

# Abonnementsbetingelser – DLG Fastnet & Bredbåndstelefon (version august 2016)

## 1. Generelt

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om fastnetabonnement udbudt af DLG Tele I/S (efterfølgende DLG Tele). DLG Tele samarbejder med blandt andet DLG A.m.b.a., FAF Service A/S, SAF Service A/S og Mini- Baf A/S om forhandling af tjenester og fakturering forbundet hermed.

Parternes aftale består af nærværende abonnementsbetingelser, DLG Teles bekræftelse og DLG Teles prisliste, der indeholder oplysninger om DLG Teles kvalitets- og serviceniveau samt priser. Abonnementsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra DLG Tele. Kun myndige personer kan indgå aftale om fastnet.

Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår for aftaler om abonnement på følgende tjenester:

- DLG Teles Fastnettelefon (PSTN) (herefter Fastnetabonnement).
- DLG Teles ISDN-tjeneste (herefter ISDN-tjenesten). ISDN-tjenesten leveres som ISDN2-abonnement, ISDN30-abonnement eller FlexISDN-abonnement.
- DLG Teles Bredbåndstelefonabonnement (VoIP) (herefter ip-telefonitjenesten)

Fastnettelefon og ISDN-tjenesten benævnes herefter tilsammen som fastnetabonnement.

Et fastnetabonnement og ip-telefonitjenesten omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Giver kunden adgang til via den offentlige telefonitjeneste at foretage og modtage opkald til indenlandske og udenlandske fastnet- og mobiltelefonnumre, inklusive alle til enhver tid værende særlige funktioner og faciliteter, forudsat kunden er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr, så som telefon og lignende
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsgydelser)

DLG Tele benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder. I faste, kablede netværk inddeles, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigering og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi, samt acceptabel forsinkelse, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete trafik. Signalerings trafik prioriteres højest, da det er en forudsætning for fejlfri og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden data trafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

Kunden kan give samtykke til DLG Tele om, at de oplysninger, som kunden har afgivet om sig selv i forbindelse med aftalen, må benyttes til direkte markedsføring af DLG Teles produkter i form af modtagelse af SMS, e-mail eller ved telefonisk kontakt. Kunden kan til enhver tid frabede sig markedsføringsmateriale ved henvendelse til DLG Teles kundeservice.

Tilslutning til fastnet er knyttet til kundens telefonnummer, og kunden hæfter for ethvert forbrug af fastnet, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Hvis kunden ændrer forhold, som kunden har oplyst (f.eks. navn m.v.), er kunden forpligtet til med 7 dages skriftligt forudgående varsel at underrette DLG Tele herom.

## 2. Indgåelse af aftale om et fastnetabonnement

- A. Et fastnetabonnement bestilles ved telefonisk henvendelse til DLG Tele eller ved at udfylde en tilmeldingsformular på DLG Teles hjemmeside. Ved modtagelse af bestilling fremsender DLG Tele ordrebekræftelse på indgået aftale. Aftale om tilslutning til fastnet anses først for indgået, når DLG Tele har fremsendt en ordrebekræftelse til kunden. Ved kundens accept på aftalen forpligter kunden sig til at overholde nærværende abonnementsbetingelser.
- B. Alternativt bestilles et fastnetabonnement ved henvendelse til DLG Tele eller en af DLG Teles forhandlere. To eksemplarer af aftalen udleveres/fremsendes til kunden. Det ene af de to eksemplarer af aftalen returneres til DLG Tele i udfyldt og underskrevet stand. Aftale om tilslutning til fastnet anses først for indgået, når DLG Tele fra kunden har modtaget et udfyldt og underskrevet eksemplar af aftalen. Ved sin underskrift på aftalen forpligter kunden sig til at overholde nærværende abonnementsbetingelser.

Fælles for A og B: De af kunden til DLG Tele afgivne oplysninger om blandt andet identitet, bopæl, bankoplysninger m.v., skal kunden på DLG Teles anmodning dokumentere rigtigheden af. Kunden, ligesom DLG Tele kan kræve billedlegitimation. Såfremt udefra kommende tekniske årsager medfører, at kunden ikke er i stand til at blive tilsluttet fastnet, eller såfremt DLG Tele efter en foretaget kreditvurdering ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning ved, at DLG Tele hurtigst muligt giver meddelelse herom til kunden.

