

# Abonnementsbetingelser – Mobil (version 5.2/maj 2017)

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om oprettelse af mobiltelefoniabonnementer udbudt af DLG Tele I/S, CVR. 25 81 32 86, Holmbladsgade 139, 2300 København S.

## Gode råd til dig fra os

- Spør din mobil hurtigst muligt, hvis den bliver stjålet, eller du på anden måde har mistanke om at den bliver misbrugt. Ring straks på 7023 0600
- Brug altid en personlig pinkode til at beskytte din mobil mod misbrug fra andre
- En låsekode spærre din telefon, men simkortet vil stadig kunne bruges i en anden telefon, hvis der ikke er pinkode på
- Hvis du har købt en mobiltelefon eller et abonnement til dit barn anbefaler vi, at du tilmeder saldokontrol og spærring for indholdstakserede SMS - på den måde undgår du overraskelser på din regning. Du kan tilmelde spørgingen ved at ringe til kundeservice på 7023 0600. Hvis du har underskrevet din aftale med en elektronisk kuglepen kan du læse mere om brugen af elektronisk underskrift i pkt. 1.2.
- Datatrafik i udlandet kan være dyrt, f.eks. hvis du streamer musik, læser nyheder på mobilen eller bruger GPS.
- DLG Tele kan uden varsel vælge at nedsætte hastigheden eller afbryde adgangen til datoforbrug, når Kundens dataforbrug overstiger de inkluderede MB/GB pr. måned. Har Kunden f.eks. 10 GB data pr. måned inkluderet i abonnementet, vil forbrug ud over 10 GB således betyde, at hastigheden nedsættes, eller der spærres for yderligere forbrug af data resten af måneden.

### 1.1 Generelt

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om oprettelse af mobiltelefoniabonnementer (herefter DLG Mobil) udbudt af DLG Tele I/S, Holmbladsgade 139, 2300 København S (herefter DLG Tele). Et DLG Mobil abonnement 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 nødvendig tildeltudstyr, såsom telefon og lignende. Parternes aftale består af nærværende abonnementsbetingelser 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 DLG Mobil.

Tilslutningen til DLG Mobil er knyttet til det tildelte telefonnummer, og kunden hæfter for ethvert forbrug af DLG Mobil, der er registreret på dette telefonnummer, herunder indholdstakserede tjenester (se nærmere nedenfor pkt. 6). DLG Tele verificerer kundens oplysninger i CPR registret. Såfremt der er divergens oprettes kunden på den adresse, der er opgivet i CPR registret. Hvis kunden vælger at flytte, foretager midlertidig adresseændring eller adressebeskyttelse skal der altid indgives adresse/ navneændringer til DLG Tele, med 7 dages skriftligt forudgående varsel. Misligholder kunden denne forpligtelse kan DLG Tele opkræve en kost herfor. Gældende takster for DLG Tele omkostninger, kan til enhver tid læses på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk).

### 1.2 Elektronisk Underskrift

Har Kunden underskrevet denne aftale og eventuelle tillæg ved brug af elektronisk underskrift, betyder det, at kunden ikke underskriver aftalen fysisk med kuglepen eller lign., men derimod underskriver med en elektronisk kuglepen, der er tilknyttet DLG Teles aktiveringsystem. Dermed overføres kundens underskrift direkte over på aftalen. Er der tillæg til aftalen, underskriver kunden med elektronisk underskrift for hvert tillæg. Der er et højt sikkerhedsniveau forbundet med brug af elektronisk underskrift hos DLG Tele. Det vil således ikke være muligt for nogen at kopiere eller misbruge underskriften, og underskriften vil kun fremstå i forbindelse med det felt på kontrakten, som Kunden har skrevet under på. Ligeledes vil underskriften kun blive gjort hos DLG Tele sammen med kontrakten, så DLG Tele efterfølgende kan dokumentere aftaleforholdet.

### 2.1 Indgåelse af aftale om et DLG Mobil abonnement

Et DLG Mobil abonnement bestilles ved henvendelse til DLG Tele eller en af DLG Teles forhandlere. Aftale om tilslutning til DLG Mobil er først indgået, når DLG Tele har godkendt kunden ved aktivering af SIM-kortet. 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, ligesom DLG Tele kan kræve billedlegitimation. Ved sin underskrift på aftalen forpligter kunden sig til at overholde nærværende abonnementsbetingelser. Såfremt udfærdigede tekniske årsager medfører, at kunden ikke er i stand til at blive tilsluttet DLG Mobil, 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 DLG Mobil påbegyndes indenfor få timer efter DLG Teles modtagelse af et udfyldt og underskrevet eksemplar af aftalen, med mindre andet fremgår af denne. DLG Tele er berejget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsikning med tilvejebringelse af ydelse fra andre teleoperatører. I så fald vil kunden modtage underrøtning herom fra DLG Tele.

Ved køb af data tillægspakker eller abonnemeter med inkluderet data skal kunden være opmærksom på at der er tilknyttet en data forbrugsgrense pr. regningsperiode (1 måned). Overskrides forbrugsgrensen, nedsætter DLG Tele hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden. Der tages ikke for forbrug derover. DLG Tele forbeholder sig ved en overskridelse ret til at begrænse, afbryde eller opsigse abonnementet uden ansvar og varsel. Alt inkluderet data, tale og sms gælder kun i Danmark. Se [udlandspriser på www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)

DLG Teles netdækning i Danmark er oplyst på DLG Teles hjemmeside, [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk), ligesom DLG Teles netdækning kan fås oplyst ved henvendelse til kundeservice på 7023 0600.

DLG Tele registrerer opkalds- og faktureringsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for forbrug af mobil tjenesten.

DLG Tele forbeholder sig ret til at informere kunden via SMS og e-mail i forbindelse med forpligtelser i henhold til lovgivning, kontraktmæssige forhold samt ved praktiske kunde- og service- meddelelser.

### 2.2 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 kundenumer. Opsiger kunden ét eller flere af abonnemeterne 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 prisniveau for kunden. Konverteres kundens abonnemeter til DLG HeleHuset, fortsætter kunden igangværende bindingsperiode uden yderligere forlængelse. Ved nyoprettelse er der en binding på 6 måneder på alle abonnemeterne i produktkombinationen.

