ansvarlig for indholdet af den information, Kunden modtager via internettet, og er ikke forpligtet til at betale erstatning for tab opstået ved forsinkelse, nedbrud, udeblevne eller forkerte data eller lignende. Kunden er ansvarlig for, at brugen af tilslutningen samt de data, der overføres via tilslutningen ikke krænker gældende lovgivning, Telia eller tredjemand.
- 7.2 Kunden bærer selv ansvaret for indholdet af den information, der overføres, og for de varer og tjenesteydelser, som Kunden måtte vælge at udnytte blandt tilbuddene på internettet. Kunden er selv ansvarlig for at indhente de nødvendige tilladelser til udbredelse, modtagelse og lagring af oplysninger. De må ikke være i strid med dansk lov eller have et indhold, der kan påføre Telia skade eller tab af omdømme.
- 7.3 Telia påtager sig intet ansvar for, at tredjemand med eller uden formel adkomst trænger ind i tilslutningen eller skaffer sig adgang til, destruerer eller ændrer data eller oplysninger, ligesom Telia ikke er ansvarlig for skader og tab på hard- og software som følge af download af materiale fra internettet.
- 7.4 Kundens brug af tilslutningen må ikke påføre skade, tab eller gener for driften af anlægget, for Telia, Telias underleverandør eller tredjemand, og Kunden skal holde Telia skadesløs for ethvert krav fra tredjemand, opstået ved Kundens brug af tilslutningen. Kunden skal følge Telias anvisninger på installation og brug af tilslutningen. Telia er til enhver tid berettiget til at foretage inspektion af tilslutningen.
- 7.5 Hvis Telia skønner, at Kunden anvender tilslutningen på en måde, som er til gene for andre internetbrugere, f.eks. ved at Kunden downloader så meget, at det er til gene for andre internetbrugere, er Telia berettiget til at afbryde tilslutningen med øjeblikkelig virkning.
- 7.6 Ved Kundens eventuelle anvendelse af personlig hjemmeside og e-mailadresser til kommunikation, der strider mod almindelig anerkendte normer for god skik og brug, er Telia berettiget til om fornødent at lukke hjemmesiden eller lukke Kundens e-mail-adresser uden forudgående varsel.
- 7.7 Trafikmængden overført til og fra hjemmesiden må ikke overstige 150 MB/måned. E-mailpostkassen må maksimalt indeholde en lagerkapacitet på 10 MB og maksimalt 1.000 e-mails. Overholdes disse grænser ikke, har Telia til enhver tid ret til at lukke Kundens adgang til hjemmeside og e-mail postkasser.
- 7.8 Den personlige hjemmeside og e-mail postkasser må ikke anvendes kommercielt, eller i erhvervs-mæssigt regi. Der henvises til Erhvervs- og Selskabsstyrelsens definition af erhvervs-mæssig virksomhed, og indholdet må ikke være i strid med gældende dansk og international lovgivning.
- 7.9 Kunden kan ved download eller åbning af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sit udstyr og software med virus, opkaldsprogrammer o.lign. Telia har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

8 KUNDESERVICE OG FEJLAFHJÆLPNING

- 8.1 Via Mine Sider på www.telia.dk/selvbetjening stiller Telia en personlig hjemmeside til rådighed for Kunden, således at Kunden derigennem kan disponere over abonnementsaftalen og hente relevant information, f.eks. om faktureringsforhold. Kundens adgang til Mine Sider forudsætter brug af personlig adgangskode. Kunden er selv ansvarlig for at adgangskoden opbevares på betryggende vis, således at den ikke er tilgængelig for uvedkommende.
- 8.2 Alle henvendelser til Telia Kundeservice sker på telefon nr. 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice
- 8.3 Kunden kan anmelde fejl eller driftsforstyrrelser til Telia på telefon nummer 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice Telia vil påbegynde afhjælpning inden for normal arbejdstid uden ugrundet ophold efter modtagelse af fejlmelding.
- 8.4 Såfremt Kunden begærer fejlfhjælpning, 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 fejlfhjælpning.
- 8.5 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.
- 8.6 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. 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.
- 8.7 Ved fejlsøgning og fejlfhjælpning 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.