Levering af fastnet påbegyndes ca. 10 dage efter aftaleindgåelse, med mindre andet fremgår af denne. DLG Tele er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsinkelse med tilvejebringelse af ydelser fra andre teleoperatører. I så fald vil kunden modtage underretning herom fra DLG Tele.

## 3. Forudsætninger for et fastnetabonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse

3.1 Det er en forudsætning for et fastnetabonnement, at kunden til enhver tid er bosiddende i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget). DLG Tele er derfor efter eget valg berettiget til enten at opsig fastnetabonnementet uden varsel, jf. pkt. 15, eller kræve sikkerhedsstillelse i overensstemmelse med det nedenfor anførte, såfremt kunden bosætter sig i udlandet.

3.2 Der gælder et kreditmaksimum på 1.000 kr., inkl. moms for et fastnetabonnement. Overstiger en kundes samlede forfaldne og uforfaldne udestående med DLG Tele 3.000 kr., er kunden forpligtet til straks efter anmodning herom fra DLG Tele at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitutt eller kauforsikrings selskab, der er godkendt af DLG Tele. DLG Tele er berettiget til at indskrænke kundens brug af fastnetabonnementet, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

3.3 DLG Tele kan til enhver tid foretage en sædvanlig kreditvurdering af kunden. Til brug herfor er DLG Tele berettiget til at indhente oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer.

3.4 DLG Tele er endvidere til enhver tid berettiget til at forlange, at kunden for egen regning stiller sikkerhed i form af kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitutt eller kauforsikrings selskab, der er godkendt af DLG Tele.

3.5 Sikkerhedsstillelse kan bl.a. forlanges i følgende situationer:

- A. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau.
- B. Kunden har tidligere misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til en abonnementsaftale med DLG Tele.
- C. Kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.
- D. I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand, jf. pkt. 16.
- E. Kunden ønsker at oprette en abonnementsaftale i et tilfælde, hvor en anden kundes telefonforbindelse er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt den anden kundes husstand i den periode, hvor misligholdelsen er op stået.
- F. Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på 1.000 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af DLG Tele til et beløb svarende til, hvad DLG Tele forventer at fakturere kunden i 6 måneder, dog minimum 2.500 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og kunden afholder alle udgifter i forbindelse hermed.

3.6 Kundens pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for DLG Tele til at søge sig fyldstgjort i sikkerhedsstillelsen. Med mindre andet er skriftligt aftalt forbeholder DLG Tele sig ret til til enhver tid at opkræve et å conto beløb til hel eller delvis udligning af kundens udestående, såfremt kundens samlede udestå ende overstiger 1.000 kr. inkl. moms.

## 4. Fortrydelsesret ved fjernsalg

(www.dlgtele.dk, messer, dyrskue, HeleHuset arrangementer, hjemmebesøg og telefonsalg)

4.1 Fortryder kunden sit køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver DLG Tele returret. Fortrydelsesretten gælder kun såfremt hardware udstyret returneres inden 14 dage fra kundens tilkendegivelse af ønske om fortrydelse. Såfremt varen er taget i brug, hæfter kunden for forbruget samt eventuel værdiforringelse af varen. DLG Tele forbeholder sig retten til at foretage en individuel vurdering af det enkelte forhold. Varen som opfylder ovenstående kriterier for fortrydelse kan returneres til DLG Tele på den nedenfor i pkt. 4.5 nævnte adresse, eller ved at indlevere varen på posthuset til forsendelse til denne adresse, såfremt dette sker inden 14 dage efter kundens tilkendegivelse af ønske om fortrydelse. Kunden kan også fortryde køb ved at nægte at modtage varen. Fortrydelsesfristen regnes fra den dag, kunden modtager varen. Ved benyttelse af fortrydelsesretten efter modtagelsen, skal varen altid inden fristens udløb sendes retur i original emballage. Hvis kunden vil sikre sig bevis for, at kunden har fortrudt rettidigt, kan kunden for eksempel sende brevet anbejlet og opbevare postkvitteringen. Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal skriftligt gives til DLG Tele.