### 3.1 Håndtering af trafik i net og produkter

DLG Tele benytter almindelige trafikprioriteringsteknikker til at sikre dig en optimal brugeroplevelse, herunder til almindelig trafikstyring og til håndtering af trafik i spidsbelastningsperioder. I mobile netværk indekodes, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv drifning og den mest optimale kvalitet for trafikken i relation til kapacitet til rådighed, tilgængelig teknologi og frekvensressourcer (2G, 3G, 4G), samt acceptabel forsinkelser, forstyrrelse og pakketab i forhold til den konkrete type trafik. Signalerings trafik er prioriteret over anden trafik, taletrafik prioriteres over datatrafik, og alt datatrafik behandles lige. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i 3GPP TS 36.331, TS 36.304 og lignende.

### Mængdebegrænsning:

Ju mere data du bruger, jo hurtigere vil du nå grænsen for den mængde data, der er inkluderet i dit abonnement. Hvis dit dataforbrug overskrider den inkluderede mængde data nedsættes hastigheden til 120 Kbit/s. Dette betyder, at du stadig kan benytte internettet, men dog i et meget begrænset omfang. Udgangspunktet er, at en højere hastighed er ensbetydende med en bedre brugeroplevelse. Med en hastighed på 120 Kbit/s kan visse datakrævende tjenester derfor være svært- eller direkte utilgængelige, og mindre datakrævende tjenester kan forekomme langsommere. Læs mere herom under de specifikke produkter og på [www.dlgtele.dk/bredbaandsfaktamb](http://www.dlgtele.dk/bredbaandsfaktamb)

### Hastighedsbegrænsning:

Din bredbåndshastighed siger noget om, hvilken kapacitet du som bruger har til rådighed i dit abonnement. Dette har en betydning for, hvor hurtigt du kan tilgå hjemmesider, downloade data osv. Jo større en kapacitet/hastighed du har valgt i dit abonnement, jo hurtigere vil du opleve, at din adgang til internettet er. Din hastighed / kapacitet vil altid blive påvirket af, hvor mange samtidige brugere der er, og hvor mange tjenester / applikationer, der benyttes. Dette betyder, at jo flere brugere der benytter samme internetadgang jo langsommere kan din adgang til tjenester og applikationer forekomme. Læs mere herom under de specifikke produkter og på [www.dlgtele.dk/bredbaandsfaktamb](http://www.dlgtele.dk/bredbaandsfaktamb)

### 3.2 Dækning og roaming

Kunden kan benytte sit abonnement, hvor der er netdækning. DLG Teles netdækning i Danmark er oplyst på DLG Teles hjemmeside, [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk), ligesom DLG Teles netdækning kan fås oplyst ved henvendelse til DLG Teles kundeservice. Alt afhængig af kundens fysiske placering eller lokale forhold kan netdækningen være anderledes end angivet af DLG Tele. I nogle dækningsområder i Danmark vil kunden bevæge sig mellem det danske og svenske mobilnet eller mellem det danske og tyske mobilnet. Kunden kan her risikere at roame over på det svenske eller tyske mobilnet, selvom kunden befinder sig i Danmark. Det betyder, at kundens opkald vil blive takseret som udlandsopkald. Der adviseres ikke om roaming via udenlandske operatørers net. Det er kundens ansvar at sikre hvilken operatør netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler. Kunden kan bruge mobil tjenesten i udlandet via udenlandske udbydere net, hvis DLG Tele har indgået aftale med den udenlandske udbyder om roaming. Ved roaming i udlandet gælder de reguleringer, priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte services i det pågældende mobilnet. DLG Tele er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af tjenester, kundedata m.v. i udenlandske mobilnet. Nogle abonnemeter fra DLG Tele tilbyder 4G dækning. For at kunne opnå 4G dækning og hastighed, skal hardwaren understøtte 4G teknologi. Se i manualen for hardwaren om den understøtter 4G teknologi.

### 3.3 Abonnemeter med inkluderet forbrug i udlandet

Nogle abonnemeter fra DLG Tele tilbyder fri tale, sms og mms i Norden og Baltikum og EU. Servicen gælder, når der foretages opkald og sendes sms'er eller mms'er fra Danmark til de angivne lande, og når der ringes fra et af disse lande til Danmark eller landene imellem. Det koster ikke noget at modtage et opkald, en sms eller en mms. Den fri tale, frie sms'er, og mms'er gælder dog ikke særligt tjenester, satellitter samt special- og overtaksede numre. Servicen gælder kun roaming og internationale opkald, sms'er og mms'er, når der ringes/sendes til og fra de angivne lande. Inkluderet data gælder kun i de angivne lande, og overføres ikke til måneden efter, hvis det ikke er opbrugt i den pågældende måned. Hvis Kunden overskrider den inkluderede datamængde kan kunden tilkøbe ekstra data mod en merpris. Ekstra data gælder kun i den indeværende regningsperiode. Alternativt lukkes for data i de angivne lande. Ligeledes gælder, at det inden for tre på hinanden følgende måneder, maksimalt må benyttes i halvdelen af tiden i de lande servicen gælder. Der må således på en periode på 90 dage, max være 45 dage med registreret forbrug uden for Danmark i de lande servicen inkluderer. Såfremt dette overtrædes, forbeholder DLG Tele sig retten til at lukke for forbruget på abonnementet. Varer et opkald mere end 2 timer, opkræves minuttakst.

### 3.4 Grænse for forbrug af mobil data tjenester i udlandet

Kunden kan vælge en datagrænse for mobil data tjenester, der benyttes i udlandet - også kaldet roaming. Tjenester tilbydes alle postpaid kunder, der har Mobil Bredbånd og data foretaget via mobilen.

