

ABONNEMENTSBETINGELSER

Abonnementsbetingelser - Bredbånd (Maj 2018)

1. Aftalens omfang

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om fastnetabonnement udbudt af MIT Tele I/S (efterfølgende MIT Tele). Tidligere markedsført under navnet DLG Tele.

Parternes aftale består af nærværende abonnementsbetingelser, MIT Teles bekræftelse og MIT Teles prisliste, der indeholder oplysninger om MIT Teles kvalitets- og serviceniveau samt priser. Abonnementsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra MIT 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:

- MIT Teles Fastnettelefoni (PSTN) (herefter Fastnetabonnement).
- MIT Teles ISDN-tjeneste (herefter ISDN-tjenesten). ISDN-tjenesten leveres som ISDN2-abonnement, ISDN30-abonnement eller FlexISDN-abonnement.
- MIT Teles Bredbåndstelefonitjeneste (VoIP) (herefter ip-telefonitjenesten).

Fastnettelefoni 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 teledstyr, så som telefon og lignende.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelse).

MIT 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 indekodes, styres og prioriteres trafikken alene med henblik på at sikre effektiv dirigerings 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 fejltretning og -søgning. Taletrafik er prioriteret over anden datatrafik. Til dette formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.

MIT 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 MIT Tele's tjenester (trafik-, signalerings- og lokaliseringdata), der genereres som led i din kommunikation, registreres og bruges af MIT TE til fejltretning, forebyggelse og forhindring af misbrug af tjenester, debitering af kunder og afregning af samtrafik. Vi registrerer og opbevarer også de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

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

2. Indgåelse af aftale om et fastnetabonnement

Et fastnetabonnement bestilles ved telefonisk henvendelse til MIT Tele eller ved at udfylde en tilmeldingsformular på MIT Teles hjemmeside. Alternativt kan

aftalen indgås ved aftale på kundens bopæl eller ved telefonisk henvendelse til kunden. Ved modtagelse af bestilling fremsender MIT Tele ordrebekræftelse på indgået aftale. Aftale om tilslutning til fastnet anses først for indgået, når MIT Tele har fremsendt en ordrebekræftelse til kunden.

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

Levering af fastnet påbegyndes ca. 10 dage efter aftaleindgåelse, med mindre andet fremgår af denne. MIT 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 MIT Tele eller 3. part.

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). MIT Tele er derfor efter eget valg berettiget til enten at opsige 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 MIT Tele 3.000 kr., er kunden forpligtet til straks efter anmodning herom fra MIT Tele at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kautionsforsikrings selskab, der er godkendt af MIT Tele. MIT Tele er berettiget til at indskrænke kundens brug af fastnetabonnementet, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.
- 3.3 MIT Tele kan til enhver tid foretage en sædvanlig kreditvurdering af kunden, herunder ved at undersøge om kunden har ubetalt gæld i koncernforbundne teleselskaber i Danmark. Til brug herfor er MIT Tele berettiget til at indhente oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer og koncernforbundne teleselskaber i Danmark.
- 3.4 MIT 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 kautionsforsikrings selskab, der er godkendt af MIT 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 MIT 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. 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 opstået.
 - F. Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på 1.000 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af MIT Tele til et beløb svarende til, hvad MIT 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 MIT Tele til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen. Med mindre andet er skriftligt aftalt forbeholder MIT Tele sig ret til enhver tid at opkræve et á conto beløb til hel eller delvis udligning af kundens udestående, såfremt kundens samlede udestående overstiger 1.000 kr. inkl. moms.

4. Fortrydelsesret ved fjernsalg

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

Salg af en fastnetforbindelse inkl. bredbåndstelefon (VoIP), bredbåndforbindelse og Bredbånd TV anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugeraftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen.

Benyttelse af fortrydelsesretten ved køb af din fastnetforbindelse.

Salg af en fastnetforbindelse inkl. bredbåndstelefon (VoIP) anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugeraftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen.