4.2 Varen, der returneres, skal ledsages af enten ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi.

4.3 Kunden bærer risikoen i forbindelse med varens returnering.

4.4 Det beløb, som kunden har betalt for den pågældende vare inklusiv oprettelsesomkostninger, vil blive tilbagebetalt efter varens returnering. Kunden er indforstået med, at kunden selv hæfter for forbruget i fortrydelsesperioden.

4.5 Henvendelser vedrørende fortrydelsesretten kan ske på nedenstående telefonnummer eller e-mail:

Telefon 7023 0600  
E-mail kundeservice@dlg-tele.dk

Returnering af udstyr til fastnet kan ske på nedenstående adresse:

Tele-Salg  
Distributionscenter  
Datavej 10B  
5220 Odense SØ.

4.6. Fortrydelsesretten gælder ikke for aftaler indgået på DLG's forretningssteder eller hos forhandlere af DLG's tjenester. Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder.

## 5. Funktioner og faciliteter

5.1 Et fastnetabonnement har permanent Voksenspærring Udland, således at der automatisk er spærret for opkald til en række lande, hvis nummerserier bl.a. benyttes til udbud af tjenester af f.eks. pornografisk karakter. Listen af lande bliver opdateret i samarbejde med TDC og Forbrugerrådet og kan ses på www.dlgtele.dk. Ændringer i listen over lande, der er omfattet af Voksenspærring Udland, varsles ikke. Voksenspærring Udland er gratis og kan gratis ophæves ved henvendelse til DLG Teles Kundeservice.

5.2 Et fastnetabonnement giver blandt andet kunden adgang til at abonnere på følgende funktioner og faciliteter:

- A. Regningsspecifikation - Kunden modtager som standard en fuldt specificeret regning, der omfatter oplysning om alle fakturerede kald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldnummer, samtalen varighed og pris. Virksomheder kan dog ikke få oplyst de sidste 2 cifre af de kaldte numre. Kunden kan vælge at modtage en takst opdelt regning opdelt i opkaldstyper til DLG Teles takstzoner i Danmark, mobil- og udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser.
- B. Spærring - Kunden kan abonnere på spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for bestemte typer opkald, f.eks. opkald til udlandet eller udgående opkald generelt (Danmark og udland). En spærring forhindrer ikke opkald via frit operatørvalg eller til alarmtjenesten 112. Kunden kan ophæve en aftalt spærring ved indtastning af kundens PIN-kode.
- C. Saldooplysning – Kunden har minimum 10 timer dagligt mulighed for at opnå oplysning om samtaleforbrugets størrelse siden sidste regning. Saldooplysninger opdateres med et interval på min. 24 timer. I vis se tilfælde, f.eks. ved udlandsopkald eller opkald til særtjenester, kan opdateringen af kundens saldo dog finde sted med nogen forsinkelse.
- D. Henvi sning og viderestilling til nyt nummer - Ved kundens nummerskift er kunden berettiget til gratis henvi sning til kundens nye nummer i 3 måneder. Kunden kan abonnere på henvi sning til nyt nummer i yderligere 3 måneder. DLG Tele opkræver i så fald et gebyr herfor i overensstemmelse med DLG Teles gældende prisliste. Ved kundens nummerskift kan kunden endvidere abonnere

på viderestilling af samtaler fra sit gamle til sit nye nummer, medmindre særlige driftsmæssige forhold er til hinder herfor. DLG Tele opkræver gebyr herfor i overensstemmelse med DLG Teles gældende priser, der fremgår af DLG Teles prisliste.