Følgende mobil data tjenester er dog ikke omfattet af tjenesten:

- MMS pr. stk. (datatrafikken er dog inkluderet)
- Datatrafik via WLAN
- Datatrafik via APN for virksomheder
- M2M-datatrafik

Med datagrænsen sikres det, at udgiften til data tjenester, der benyttes i udlandet i løbet af en måned, ikke overstiger 360 pr. måned ekskl. moms for erhvervs-kunder og 450 inkl. moms for privatkunder. Tjenesten afbrydes, når grænsen nås, med mindre kunden kontakter kundeservice og anmoder om, at tjenesten fortsat leveres. Når 60 % af grænsen er nået, modtager kunden en SMS med information om, at kunden skal kontakte kundeservice, hvis kunden ønsker at fortsætte med at benytte mobil data tjenester i udlandet. Kunden får også en anden advarsel, der sendes som SMS, lige inden tjenesten afbrydes. Hvis mobil data tjenesten er blevet afbrudt, skal kunden kontakte kundeservice for at aktivere mobil data tjenesten igen. Alle kunder, der bruger bærbare computere, kan læse SMS-beskederne med advarsel i den lokalt installerede software. Alle kunder, der ønsker at aktivere denne tjeneste, skal kontakte DLG Teles kundeservice. Når tjenesten er aktiveret, modtager kunden en SMS om, at tjenesten er aktiveret, og når tjenesten bliver deaktiveret, modtager kunden en SMS om, at tjenesten er deaktiveret.

### 4. Fortrydelsesret ved fjernsalg

(messer, dyrskue, HeleHuset arrangementer, hjemmeside, telefonsalg)

4.1 Fortrydning inden 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 foresendelse 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.

4.2 Varer, 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 leveringsomkostninger, vil blive tilbagebetalt efter varens returnering.

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

Telefon 7023 0600  
E-mail [kundeservice@dlg-tele.dk](mailto:kundeservice@dlg-tele.dk)

Returnering af varer kan ske på nedenstående adresse:

DLG Tele  
SE-341 11 Ljungby,  
Sverige

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

### 5. Særligt om køb af mobiltelefon i forbindelse med indgåelse af aftale om et DLG Mobil abonnement

Kampagnepriser på mobiltelefoner er normalt betinget af, at der samtidig med købet oprettes et DLG Mobil abonnement. I det omfang aftalen med kunden annulleres af en af de i pkt. 2 nævnte årsager, er kunden forpligtet til enten at betale forskellen mellem mobiltelefonens kampagnepris og dens vejledende udsalgspris, eller at levere mobiltelefonen samt øvrigt udstyr, som måtte være blevet udleveret til kunden, tilbage til DLG Tele eller af en DLG Tele udpeget tredje part i uskadt stand, hvorefter eventuelle beløb, som kunden måtte have forudbetalt, vil blive returneret til kunden.

### 6. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester, som leveres direkte til telefonen via SMS, Billedbeskeder (MMS) eller data. Indholdstakserede tjenester kan f.eks. være ringetoner, logoer, spil, chat, nyheder, vejrudsigter eller adgang til indhold via data i en tidsbegrænset periode.

Tjenesterne koster et beløb udover det, som kunden normalt betaler for at sende SMS/MMS og data. Oplysning om priser, oplyses i forbindelse med markedsføringen af tjenesterne. Prisen på de af DLG Tele udbudte indholdstjenester findes på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)

Indholdstakserede tjenester udbydes af andre indholdsudbydere.

Kunden hæfter for betalingen for de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, selvom kunden overfader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til myndige.

DLG Tele opkræver betalingen for tjenesterne og disse vil derfor fremgå af faktura fra DLG Tele.

Ved tjenester leveret på mobiltelefonen forstås indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen via sms, mms eller data. Det er f.eks. men ikke begrænset til ringetoner musik, spil, chat, nyheder, vejruddigter, abonnementsbaserede tjenester eller adgang til indhold på elektroniske medier.

Ved varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen forstås bredt indholdstakserede tjenesteydelser og varer, der bestilles via mobiltelefonen og betales via telefonregningen, men som leveres udenfor mobiltelefonen. Det er f.eks. men ikke begrænset til billetter til arrangementer, magasiner, automatkøb, internetkøb m.v.

For varer og tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved tjenester leveret til mobiltelefonen. Kunden hæfter her for uberettiget misbrug, hvis kunden har udvist ansvarspådragende adfærd iht. dansk rets almindelige regler.

DLG Tele tilbyder kunden en række muligheder for at sikre kunden kontrol med udgifterne til køb af indholdstakserede tjenester, herunder spærring for indholdstakserede tjenester. Spærring af de indholdstakserede tjenester iværksættes ved henvendelse til kundeservice. Kunden kan endvidere beskytte sin mobiltelefon mod uberettiget misbrug ved aktivering af PIN kode. Anvendelse af indholdstakserede tjenester er omfattet af de særlige hæftelses- og ansvarsregler jf. pkt. 9. Ved kundens bestilling af indholdstakserede tjenester gives samtykke til, at levering/udførelse påbegyndes straks, hvorfor kunden herefter ikke kan fortryde købet.

Ved spørgsmål til alle problemer med de indholdstakserede tjenester, kan kunden henvende sig til DLG Tele. DLG Tele kan henvise kundens spørgsmål og klager vedrørende tjenesterens indhold til indholdsudbydere. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af tjenesterne kan indgives til DLG Tele. For yderligere info om disse tjenester henvises til [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)

#### 7. Forudsætninger for et DLG Mobil abonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse

Det er en forudsætning for et DLG Mobil abonnement, at kunden til enhver tid er bosiddende i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget). DLG Tele er derfor efter eget valg berettiget til enten at opsiges DLG Mobil abonnementet uden varsel, jf. pkt. 16, eller kræve sikkerhedsstillelse i overensstemmelse med det nedenfor anførte, såfremt kunden bosætter sig i udlandet. Der gælder et kreditmaksimum på kr. 500, inkl. moms for et DLG Mobil abonnement. Overstiger en kundes samlede forfaldne og uforfaldne udeståender med DLG Tele kr. 500, er kunden forpligtet til straks efter anmodning herom fra DLG Tele at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kautionsforsikringssselskab, der er godkendt af DLG Tele. DLG Tele er berettiget til at indskrænke kundens brug af DLG Mobil abonnementet, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

Ved kundens oprettelse af DLG Mobil abonnement foretages sædvanlig kreditvurdering af kunden, herunder ved at undersøge om kunden har ubetalt gebyr i koncernforbundne telesselskaber i Danmark. DLG Tele er til en hver tid berettiget til at afvise abonnementsoprettelsen på baggrund af interne kreditregler samt oplysninger hos tredjemænd, herunder kreditoplysningsbureauer og koncernforbundne telesselskaber i Danmark. 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 pengeinstitut eller kautionsforsikringssselskab, der er godkendt af DLG Tele. 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 kundens gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.
- D. I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand, jf. pkt. 18.
- 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 opstået.
- F. Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på kr. 500 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 kr. 2.500 inklusiv moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og kunden afholder alle udgifter i forbindelse hermed. Kundens pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år eller sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for DLG Tele til at søge sig fyldtjostjort i sikkerhedsstillelsen. Med mindre andet er skriftligt aftalt forbeholder DLG Tele sig ret til enhver tid at opkræve et i conto beløb til hel eller delvis udligning af kundens udestående, såfremt kundens udestående overstiger kr. 500 inkl. moms.