Ønsker du at fortryde aftalen, kan dette gøres ved at du:

- Sender en e-mail til kundeservice@mittele.dk
- Sender et brev til MIT Tele, Holmbladsvej 139, 2300 København S
- Ringer til kundeservice på 7023 0600.

Fortrydelse af køb af hardware.

Har kunden i forbindelse med købet af en fastnetforbindelse særskilt købt anden hardware f.eks. en tablet. Fortryder du dit hardware køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver MIT Tele retur. 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. MIT Tele forbeholder sig retten til at foretage en individuel vurdering af det enkelte forhold. Varer, som opfylder ovenstående kriterier for fortrydelse, kan returneres til MIT Tele. Kunden kan også fortryde hardwarekøb 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 anbefalet og opbevare postkvitteringen. Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal skriftligt gives til MIT Tele.

- 4.1 Varer, der returneres, skal ledsages af enten ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi.
- 4.2 Kunden bærer risikoen i forbindelse med varens returnering.
- 4.3 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.
- 4.4 Henvendelser vedrørende fortrydelsesretten kan ske på nedenstående telefonnummer eller e-mail:
Telefon 7023 0600
E-mail kundeservice@mittele.dk
- 4.5 Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder.

5. Funktioner og faciliteter

Et fastnetabonnement har som udgangspunkt fået tilmeldt servicen Voksenspærring Udland, således at der automatisk er spærret for opkald til en række lande, hvis nummerserier bl.a. benyttes til udbyd af tjenester af f.eks. pornografisk karakter. Ofte vil spærringen også omfatte numre der er registreret som værende forbundet med svindel. Listen af lande bliver opdateret i samarbejde med TDC og Forbrugerrådet. Ændringer i listen over lande, der er omfattet af Voksenspærring Udland, varsles ikke. Voksenspærring Udland er gratis og kan gratis ophæves ved henvendelse til MIT Teles Kundeservice.

- 5.1 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, kaldt nummer, samtalen varighed og pris. Virksomheder kan dog ikke få oplyst de sidste 2 cifre af de kaldte numre. Kunden kan vælge at modtage en takstodelt regning opdelt i opkaldstyper til MIT 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 eller ved henvendelse til Kundeservice.
 - 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 visse 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 henvi sning til kundens nye nummer i 3 måneder. Kunden kan abonnere på henvi sning til nyt nummer i yderligere 3 måneder. MIT Tele opkræver et gebyr herfor i overensstemmelse med MIT Teles gældende prisliste. Ved kundens nummerskift kan kunden endvidere abonnere på vi-