- E. Nummervisning – Mellem visse typer digitale centraler overføres telefonnummeret ved opkald fra kundens telefonforbindelse til den opkaldte telefonforbindelse, således at kundens telefonnummer vil kunne aflæses på et display. Som kunde hos DLG Tele kan man permanent eller pr. opkald vælge at blokere for nummervisning. Kunder, der permanent har blokeret for nummervisning, kan pr. opkald vælge at overføre sit telefonnummer. Opkald til alarmtjenesten 112 vil dog aldrig kunne blokeres for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer, jf. pkt. 14, etablerer DLG Tele gratis permanent blokering for nummervisning, medmindre der aftales andet med kunden. DLG Tele åbner efter kundens ønske for nummervisning gratis. Ved øvrige åbninger/genåbninger/blokeringer er DLG Tele berettiget til at opkræve et gebyr herfor.
- F. Saldokontrolordning – Kunden kan abonnere på saldokontrol, således at kundens telefon spærres for udgående opkald, når forbruget overskrider et mellem kunden og DLG Tele aftalt beløb. Der vil dog ikke blive spærret for opkald til alarmtjenesten 112 eller opkald via frit operatørvalg. Generelt opdateres saldooplysninger som minimum med et interval på 24 timer. I en række tilfælde som f.eks. ved opkald til og fra udlandet eller opkald til særtjenester m.v. kan opdatering dog fremkomme med nogen forsinkelse. Kunden kan ophæve en spærring samt saldokontrol ved at ringe til DLG Teles kundeservice og oplyse den tildelte PIN-kode (servicekode). DLG Tele opkræver gebyr for saldokontrol i henhold til DLG Teles til enhver tid gældende priser, der fremgår af DLG Teles prisliste.
- G. Løbende udsvingskontrol - Kunden kan abonnere på løbende udsvingskontrol. Abonnerer kunden på udsvingskontrol, kontakter DLG Tele kunden senest 3 hverdage efter, at kundens forbrug i løbet af en kalendermåned er mere end det dobbelte af kundens gennemsnitlige månedlige forbrug. DLG Tele kontakter dog alene kunden, hvis stigningen i forbruget udgør mindst 250 kr. Kundens gennemsnitlige månedlige forbrug beregnes på grundlag af de seneste 12 måneders forbrug.

A – G nævnte funktioner og faciliteter ved at rette henvendelse til DLG Tele. Bestiller kunden sådanne funktioner og faciliteter, bekræfter DLG Tele skriftligt bestillingen/afmeldingen til kunden. Har kunden ikke inden for 5 arbejdsdage gjort indsigelse mod bestillingen anses bestillingen for accepteret af kunden, og denne hæfter herefter for betaling af eventuelle gebyrer for de bestilte funktioner og faciliteter.

## 6. Tilslutning af udstyr

Kunden skal sikre, at forbindelsen til det offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet. Indtræder så danne forstyrrelser m.v., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. ved at regulere indkommende og udgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til det offentlige telenet. Om nødvendigt er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

Udstyr, der tilsluttes det offentlige telenet, skal overholde alle krav fastsat i love og bekendtgørelser om teleterminaludstyr.

## 7. Betalingsforhold

7.1 De til enhver tid gældende priser m.v. for ydelser m.v. omfattet af fastnet fremgår af DLG Teles prisliste og kan desuden fås oplyst ved henvendelse til DLG Teles kundeservice på 70 23 06 00 eller på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk).

7.2 Oprettelsesafgift opkræves samtidig med indgåelse af aftale om et fastnet abonnement eller på førstkommande faktura derefter. Abonnementsafgifter, forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves månedsvis bagud. Det kan dog forekomme, at fakturering af ydelser tekniske eller driftsmæssige forhold forekommer på en senere faktura.

7.3 DLG Tele opkræver en administrationspris uanset kundens betalingsform. Se gældende priser på [dlgtele.dk](http://dlgtele.dk). 7.4 Sker betaling af et skyldigt beløb ikke senest sidste rettidige betalingsdag, hvilken dag fremgår af fakturaen, opkræves morarenter fra sidste rettidige betalingsdag til betaling sker i.h.t. rentelovens bestemmelser herom. Rykkergebyret for privatkunder er 100 kr. og for erhvervs-kunder 125 kr. Der pålægges ikke moms på rykkere. DLG Teles gebyrer fremgår af [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk).