#### 8. Funktioner og faciliteter

Et DLG Mobil abonnement giver blandt andet kunden adgang til at abonnere på følgende funktioner og faciliteter:

- A. Regningsspecifikation - Kunden modtager gratis en specificeret regning opdelt i opkald til DLG Teles takszoner i Danmark, mobil- og udlandspokald samt øvrige specificerede ydelser. Kunden kan derudover abonnere på en fuldt specificeret regning, der omfatter oplysning om alle fakturerede opkald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, samtalen varighed og pris. Virksomheder kan dog ikke få oplyst de sidste to cifre af de kaldte numre.
- B. Spærring - Kunden kan abonnere på spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for bestemte type 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 opheve 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 ca. 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved udlandspokald, roaming eller opkald til særtjenester, kan opdateringen af kundens saldo dog finde sted med nogen forsinkelse.
- D. 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. Se vejledningen i betjeningsmanualen for mobiltelefonen. Opkald til alarmtjeneste 112 vil dog aldrig kunne blokere for nummervisning. For kunder med hemmeligt nummer, jf. pkt. 16, 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.
- E. Saldokontrol - Når kunden har tilmeldt saldokontrol, spærrer DLG Tele telefonen i den resterende del af regningsperioden, hvis kunden når sin saldokontrolgrænse. Spærringen vil gælde for opkald, brug af data, afsendelse af SMS og MMS – også selvom kunden i sin talepakke har overskudende forbrug tilbage. Saldokontrolgrænsen dækker det forbrug, som ligger ud over indholdet i talepakken – dvs. indholdstakserede tjenester, udlandsforbrug samt overstigende forbrug af tale, data og SMS/MMS der ikke er indeholdt i kundens talepakke.

Ved at kontakte kundeservice kan kunden til enhver tid gratis oprette, ændre og slette sin saldokontrolgrænse. Kunden kan vælge saldokontrolgrænse på 100, 200, 300, 500 og 1000 kr.

Aktivering er saldokontrol anbefales også til abonnenter, som benyttes af børn og unge.

Kunden kan tegne abonnement på en eller flere af de under A - F 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.

DLG Tele forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger således at IP-telefoni (mVoIP) og Peer-to-Peer fildeling (P2P) ikke kan bruges som en del af abonnementet/service. Det vil blandt andet betyde, at kunden ikke vil kunne downloade og bruge programmer, som giver mulighed for at tale eller have videokonferencer via internettet. Ved en sådan foranstaltning vil kunden blive tilbudt en særskilt tillægsjeneste indeholdende disse funktioner.

#### 9. SIM-kort og koder

I forbindelse med indgåelse af aftale om et DLG Mobil abonnement får kunden udleveret et SIM-kort samt en personlig PIN-kode og en PUK-kode, som kunden modtager i en ubrudt emballage. SIM-kortet og de to personlige koder skal opbevares hver for sig på forsvarligt vis.

Det anbefales at PIN-koden aktiveres. Dette gøres via mobiltelefonen. Hjælp hertil kan findes i telefonens manual eller ved at kunden ringer til DLG Teles kundeservice. PIN-koden benyttes til at sikre, at SIM-kortet ikke bruges af andre end den registrerede bruger. SIM-kortet spærres automatisk, hvis PIN-koden indtastes forkert tre gange i træk. Efter en sådan spærring kan SIM-kortet kun genåbnes ved indtastning af PUK-koden. Indtastes PUK-koden forkert 10 gange i træk, blokeres SIM-kortet permanent. Kunden må i så fald bestille et nyt SIM-kort hos DLG Tele, hvilket DLG Tele forbeholder sig ret til at opkræve gebyr for.

Efter åbning af SIM-kortet kan kunden frit ændre sin personlige PIN-kode til en ny firecifret personlig kode efter eget ønske. Hvis SIM-kortet beskadiges eller bortkommer, eller hvis en anden person uberettiget får kendskab til PIN-koden, eller kunden får mistanke om, at kortet vil blive misbrugt, skal kunden straks kontakte DLG Teles Kundeservice med henblik på en spærring af kortet. DLG Tele bekræfter snarest skriftligt, at SIM-kortet er spærret.

DLG Tele vil ved kundens fremsendelse af et beskadiget SIM-kort eller ved underretning om et SIM-korts bortkomst eller misbrug mod betaling af et gebyr fremsende et nyt SIM-kort til kunden, ligesom kunden mod betaling af et gebyr kan få opbevæet spærringen af et bortkommet SIM-kort, hvis det findes igen.

I tilfælde af bortkommet/stjålet SIM-kort er det kundens ansvar at opsiges det tilhørende abonnement, såfremt dette ønskes. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet med de begrænsninger, jvnt. gældende Lov om betalingstjenester (Lov nr 385 af 25/05/2009) § 61 og § 62. der har følgende ordlyd:

§ 61. Betalers udbyder hæfter i forhold til betalere for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 57, medmindre andet følger af § 62. Ved en uautoriseret transaktion skal betalere udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Stk. 2. Det kan aftales, at stk. 1 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalere udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret.

§ 62. Betalers udbyder hæfter i forhold til betalere for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsinstrument, medmindre andet følger af stk. 2-6. Betaler hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. Ved en uberettiget anvendelse af et betalingsinstrument skal betalere udbyder straks tilbagebetale betaleren beløbet. Betalere hæfter dog uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af, at betalere har handlet svigagtigt eller med forset at forårsage skade, eller hvis betalere har undladt at oplyde sine forpligtelser efter § 59.

Stk. 2. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter betalere med op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt.