9 AFBRYDELSE AF TILSLUTNINGEN

- 9.1 Telia har ret til omgående at afbryde Kundens tilslutning, såfremt
- a) Kunden ikke betaler forfalden faktura eller andet gebyr efter at have modtaget rykkerbrev med angivelse af endelig betalingsfrist og varsling om lukning ved fortsat manglende betaling.
 - b) 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.
 - c) en efterfølgende kreditvurdering viser, at der kan være berettiget tvivl om Kundens vilje eller evne til at betale.
 - d) Kunden væsentligt eller gentagne gange misligholder sine forpligtelser i henhold til aftalen.
 - e) Kunden undlader at opfylde Telias krav om betryggende sikkerhed.
 - f) Kunden tilslutter udstyr, der ikke er godkendt til brug i de offentlige telenet eller i øvrigt giver anledning til forstyrrelser i samme.
 - g) forbindelsen i øvrigt anvendes på en måde, der krænker Telias eller tredjemands ret.
 - h) Kunden portscanner andre computere på internettet eller skaffer sig uautoriseret adgang til systemer tilsluttet internettet (hacking).
 - i) Kunden medvirker til at sprede virus.
 - j) Kunden spreder post, som er uønsket for modtageren (spam, kædebreve eller lign.).
 - k) Kunden krænker tredjemands ophavsrettigheder ved download, distribution eller lign.
 - l) Kunden sletter eller forfalsker transmissionsinformationer, herunder IP-adresser eller header information.
 - m) Kunden gentagne gange overtræder de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet.
- 9.2 I de under (e) og (f) anførte tilfælde vil ophævelse normalt kun ske efter, at Kunden er givet et varsel til at afhjælpe situationen og dette har været uden resultat.
- 9.3 Hvis Kunden inden 1 uge efter modtagelse af meddelelse om ophævelse bringer det forhold, der giver anledning til ophævelsen, i orden, reetablerer Telia snarest forbindelsen mod et gebyr.
- 9.4 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.
- 9.5 Telia er berettiget til at opkræve gebyr for genåbningen af tilslutningen, jf. den til enhver tid gældende prisliste.

10 ÆNDRING AF PRISER OG BETINGELSER

- 10.1 **Alle væsentlige ændringer der er til ugunst for kunden – herunder ændringer i priser og aftalevilkår - kan, skriftligt meddeles til kunden eller elektronisk via e-mail.** Alle ikke væsentlige ændringer der er til ugunst for kunden kan meddeles via landsdækkende dagblade eller elektroniske medier. Ændringer, der er til gunst for Kunden, varsles ikke.
- 10.2 Kunden informeres om ændringer der er til ugunst med et varsel på min. 1 måned. Kunden har herefter mulighed for at opsiges 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.

11 OPSIGELSE

- 11.1 **Kunden kan efter 5 måneder regnet fra aftalens indgåelse til enhver tid opsiges aftalen uden yderligere omkostninger. Opsigelsesvarslet er 1 måned. Opsigelse skal meddeles til Telia. Opsiges aftalen i bindingsperioden opkræves kunden abonnement for den resterende del af bindingsperioden.**
- 11.2 Særligt for tillægstjenester, mv. gælder, at disse automatisk opsiges sammen med opsigelsen af bredbåndsabonnementet. Kunden faktureres for minimum 1 måneds abonnementsafgift for tillægstjenester.
- 11.3 Hvis Kundens forbindelser til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse, kan Telia opsiges abonnementsaftalen med 1 måneds varsel. Ophører abonnementet pga. opsigelse eller misligholdelse, opgør Telia mellemværendet og foretager refusion eller opkræver differencebeløb. Bemærk, at Kunden i alle tilfælde hæfter for abonnement og anden fast betaling i bindingsperioden.
- 11.4 Hvis Telia beslutter at ophøre med at udbyde produktet/tilslutningen, kan aftalen opsiges med 2 måneders varsel. Hvis Telias ret til at udbyde produktet/tilslutningen inddrages, kan Telia opsiges aftalen til samtidigt ophør.