## 8. Ændring af abonnementsbetingelser og priser

8.1 DLG Tele kan gennemføre ændringer til fordel for sine kunder uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til ugunst for kunder kan DLG Tele vælge at varsle i landsdækkende dagblade eller på DLG Teles hjemmeside. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler DLG Tele enten ved brev, e-mail, på regning, sms, betalingsoversigt eller lignende. Varslet er på minimum 1 måned, og du har som minimum 14 dage til at opsigte aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Alle ændringer kan ses på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk).

8.2 Såfremt ændringerne er begunstigende for kunden, herunder reducering af priser, lancering af nye produkter m.v. kan ændringerne meddeles og gennemføres uden varsel. Det er ved en samlet vurdering udelukkende et krav, at den samlede prisændring reducerer kundens omkostninger, selvom regulering af delområder isoleret betragtet kan repræsentere prisforhøjelser.

8.3 Kunden har ansvaret for til enhver tid at holde sig underrettet om DLG Teles gældende priser, abonnementsbetingelser m.v.

## 9. Support og driftsforstyrrelser

9.1 Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til DLG Tele, der søger at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under DLG Teles kontrol, inden for rimelig tid efter kundens fejlmeddelelse. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid (mandag – fredag mellem kl. 8.00 – 16.00).

9.2 Kunden skal sikre, at DLG Tele eller en af DLG Tele udpeget tredjemand med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til relevante anlæg og installationer på kundens bopæl. Kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning.

9.3 Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for DLG Teles kontrol, eksempelvis ved at fejlen ikke hidrører fra det offentlige telenet, er DLG Tele berettiget til at kræve, at kunden betaler for DLG Teles udgifter til fejlsøgning. DLG Tele er berettiget til at opkræve et gebyr ved forgæves teknikerbesøg i forbindelse med fejlretning.

9.4 DLG Tele er berettiget til at afbryde eller indskrænke kundens brug af fastnet, når dette er nødvendigt af sikkerheds eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse og ændringer m.v. af værk og/eller fastnet. Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne blive sagt forudgående meddelt kunden med længst muligt varsel.

## 10. Ansvar

10.1 DLG Tele er ansvarsfri over for kunden for følger af manglende opfyldelse af aftalen, såfremt opfyldelsen af aftalen umuliggøres eller er urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger uden for DLG Teles kontrol (force majeure), så som krig, militære operationer, oprør, brand, lynnedslag, naturkatastrofer, herunder oversvømmelser, overbelastning af telenettet, fejl i andres netværk, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller EDB-mæssige systemer, herunder systemnedbrud, strejker, lock-out eller faglige aktioner (herunder også strejker, lock-out eller faglige aktioner blandt DLG Teles egne eller underleverandørers medarbejdere), myndighedspåbud m.v.

10.2 DLG Tele kan ikke gøres erstatningsansvarlig for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med driftsforstyrrelser. DLG Tele er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl, nedbrud eller ændringer i udstyr og netværk m.v., der ejes eller drives af andre operatører eller andre forhold, som ikke skyldes DLG Teles forsømmelse ved grov uagtsomhed.

10.3 I det omfang DLG Tele måtte være erstatningsansvarlig over for kunden, er DLG Tele alene ansvarlig for kundens direkte tab og fraskriver sig ethvert ansvar for drift- eller avancetab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af, at fastnet ikke kan benyttes som forudsat eller øvrige indirekte tab. Kunden kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter i forbindelse med anvendelse af en alternativ operatørs tjeneste.

10.4 DLG Teles erstatningsansvar over for kunden kan maksimalt udgøre 20.000 kr. pr. kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

## 11. Forholdsmæssigt afslag

Ved nedbrud som DLG Tele er ansvarlig for, er kunden berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den på gældende periode i overensstemmelse med de satser, der er anført på DLG Teles hjemmeside. Det forholdsmæssige afslag fratrækkes i forbindelse med den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

## 12. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af DLG Tele vil blive behandlet fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning, samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer.

Oplysninger nødvendige for udstedelse af fakturaer opbevares i minimum 5 år. Kunden kan give samtykke til DLG Tele om, at de oplysninger som kunden har afgivet om sig selv i forbindelse med aftalen må benyttes til direkte markedsføring.