Stk. 3. Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter betalere med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, hvis betalere udbyder godtgør, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt, og

1) at betalere har undladt at underrette betalere udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller at den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

2) at betalere har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller

3) at betalere ved groft uforvarligt adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 4. Betalere hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når betalingsinstrumentet har været aflæst fysisk eller elektronisk, og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og betalere udbyder godtgør,

1) at betalere eller nogen, som betalere har overladt betalingsinstrumentet til, har undladt at underrette betalere udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet er bortkommet, eller

2) at betalere eller nogen, som betalere har overladt betalingsinstrumentet til, ved groft uforvarligt adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Såfremt betalere hæfter efter stk. 3 og 4, kan betalere samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.

Stk. 6. Betalere hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsinstrumentet, når den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er anvendt og betalere udbyder godtgør, at betalere har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betalere indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Stk. 7. Unset stk. 2-6 hæfter betalere udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udbyderen har fået underretning om, at betalingsinstrumentet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betalere af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret.

Stk. 8. Unset stk. 2-6 hæfter betalere udbyder for uberettiget anvendelse, hvis udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 60, stk. 1, nr. 2.

Stk. 9. Unset stk. 2-6 hæfter betalere udbyder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsinstrumentet.

Stk. 10. Det kan aftales, at stk. 1-6 ikke finder anvendelse ved mikrobetalingsinstrumenter, der anvendes anonymt, eller hvis betalere udbyder på grund af mikrobetalingsinstrumentets karakter ikke er i stand til at bevise, at betalingstransaktionen var autoriseret. Det kan endvidere aftales, at stk. 7 og 8 ikke finder anvendelse på mikrobetalingsinstrumenter, hvis det på grund af betalingsinstrumentets karakter ikke er muligt at spærre for brugen af det.

Stk. 11. Stk. 1-6 finder anvendelse på e-enge, medmindre det ikke er muligt for betalere udbyder af e-enge på spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

10. Betalingsforhold  
Du kan finde gældende priser på [dlgtele.dk](http://dlgtele.dk). Du kan også ringe til DLG Teles kundeservice og få oplyst gældende priser, som eksempelvis minutpriser, dog undtaget prisen for opkald i udlandet og opkald til informations- og indholdstjenester (service 900-numre).

Oprettelsesafgift opkræves samtidig med indgåelse af aftale om et DLG Mobil abonnement eller på førstkommande faktura derefter. Abonnementsafgifter kan opkræves månedsvis forud eller bagud, mens forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves månedsvis bagud. Det kan dog forekomme, at fakturering af ydelser grundet tekniske eller driftsmæssige forhold forekommer på en senere faktura. I fald regningen en måned udgår et beløb under 50 kr. forbeholder DLG Tele sig retten til at overføre beløbet til næste måned, indtil det samlede beløb udgår minimum 50 kr. dog således at der udestendes en faktura mindst en gang i kvartalet. DLG Tele opkræver en administrationspris uanset kundens betalingsform. Se gældende priser på [dlgtele.dk](http://dlgtele.dk).

Er betaling af et skyldigt beløb ikke DLG Tele i hænde senest sidste rettidige betalingsdag, som fremgår af fakturaen, opkræves morarenter, inkasso- og rykkergebyrer i.h.t. gældende lovgivning herom. Såfremt der etableres en afdragsordning vil der blive opkrævet gebyrer herfor. DLG Tele opkræver desuden et gebyr for genåbning af telefon efter rykkerforløb. Rykkergebyret for privatkunder er 100 kr. og for erhvervs-kunder 125 kr. Der pålægges ikke moms på rykkere.

Gældende takster for DLG Teles gebyrer kan til enhver tid læses på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)  
Ved køb på [www.dlgteleshop.dk](http://www.dlgteleshop.dk) afholder kunden selv forsendelsesomkostningerne.

11. Ændring af priser eller vilkår  
DLG Tele kan til enhver tid ændre forretningsbetingelser og ændre i abonnementer, tjenester, gebyrer samt abonnements- og forbrugsafgifter. Ændringer af denne aftale til ugunst for kunden, meddeles kunden med et varsel på minimum 1 måned, således at kunden har mulighed for at opsiges aftalen senest samtykket med at ændringerne træder i kraft. Dette gælder tillige indenfor opsigelsesperioden, jf. pkt. 17. DLG Tele varsler ændringer direkte over for dig (eksempelvis via en tekst på din regning/ PBS oversigt, et fakturaindstik, nyhedsbrev eller e-mail). Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles ved indtrykning af annoncer i dagspressen eller via DLG Teles hjemmeside på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)

Alle ændringer vil blive annonceret på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk) hvor også de opdaterede abonnementsbetingelser findes. Ændringer af rent gunstigt karakter, herunder for eksempel generelle prisnedsættelser, kan af DLG Tele gennemføres uden varsel.

Bemærk at priserne for udlandspokald, både til udlandet og i udlandet, alene er vejledende og med forbehold for den løbende internationale prisudvikling, og at der ved international roaming tillægges et ekstra gebyr af den udenlandske operatør afhængigt af, hvilket land eller udenlandsk operatør, der ringes fra. Kunden betaler for at modtage opkald i udlandet, herunder for at hente MMS-beskeder m.v. DLG Teles gældende prisliste for udlandspokald fremgår af [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk)

12. Support og driftsforstyrrelser  
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 fejlmelding. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid. Kunden har pligt til at nedbringe omfang af medvirke til fejlsøgning og fejltrening.

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 afbryde eller indskrænke kundens brug af DLG Mobil, når dette er nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse og ændringer m.v. af netværk og/eller DLG Mobil. Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne blive søgt forudgående meddelt kunden med længst muligt varsel.

## 13. Ansvar

DLG Tele er ansvarstær overfor kunden for følger de manglende opfyldelse af aftalen, såfremt opfyldelsen af aftalen umuliggøres eller er urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger udenfor DLG Teles kontrol (force majeure), såsom 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.

DLG Tele er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller drifts- forstyrrelser 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.