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

- E. Nummervisi sning - 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 MIT Tele kan man permanent eller pr. opkald vælge at blokere for nummervisi sning. Kunder, der permanent har blokeret for nummervisi sning, kan pr. opkald vælge at overføre sit telefonnummer. Opkald til alarmtjenesten 112 vil dog aldrig kunne blokeres for nummervisi sning. For kunder med hemmeligt nummer, jf. pkt. 14, etablerer MIT Tele gratis permanent blokering for nummervisi sning, medmindre der aftales andet med kunden. MIT Tele åbner efter kundens ønske for nummervisi sning gratis. Ved øvrige åbninger/genåbninger/blokeringer er MIT 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 MIT 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 MIT Teles kundeservice og oplyse den tildelte PIN-kode (servicekode). MIT Tele opkræver gebyr for saldokontrol i henhold til MIT Teles til enhver tid gældende priser, der fremgår af MIT Teles prisliste.
- G. Løbende udsvingskontrol - Kunden kan abonnere på løbende udsvingskontrol. Abonnerer kunden på udsvingskontrol, kontakter MIT Tele kunden senest 3 hverdage efter, at kundens forbrug i løbet af en kalendermåned er mere end det dobbelte af kundens gennemsnitlige månedlige forbrug. MIT 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.
- H. Fastnet Udland - Kunden kan tilmelde sig servicen ved at kontakte Kundeservice. Ydelsen kan kun tilkøbes som tillægspakke til Fastnet 5/5/20, Fastnet Weekend, Fastnet HeleUgen og Fastnet FriTale. Servicen gælder kun opkald til fastnettelefoner i de 25 udvalgte lande, med en varighed på maks. 1 time - herefter opkræves alm. minuttakst til det pågældende land. Se priser og hvilke lande som er inkluderet på vores hjemmeside.
- I. Øvrige services - Kunden kan tilmelde sig flere forskellige services på egen hånd helt manuelt f.eks. "3-På-Linien", "Banke på", "Beskedsvar", "Fast modtager", "Forstyr Ikke", Kortnummervalg, "Viderestilling, alle kald, fast nummer", "Viderestilling, alle kald, valgt nummer", "Viderestilling ved manglende svar", "Justering af tid før viderestilling ved manglende svar", "Viderestilling ved optaget", "Vis nummer", "Vis Nummer Plus". Priser og information om funktionaliteten af servicerne kan findes på vores hjemmeside samt vejledning til hvordan man får aktiveret disse services. Ydermere vil man kunne tilkøbe sig til en række øvrige services/ydelser herunder "Nummerbestemt ringning", "Vækning", "Privat notering" og "Mødetelefon" mf.

A - I nævnte funktioner og faciliteter kan opnås ved at rette henvendelse til MIT Tele. Kunden kan også selvstændigt bestille særlige services på egen hånd. Uagtet bestillingsformen vil kunden ved en bestilling af sådanne funktioner og faciliteter, stå til ansvar for selv at sikre sig den fornødne information om funktionaliteten af servicen og pristaksterne ved brug af disse. Kunden hæfter fra bestillingen herefter for betaling af eventuelle gebyrer for de bestilte funktioner og faciliteter saldokontrol i henhold til MIT Teles til enhver tid gældende priser, der fremgår af MIT Teles prisliste.

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 sådanne 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 MIT Teles prisliste og kan desuden fås oplyst ved henvendelse til MIT Teles kundeservice på 7023 0600 eller på www.mittele.dk.
- 7.2 Oprettelsesafgift opkræves samtidig med indgåelse af aftale om et fastnetabonnement eller på førstkommande faktura derefter. Abonnementssafgifter, 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.
- 7.3 MIT Tele opkræver en administrationspris uanset kundens betalingsform. Se gældende priser på mittele.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. MIT Teles gebyrer fremgår af www.mittele.dk.

8. Ændring af abonnementsbetingelser og priser

- 8.1 MIT Tele kan gennemføre ændringer til fordel for sine kunder uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til gunst for kunder kan MIT Tele vælge at varsle i landsdækkende dagblade eller på MIT Teles hjemmeside. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler MIT 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 opsige aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft.
- 8.2 Såfremt ændringerne er begunstigende for kunden, herunder reducere af priser, lancering af nye produkter m.v. kan ændringerne meddeles og gennemføres uden varsel.
- 8.3 Kunden har ansvaret for til enhver tid at holde sig underrettet om MIT Teles gældende priser, abonnementsbetingelser m.v.

9. Support og driftsforstyrrelser

- 9.1 Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til MIT Tele, der søger at forbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under MIT Teles kontrol, inden for rimelig tid efter kundens fejlmelding. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid (mandag - torsdag mellem kl. 9.00 - 16.00. Fredag mellem kl. 9:00 - 15.00).
- 9.2 Kunden skal sikre, at MIT Tele eller en af MIT Tele udpeget tredjemand med henblik på fejlsøgning og fejltrening snarest kan få adgang til relevante anlæg og installationer på kundens bopæl. Kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejltrening.
- 9.3 Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for MIT Teles kontrol, eksempelvis ved at fejlen ikke hidrører fra det offentlige telenet, er MIT Tele berettiget til at kræve, at kunden betaler for MIT Teles udgifter til fejlsøgning. MIT Tele er berettiget til at opkræve et gebyr ved forgæves teknikerbesøg i forbindelse med fejltrening.
- 9.4 MIT 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 søgt forudgående meddelt kunden med længst muligt varsel.