## 13. Nummertildeling, nummerændring og flytning.

13.1 Såfremt kunden ikke samtidig med indgåelse af aftale om fastnet skifter installationsadresse, vil kundens eksisterende telefonnummer hos en anden operatør som hovedregel kunne videreføres hos DLG Tele. I forbindelse med en sådan flytning af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden DLG Tele til på sine vegne at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til DLG Tele eller en af DLG Tele udpeget tredjemand via nummerportabilitet.

13.2 Har kunden selv opsagt eller opsigter kunden selv i forbindelse med indgåelse af et fastnetabonnement sit abonnement hos en anden operatør, kan overflytning af kundens hidtidige telefonnummer ikke ske, og kunden er derfor pligtig at betale abonnementsoprettelsesafgift til DLG Tele i overensstemmelse med DLG Teles priser herfor, der fremgår af DLG Teles prisliste. Kunden kan vælge at få hemmeligt eller udeladt telefonnummer.

13.3 DLG Tele er i ganske særlige tilfælde, herunder hvor det skyldes eller er nødvendiggjort af tekniske eller driftsmæssige forhold m.v., berettiget til uden ansvar at ændre kundens telefonnummer. Kunden vil i givet fald blive informeret om ændringen med længst muligt varsel.

13.4 Kunden skal henvende sig til DLG Teles kundeservice ved problemer med nummerporteringen af kundens telefonnummer. Kunden er berettiget til kompensation i følgende tre tilfælde:

- Uretmæssig nummerportering af kundens telefonnummer uden kundens accept.
- Nummerporteringen bliver ikke gennemført på den med kunden aftalte dato.
- Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerporteringen.

Størrelsen af kompensationen kan ses på [www.dlgtele.dk/kompensation](http://www.dlgtele.dk/kompensation)

13.5 Kunden kan efter anmodning og mod betaling af et gebyr sædvanligvis få ændret sit telefonnummer.

13.6 Ved flytning inden for Danmark (eksklusiv Færøerne og Grønland) kan kunden bestille flytning af sit fastnetabonnement. DLG Tele er berettiget til at opkræve gebyr herfor.

## 14. Nummeroplysningsdata og optagelse i telefonbøger

14.1 Kunden har for hver forbindelse til tjenesten ret til uden beregning at få en kortfattet optagelse i en offentligt tilgængelig nummeroplysningsdatabase. En kortfattet optagelse omfatter typisk navn, stilling, adresse og telefonnummer (nummeroplysningsdata).

14.2 Kunden har for hver forbindelse til tjenesten ret til uden beregning at få én kortfattet optagelse i elektroniske nummerfortegnelse (118 Online) og Eventuelt – i navneregisteret i en valgt telefonbog for det område, hvor installationsadressen er beliggende. Kunden er ansvarlig for, at optagelserne ikke krænker tredjemandes rettigheder.

14.3 Kunden kan ved henvendelse til DLG Tele anmode om at få ændret sine nummeroplysningsdata. DLG Tele registrerer sådanne ændringer i nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som DLG Tele leverer til tredjemandes databaser mv., hvis tredjemand har indgået aftale med DLG Tele om opdatering.

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

14.5 DLG Tele er forpligtet til at videregive de nummeroplysningsdata, som er registreret i nummeroplysningsdatabasen, til alle, der fremsætter ønske herom, herunder adressebureauer samt udbydere af nummeroplysnings-tjenester og telefonbøger.

14.6 Nummeroplysningsdataene videregives bl.a. til brug for nummeroplysnings-tjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af DLG Tele til tredjemand. Videregivelse af nummeroplysningsdata kan dog altid finde sted til alarmtjenesten 112, til politiet og til andre udbydere af telenet eller teletjenester i signaleringsøjemed.

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

## 15. Aftalens ophør

15.1 Privataftale: Aftalen er, medmindre andet er skriftligt aftalt, uopsigelig fra kundens side i 5 måneder, hvorefter kunden skriftligt kan opsige aftalen med 30 dages varsel regnet fra tidspunktet for DLG Teles modtagelse af opsigelsen.