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 avanceret tab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af, at DLG Mobil 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. DLG Teles erstatningsansvar over for kunden kan maksimalt udgøre kr. 20.000 pr. kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

## 14. Forholdsmæssigt afslag

Ved nedbrud som DLG Tele er ansvarlig for, er kunden berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode i overensstemmelse med de sats, der er anført på DLG Teles hjemmeside [www.dlglete.dk](http://www.dlglete.dk). Det forholdsmæssige afslag fratrækkes i forbindelse med den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

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

DLG Tele indsamler og bruger dine almindelige personoplysninger som eksempelvis navn, adresse, telefonnummer, cpr-nummer til administration af abonnementsaftalen og kreditvurdering samt levering og fakturering af de tjenester, som du abonnerer på. Behandlingen af personoplysninger afhænger af, hvad der er nødvendigt til opfyldelsen af din abonnementsaftale. Tekniske data om din brug og forbrug af DLG's tjenester (trafik-, signalerings- og lokaliseringsdata), der genereres som led i din kommunikation, registreres og bruges af DLG til fejtrretning, forebyggelse og forhindring af misbrug af tjenester, debitering af kunden og afregning af samtrafik. Vi registrerer og opbevarer også de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfanget af logningsbekendtgørelsen udelæveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af DLG Tele vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning, samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 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 af DLGs 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.

## 16. Nummertildeling, nummeroplysning og nummerændring

Kundens eksisterende telefonnummer hos en anden operatør vil som hovedregel kunne videreføres hos DLG Tele, forudsat kunden ikke har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos en anden operatør. I så fald kan overflytning af kundens hidtidige telefonnummer ikke ske. I forbindelse med en overflytning 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.

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.dlglete.dk/kompensation](http://www.dlglete.dk/kompensation)  
Kunden kan vælge at få hemmeligt eller udeladt telefonnummer.

Når kunden flytter sit eksisterende telefonnummer fra en anden operatør til DLG Tele, tildeles kunden et midlertidigt nummer af DLG Tele indtil overflytning har fundet sted. Annullerer kunden sin overflytning, beholder kunden sit tildelte DLG Tele nummer. Kunden vil være bundet af aftalen selvom det ikke er muligt at portere det ønskede nummer.

**Privataftale:** Kunden opkræves med virkning fra oprettelsesdatoen, uanset om det midlertidige nummer tages i brug eller ej, og uanset om der er bestilt flytning af telefonnummer fra anden operatør eller ej.

**Erhvervsaftale:** Kunden kan vælge, at få tildelt et midlertidigt nummer, hvor DLG Tele ikke opkræver abonnementsafgift frem til nummerporteringsdatoen. Har der været trafikforbrug på det midlertidige nummer vil DLG Tele foretage en fakturering af foretaget trafikforbrug jf. prisen til det midlertidige abonnement, og som er givet til kunden ved abonnementsaftalens indgåelse. DLG Tele vil ved nummerflytning af eksisterende mobilnummer foretage en ændring af bindingsperiodens start, således at denne først starter ved nummerflyttingsdatoen af eksisterende mobilnummer fra anden teleudbyder tilknyttet det midlertidige nummer. Inden nummerflytningen finder sted, modtager kunden en sms besked fra DLG Tele med information om nummerflyttingsdato. Kunden vil være bundet af nærværende abonnementsaftale, selvom det ikke er muligt at nummerflytte det ønskede mobilnummer fra anden teleudbyder. Kan et nummer ikke nummerflyttes, så vil kunden beholde det tildelte midlertidige nummer og bliver ført over på det på forhånd valgte abonnement. Ved nummerflytning af et mobilnummer fra anden teleudbyder, er det alene mobilnummeret, der nummerflyttes. Abonnementsform eller services, som kunden havde adgang til, overføres således ikke fra den tidligere teleudbyder.

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.

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

## 17.1 Aftalens ophør

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

**Erhvervsaftale:** Abonnementsaftaler er uopsigelig i 12 måneder fra aftalens indgåelse med mindre andet er aftalt. Uopsigelsesperioden er for erhvervs-kunden mellem 12 og 36 måneder. Kunden kan opsige aftalen med 3 måneders varsel. Kunden kan først opsige aftalen efter udløbet af uopsigelsesperioden. Opsigelsesvarsel for supplerende services er 1 måned. Opsigelsen kan rettes til DLG Teles kundeservice.

Køber en kunde en ny mobiltelefon/tablet på abonnementet, påbegyndes der ny uopsigelsesperiode på abonnementet. Den nye uopsigelsesperiode er for privatkunder 6 måneder, og for erhvervs-kunder minimum 12 måneder.

Ænder en erhvervs-kunde abonnements-type påbegynder en ny bindingsperiode på 12 måneder, også selvom abonnementet ændres inden for de første 12 måneder. Såfremt der er aftalt en aftaleperiode for erhvervs-kunden på 24 eller 36 måneder, og kunden ønsker at opsige aftalen inden udløbet af aftaleperioden, har DLG Tele krav på kompensation. Kompensationen udgør enhver rabat, tilskud m.v., som erhvervs-kunden har opnået med henvisning til, at kunden har accepteret en aftaleperiode udover 12 måneder. Desuden har DLG Tele krav på kompensation for enhver ekstra omkostning, som DLG Tele måtte blive påført som følge af kundens opsigelse for udløbet af aftaleperioden. Kompensationen udgør som minimum 500 kr.

## 17.2 Aftalens ophør generelt

DLG Tele kan til enhver tid opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for DLG Teles afsendelse af opsigelsen.

Uanset ovenstående er DLG Tele i følgende tilfælde berettiget til at opsige aftalen uden varsel:

a) Hvis kunden flytter til udlandet, herunder Færøerne eller Grønland, jf. pkt. 6 ovenfor.

b) Ved kundens dødsfald, medmindre eventuelle efterlader/ pårørende inden 10 dage skriftligt bekræfter at ville hæfte for betalingerne i henhold til aftalen.

Gør en part sig skyldig i væsentlig misligholdelse af aftalen, har den anden part ret til skriftligt at opbyde aftalen med øjeblikkelig virkning.