12 BETALINGER / FAKTURERING

- 12.1 Telia er berettiget til oprettelses- og ændringsafgift, abonnementsafgift og betaling for tillægstjenester. De til enhver tid gældende takster, afgifter, gebyrer m.m. fremgår af Telias hjemmeside.
- 12.2 Ved aftalens indgåelse kan der opkræves oprettelsesafgift. Abonnementsafgift opkræves normalt forud og

øvrige afgifter og gebyrer opkræves normalt bagud. Opkrævningsperioden er pr. måned, men kan ved overskridelse af det af Telia fastsatte kreditmaksimum fraviges.

- 12.3 Beløb i Telias favør på under 300 kr. kan overføres til næste periodes fakturering.
- 12.4 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 gebyr. Telia har ret til at fremsende elektronisk faktura, hvis Kunden har accepteret dette. Telia har her ret til at opkræve gebyr for fremsendelse af kopi af fakturaen.
- 12.5 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.
- 12.6 Hvis Kunden kun delvis betaler en faktura, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.
- 12.7 Telia kan endvidere opkræve betaling for andre af Telias ydelser på samme faktura eller overdrage fakturering til et andet Telia selskab.
- 12.8 Ved forsinket betaling har Telia krav på gebyrer samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven.
- 12.9 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.

13 TELIAS ANSVAR

- 13.1 Telia er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således, at Telia kun er ansvarlig for Kundens direkte tab og hæfter således aldrig for driftstab, avanceret tab, tab af data eller andet indirekte tab hos Kunden.
- 13.2 Erstatningskravet kan maksimalt udgøre, hvad der måtte være betalt i forbindelse med dette abonnement, uanset tabets årsag eller karakter.

- 13.3 Telia er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser, forstyrrelser på telefonnettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til Telia eller Telias medarbejderes eller underleverandører og disses medarbejderes groft uagtsomme eller forsættelige handlinger eller undladelser.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 I forbindelse med uvejr tilråder Telia, at udstyret afmonteres fra telefonstikket for således at forebygge skader på hardwaren forårsaget af eventuelle lynnedslag.

14 TEKNISKE FORHOLD

- 14.1 Telia kan til enhver tid foretage tekniske ændringer i sit net og 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Driftsinformation kan søges på www.telia.dk.
- 14.4 Tekniske grænseflader, specifikationer og kvalitetsmål oplyses ved henvendelse til Telia.

15 KLAGEADGANG

- 15.1 Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse og den krævede betaling, kan Kunden klage til Kundeservice på telefon nummer 8010 1010 eller via linket www.telia.dk/kundeservice Skriftlige henvendelser og klager sendes til Telia Danmark A/S, Holmbladsgade 139, 2300 København S, Att.: Juridisk Service. 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.
- 15.2 Kunden kan klage over Telias afgørelse til: Sekretariatet for Teleankenævnet, www.teleanke.dk. Hvis Teleankenævnet ikke har kompetence til at behandle klagen kan Kunden klage til Forbrugerklagenævnet, www.forbrug.dk.
- 15.3 Enhver tvist som måtte opstå som følge af abonnementsaftalen skal afgøres efter dansk ret.

Disse betingelser er gældende fra den 12. maj 2011 Telia Danmark. Filial af Telia Nättjänster Norden AB, Sverige, CVR.: 20 36 79 97. Telia Bredbånd, Version 4, 0607. Der tages forbehold for trykfejl.