Erhvervsaftale: Abonnementsaftaler er uopsigelig i 12 måneder fra aftalens indgåelse med mindre andet er aftalt. Uopsigelsesperioden er for erhvervs kunder mellem 12 og 36 måneder. Kunden kan opsige aftalen med 3 måneders varsel. Kunden kan først opsige aftalen efter udløbet af uopsigelsesperioden.

DLG Tele kan til enhver tid opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for kundens modtagelse af opsigelsen. Uanset ovenstående er DLG Tele i følgende tilfælde berettiget til at opsige aftalen uden varsel:

- Hvis kunden flytter til udlandet, herunder Færøerne eller Grønland, jf. pkt. 3 ovenfor.
- Ved kundens dødsfald, medmindre eventuelle efterladte/ pårørende inden 5 dage skriftligt bekræfter at ville hæfte for betalingerne i henhold til aftalen.

15.2 Gør en part sig skyldig i væsentlig misligholdelse af aftalen, har den anden part ret til skriftligt at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning. DLG Tele er blandt andet i følgende tilfælde berettiget til at afbryde kundens adgang til ydelser omfattet af fastnet og/eller ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning:

- Kunden ikke straks efter på krav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist.
- Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- Kunden undlader at underrette DLG Tele senest samtidig med kundens adresseændring m.v., jf. pkt. 1.
- Kunden ikke straks efter påkrav afbryder tilslutning af ulovligt udstyr eller udstyr, der giver anledning til forstyrrelse af trafikken i telenettet.
- Kunden ikke straks efter påkrav træffer foranstaltninger med henblik på afhjælpning af forstyrrelser m.v. i telenettet.
- Kunden indleder forhandlinger om gældssanering, anmelder betalingsstandsning, faktisk eller retligt standser sine betalinger, der åbnes forhandling om tvangsakkord for kunden, eller denne erklæres konkurs samt hvor kundens formueforhold i øvrigt viser, at denne må anses for ude af stand til at opfylde aftalen i rette tid.

Afbrydelse vil som hovedregel ske uden varsel, men med efterfølgende skriftlig underretning af kunden.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og DLG Tele ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang til fastnet.

15.3 Ud over i misligholdelsestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt kundens forbrug af fastnet pludseligt og i væsentlig grad overstiger kundens hidtidige gennemsnitlige forbrug, eller såfremt kundens forbrug af fastnet er usædvanligt højt. Kunden kan rette henvendelse til DLG Tele med henblik på genåbning af sin adgang til fastnet. Ved aftalens ophør, uanset om det er kunden eller DLG Tele, der opsiger eller ophæver aftalen, opgør DLG Tele parternes mellemværende og kan i den forbindelse foretage modregning for sit tilgodehavende i en eventuel sikkerhedsstillelse.

15.4 Vælger kunden at nummerportere sit telefonnummer (til et andet selskab), vil DLG Tele betragte dette som en opsigelse af denne aftale. Kan kunden ikke overholde denne aftales bestemmelser om uopsigelsesperiode og opsigelsesvarsel på grund af kundens nummerportering til andet teleselskab, hæfter kunden fortsat for alle faste betalinger over for DLG Tele for den resterende del af uopsigelsesperioden eller opsigelsesvarslene.

## 16. Aftalens overdragelse

DLG Tele er berettiget til at overdrage denne aftale til et med DLG Tele koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan DLG Tele med et varsel på 1 måned regnet fra DLG Teles afsendelse af meddelelse herom overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand. Ved modtagelse af sådan meddelelse kan kunden således uanset uopsigelsesperioden, jf. pkt. 15, opsige aftalen senest samtidigt med virkning fra overdragelsestidspunktet.

Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden DLG Teles forudgående skriftlige samtykke. DLG Teles samtykke kan bl.a. gøres betinget af, at der forinden sker betaling af samtlige DLG Teles forfaldne og uforfaldne udeståender med kunden samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 3, betaler et overdragelsesgebyr eller lign.

## 17. Tvister

Klager, der udspringer af aftalen, herunder i anledning af uenighed mellem DLG Tele og kunden om regnings- eller abonnementsforhold, skal indsendes skriftligt til DLG Tele.