DLG Tele er blandt andet i følgende tilfælde berettiget til at afbryde kundens adgang til ydelser omfattet af DLG Mobil og/eller opbyde aftalen med øjeblikkelig virkning:

a) Kunden ikke straks efter påkrav betaler foraldne beløb, inden den fastsatte frist.

b) Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.

c) Kunden undlader at underrette DLG Tele senest samtidig med kundens adresseændring m.v., jf. pkt. 1.

d) Kunden ikke straks efter, at kunden blev eller burde være blevet bekendt med beskadigelse, formodet misbrug eller bortkomst af SIM-kortet underretter DLG Tele herom.

e) Tredjemands misbrug af kundens SIM-kort eller sikkerhedskode (PIN-kode eller PUK-kode), skyldes kundens uagtsomhed.

f) Kunden skaber forstyrrelser i nettet, herunder tilslutter udstyr, der ikke overholder den til enhver tid gældende teleterminalbekendtgørelse, som f.eks. GSM-gateways, automatiske opkaldsmaskiner, til overvågning i alarmer, tekniske installationer el. lign. Evt. fri trafik som misbruges, vil da blive opkrævet til gældende listepris.

g) Kunden anvender mobil-tjenesten eller DLG Teles tjenester i øvrigt til udsendelse af spam eller på en sådan måde, at DLG Teles eller 3. mands rettigheder krænktes.

h) Der er mistanke om at kunden videregiver eller vidersælger DLG Teles løsninger til tredjepart.

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 opbydet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang til DLG Mobil. Ud over i misligholdesestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt kundens forbrug af DLG Mobil plusdeligt og i væsentlig grad overstiger kundens hidtidige gennemsnitlige forbrug, eller såfremt kundens forbrug af DLG Mobil er usædvanligt højt.

Kunden kan rette henvendelse til DLG Tele med henblik på genåbning af sin adgang til DLG Mobil. DLG Tele vil, på trods af lukningen, fortsætte med at opkræve abonnementsafgift for perioden.

Ved aftalens ophør, uanset om det er kunden eller DLG Tele, der opsiger eller opbyder aftalen, opgår DLG Tele parterne mellemværende og kan i den forbindelse foretage modregning for sit tilgodehavende i en eventuel sikkerhedsstillelse. Såfremt DLG Tele i uopsigelsesperioden opbyder aftalen på grund af kundens væsentlige misligholdelse er DLG Tele berettiget til at opkræve kunden et beløb svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af uopsigelsesperioden.

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 selskab, hæfter kunden fortsat for alle faste betalinger over for DLG Tele for den resterende del af uopsigelsesperioden eller opsigelsesvarsel.

## 18. 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 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. 17, opsige aftalen senest med virkning fra overdragelsesstidspunktet.

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 udestående med kunden samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 10, betaler et overdragelsesgebyr eller lignende.

## 19. 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 Axelstorv 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 retskreds.

## 20. Vilkår for Mobiltillæg

### § 1 - Parterne

Aftale om Mobiltillæg indgås mellem Køber og DLG Tele I/S, CVR. 25813286, Holmladsgade 139, 2300 København S. Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen. Det er således Køber, der hæfter for betaling af Mobiltillæg, der fremgår iht. aftalen. Det gælder også, hvis Køber overfører mobiltelefon, tablet eller bærbar PC til en eventuel bruger.

### § 2 – Betingelse for indgåelse af aftalen

Det er en betingelse for indgåelse af aftale om Mobiltillæg, at Køber samtidig indgår abonnementsaftale hos DLG Tele.

### § 3 - Betalingsbetingelser

Det månedlige Mobiltillæg anses for betalt til DLG Tele, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. For privatkunder opkræver DLG Tele en administrationspris jf. punkt 10. For erhvervs-kunder er faktureringsomkostningerne 18 kr. ekskl. moms. Ved tilmelding til DLG E-faktura er faktureringsomkostninger for erhvervs-kunden 0 kr. Læs om eller tilmeld E-faktura på [www.dlglete.dk/faktura](http://www.dlglete.dk/faktura). Køber er forpligtet til at betale Mobiltillæg via Betalingservice (BS). DLG Tele forbeholder sig ret til at opsige aftalen såfremt Køber opsiger sin BS-aftale eller forlange den resterende købesum indfriet, og opgjort til betaling på en næstkommende faktura. Køber skal foretage alle indbetalinger rettidigt, også selvom Køber ikke har modtaget giroindbetalingskort. Sker betaling på anden måde end ved anvendelse af det fremsendte indbetalingskort, skal kunde- og fakturanummer angives. Hvis Køber kun delvis betaler en faktura, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen først på det skyldige beløb i henhold til aftale om Mobiltillæg. DLG Tele kan endvidere opkræve betaling for andre af DLG Tele ydelser på samme faktura eller overdrage fakturering til et andet DLG Tele selskab. Mindre beløb i DLG Tele favør kan efter DLG Teles indgivelse valgt overføres til næste faktureringsperiode.

### § 4 – Misligholdelse

Betales de i § 3 omhandlede månedlige Mobiltillæg ikke rettidigt, eller misligholder Køber i øvrigt nogen af aftalens bestemmelser eller misligholdes abonnementsaftalen, er DLG Tele berettiget til at forlange den resterende købesum indfriet, og opgjort. I forhold til misligholdelse gælder de almindelige abonnements-, salgs- og leveringsbetingelser, pkt. 17 om aftalens ophør.

I tilfælde af kundens misligholdelse gælder dansk rets almindelige regler. DLG-Tele kan således uden varsel opbyde Aftalen ved Kundens væsentlige misligholdelse.

Ved væsentlig misligholdelse forstås bl.a.:

1. Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt
2. Kundens CVR nummer er eller bliver ugyldigt

### § 5 - Kreditgodkendelse

DLG Tele forbeholder sig til enhver tid ret til at foretage kreditundersøgelse af køber, herunder at indhente oplysninger hos kreditoplysningsbureau. Aftalen anses først for endelig indgået, når DLG Tele har kreditgodkendt Køber.

### § 6 – Betingelser for betalingsbeløb og løbetid

Det er en betingelse for indgåelse af aftalen om mobiltillæg, at Køber på intet tidspunkt i aftalens tidsrum kan ændre det månedlige betalingsbeløb for mobiltillægget. Ligeledes er løbetiden for den indgåede aftale om mobiltillæg fastlagt og kan på intet tidspunkt i aftalens tidsrum ændres.

### § 7 - Opsigelse

Aftalen kan opsiges af Køber uden varsel. DLG Tele kan opsige aftalen med 3 måneders varsel. Køber skal i begge tilfælde betale det skyldige beløb inkl. evt. løbende renter og omkostninger til indfrielsesdagen. Ved misligholdelse af de aftale

betalingsbetingelser forfalder saldoen straks til betaling og sagen vil blive overdraget til inkasso, jf. § 4 om misligholdelse.