Hvis der ikke i forbindelse med klager kan opnås enighed mellem DLG Tele og kunden kan kunden klage over DLG Teles afgørelse til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal. 1609 København V. Tvister kan endvidere af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom. Tvister afgøres efter dansk ret. Retssager mellem DLG Tele og kunden, hvor denne ikke er forbruger, skal anlægges ved en ret i Københavns retsrets.

## 18. Henvendelse til DLG Tele

Al henvendelse til DLG Tele kan ske ved opkald til DLG Teles Kundeservice på telefonnummer: 70 23 06 00 i mandag – fredag i tidsrummet 8.00 – 16.00 eller via [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk).

## 19. Særligt om DLG Bredbåndstelefon

19.1 Forudsætning om xDSL.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har adgang til et abonnement på internetadgang via xDSL hos DLG Tele frem til installationsadressen (xDSL-aftalen). Den accesforbindelse, som er en forudsætning for den forudsatte xDSL-aftale skal enten bestå i en PSTN-forbindelse eller en bærelinje til xDSL (DLG Basislinje). I visse tilfælde vil det ikke være muligt for DLG Tele at levere abonnement på DLG Teles IP-telefonitjeneste og abonnement på DLG Teles ISDN-tjeneste til samme installationsadresse. I sådanne tilfælde ophører abonnementsaftalen om DLG Teles IP-telefonitjeneste automatisk ved bestilling af abonnement på DLG Teles ISDN-tjeneste.

Hvis kunden bestiller flytning af forbindelsen til ip-telefonitjenesten, og det ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

Hvis forudsætningen om kundens adgang til et abonnement på internetadgang via xDSL hos DLG Tele ikke længere opfyldes, ophører abonnementsaftalen om ip-telefonitjenesten samtidig. Hvis abonnementsaftalen om ip-telefonitjenesten i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode for abonnementsaftalen om ip-telefonitjenesten, skal kunden betale et gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

19.2 Eksisterende telefonstik

Ved levering af forbindelse til DLG Teles IP-telefonitjeneste tilslutter DLG Tele mod betaling den eventuelle eksisterende interne teleinstallation på installationsadressen til NTP.

19.3 Særligt om Gør Det Selv Installation

Ved oprettelse eller flytning af abonnement på DLG Teles IP-telefonitjeneste kan kunden og DLG Tele indgå aftale om Gør Det Selv installation (GDS). Aftale om GDS forudsætter, at der på installationsadressen er en tilslutning til den forudsatte accesforbindelse, og at kunden samtidig har eller får installeret internetadgang via xDSL hos DLG Tele.

Ved GDS fremsender DLG Tele mod betaling en gør-det-selv-pakke til kunden med NT-udstyr i form af et xDSL-modem samt eventuelt en telefoniadapter. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af NT-udstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af NT-udstyret foretages korrekt, så ip-telefonitjenesten herefter virker.

DLG Tele er uden ansvar for om en eventuel eksisterende intern teleinstallation på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik) virker efter kundens GDS installation af NT-udstyret. Hvis kunden anmoder DLG Tele om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver DLG Tele sædvanlig betaling herfor.

Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor ip-telefonitjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af NT-udstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af NT-udstyret, er kunden forpligtet til at dække DLG Teles udgifter til fejlsøgning.

## 20. DLG HeleHuset

DLG HeleHuset gælder kun for privatpersoner. For at få DLG HeleHuset skal kunden have en produktkombination af DLG mobilabonnement (privat) sammen med mindst én af følgende 3 abonnementsformer DLG Bredbånd TV eller DLG Bredbånd eller DLG Fastnet på samme kundenummer. Opsiger kunden ét eller flere af abonnementerne i produktkombinationen kan kunden ikke længere få DLG HeleHuset. Abonnement vil dermed blive ændret til et tilsvarende produkt fra den almindelige produktpalette. Dette kan medføre et højere prispunkt for kunden. Konverteres kundens abonnementer til DLG HeleHuset, fortsætter kunden igangværende bindingsperiode uden yderligere forlængelse. Ved nyoprettelse er der en binding på 6 måneder på alle abonnementerne i produktkombinationen.

## 21. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft august 2016.