#### § 8 - Overdragelse

DLG Tele kan uden varsel overdrage abonnementsaftalen til tredjemand eller anden ejerstruktur. Kunden kan ikke overdrage aftalen om Mobiltillæg.

#### § 9 - Fortrydelsesret

Køber er kun berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven (fjernsalg). Køber kan fortryde aftalen efter forbrugeraftalelovens § 17. Erhvervsdrivende er således ikke omfattet af fortrydelsesretten. Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, Køber har fået varen i hænde. Køber har efter forbrugeraftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den købte vare. Fortrydelsesfristen løber ikke, før Køber har modtaget disse oplysninger på skrift. Fristen udløber dog senest 12 måneder efter den dag, Køber har modtaget varen. Hvis Køber f.eks. modtager det købte mandag den 1. og også har fået de nævnte oplysninger, har Køber frist til og med mandag den 15. Har Køber først fået oplysningerne senere, f.eks. onsdag den 3., har Køber frist til og med onsdag den 17. Hvis fristen udløber på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan Køber vente til den følgende hverdag.

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal Køber informere DLG Tele om at Køber ønsker at gøre sin fortrydelsesret gældende. Herefter har Køber 14 dage til at returnere det købte.

Det er tilstrækkeligt, at Køber inden fristens udløb har overgivet det modtagne til postvæsenet eller en anden virksomhed, som har påtaget sig forsendelsen til DLG Tele. Hvis Køber vil sikre sig bevis for, at Køber har fortrudt rettidigt, kan Køber f.eks. gemme kvitteringen for, at Køber har overgivet varen til postvæsenet mv. med henblik på forsendelse. Medmindre andet er aftalt skal køber selv betale omkostninger (porto/fragt) ved varens tilbagesendelse. Har DLG Tele i henhold til aftalen leveret en erstattingsvare, fordi den pågældende vare som helhed ikke kunne leveres, påhviler omkostningerne ved tilbagesendelse dog DLG Tele. Varen skal tilbagesendes til:

DLG Tele  
SE-341 11 Ljungby,  
Sverige

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

#### § 9 - Lovvalg og værneting

Enhver tvist som måtte opstå som følge af denne aftale skal afgøres efter dansk ret.

### 21. Tillægsvilkår for DLG Mobil Bredbånd

#### A) Tillægsaftalen

Disse vilkår gælder for DLG Tele Data abonnemeter under betegnelsen Mobilt Bredbånd og er et tillæg til abonnementsbetingelser mobil. Ved modstrid går disse vilkår forud for standardbetingelserne.

#### B) Omfang

Med et Mobilt Bredbåndabonnement gives adgang til brug af datatrafik på GPRS/EDGE, 3G og 4G netværkene.

#### C) Begrænsning

Med Mobilt Bredbånd skal kunden være opmærksom på at der er tilknyttet en data forbrugsgrænse pr. regningsperiode (1 måned). Overskrides forbrugsgrænsen, nedsætter DLG Tele hastigheden til 120 Kbit/s i resten af regningsperioden. Der taksæres ikke for forbrug derover. DLG Tele forbeholder sig ved en overskridelse ret til at begrænse, afbryde eller opsige abonnementet uden ansvar og varsel.

#### D) Dækning/Hastighed

For datatransmissioner via Mobilt Bredbåndabonnement kan DLG Tele ikke garantere for hastigheden. Kunden skal være opmærksom på, at hastigheden er afhængig af forhold som antal samtidige brugere, mastepacering og dækningsmæssige hindringer. Kunden kan på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk) få nærmere information om, hvad der ligger heri.

Kunden kan benytte sit abonnement, hvor der er 3G dækning. Kunden kan få oplysning om dækning ved henvendelse til DLG Tele eller på [www.dlgtele.dk](http://www.dlgtele.dk). Alt afhængig af kundens fysiske placering eller lokale forhold kan dækningen være anderledes end angivet af DLG Tele. Hvor der ikke er 3G dækning, vil kundens forbindelse gå over på GPRS/EDGE netværket, og kunden vil derved opleve en lavere hastighed.

Nogle abonnemeter fra DLG Tele tilbyder 4G dækning. For at kunne opnå 4G dækning og hastighed, skal hardwaren understøtte 4G teknologi. Se i manualen for hardwaren om den understøtter 4G teknologi.

#### E) Roaming

Mobilt bredbånd er spærret for roaming i udlandet, og kan derfor kun anvendes i Danmark.

### 22. Tillægsvilkår for DLG Familie-abonnement

Familie-abonnement kan udelukkende oprettes og opretholdes, så længe man også har et abonnement fra den almindelige produkt-palette (hovedabonnement). Man kan oprette op til 4 DLG Familie-abonnementer. Opsiges hovedabonnementet konverteres ét af de tilhørende familie-abonnementer automatisk til et hovedabonnement, jf. gældende prisliste og vilkår for hovedabonnementet.

### 23. Tillægsvilkår for Ekstra datakort

Ekstra datakort er et ekstra SIM-kort, der kan vælges til udvalgte abonnemeter (herefter benævnt grundabonnement). Datakortet kan bruges til data og sms. Det kan ikke bruges til tale og mms. Forbruget på datakortet tæller med i det samlede data-indhold og sms-indhold, der er på grundabonnementet. Indeholder grundabonnementet data og/eller sms i/til udlandet, bruger ekstra datakortet også af dette. Hvis dataforbruget overskrider den inkluderede datamængde, nedsættes up- og download hastigheden til 120 kbit/s. Begge kort kan bruges samtidigt og uafhængigt af hinanden. Forbrug på udenlandske net afregnes til den enhver tid gældende pris. Se gældende priser på [dlgtele.dk](http://dlgtele.dk)

#### Forudsætning og afhængighed

Oprettelse og opretholdelse af Ekstra datakort forudsætter et grundabonnement. Opsiges grundabonnementet opsiges Ekstra datakort automatisk. Ved ændring af grundabonnement, kan prisen for brug af Ekstra datakort ændres.

#### Opsigelse

Ekstra datakort opsiges af Kunden med et 30 dages varsel. Det er muligt for Kunden at opsige aftalen uden samtidig at opsige grundabonnementet.

### 24. Henvendelse til DLG Tele

Al henvendelse til DLG Tele kan ske ved opkald på DLG Teles kundeservice på telefonnummer 7023 0600.