10. Ansvar

- 10.1 MIT 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 MIT 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 MIT Teles egne eller underleverandørers medarbejdere), myndighedspåbud m.v.
- 10.2 MIT Tele kan ikke gøres erstatningsansvarlig for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med driftsforstyrrelser. MIT 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 MIT Teles forsømmelse ved grov uagtsomhed.
- 10.3 I det omfang MIT Tele måtte være erstatningsansvarlig over for kunden, er MIT 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 MIT Teles erstatningsansvar over for kunden kan maksimalt udgøre 20.000 kr. pr. kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

11. Forholdsmæssigt afslag

Ved nedbrud som MIT 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 MIT 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 MIT 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 MIT Tele om, at de oplysninger, som kunden har afgivet om sig selv i forbindelse med aftalen, må benyttes til direkte markedsføring. Vedrørende persondataskytsloven (GDPR) henvises til den til enhver tid gældende privatlivsinformation på Telia Danmarks hjemmeside.

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 MIT Tele. I forbindelse med en sådan flytning af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden MIT Tele til på sine vegne at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til MIT Tele eller en af MIT Tele udpeget tredjemand via nummerportabilitet.
- 13.2 Har kunden selv opsagt eller opsiger 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 MIT Tele i overensstemmelse med MIT Teles priser herfor, der fremgår af MIT Teles prisliste. Kunden kan vælge at få hemmeligt eller udeladt telefonnummer.
- 13.3 MIT 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 MIT Teles kundeservice ved problemer med nummerporteringen af kundens telefonnummer. Kunden er berettiget til kompensations 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.mittele.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. MIT 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 en 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 tredjemands rettigheder.
- 14.3 Kunden kan ved henvendelse til MIT Tele anmode om at få ændret sine nummeroplysningsdata. MIT Tele registrerer sådanne ændringer i nummeroplysningsdatabase umiddelbart efter kundens henvendelse. Ændringer får også virkning for data, som MIT Tele leverer til tredjemands databaser m.v., hvis tredjemand har indgået aftale med MIT 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 MIT 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 nummeroplysningsstjeneste 118. Nummeroplysningsdata, som kunden har krævet hemmeligholdt, videregives ikke af MIT 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 tredjemands ansvar at 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 MIT Teles modtagelse af opsigelsen.

Erhvervsaftale: Abonnementsaftaler er uopsigelig i minimum 12 måneder, men kan fra være op til 36 måneder, fra aftalens indgåelse. Kunden kan opsige aftalen med 3 måneders varsel. Kunden kan først opsige aftalen efter udløbet af uopsigelsesperioden.

MIT Tele kan til enhver tid opsige aftalen med 30 dages skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for kundens modtagelse af opsigelsen. Uanset ovenstående er MIT 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. MIT Tele er blandt andet i følgende tilfælde berettiget til at afbryde adgang til ydelser omfattet af fastnet og/eller ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning:
- Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist.
 - Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
 - Kunden undlader at underrette MIT 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 på krav 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.
 - Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt.
 - Kundens CVR nummer er eller bliver ugyldig.
 - Når betaling for oprettelse af abonnement ikke sker til tiden, eller når aftalt kreditmaksimum overskrides.
 - Afgivelse af urigtige oplysninger ved en abonnementsaftales indgåelse samt efterfølgende manglende meddelelse om ændringer.

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 MIT 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 MIT Tele med henblik på genåbning af sin adgang til fastnet. Ved aftalens ophør, uanset om det er kunden eller MIT Tele, der opsiger eller ophæver aftalen, opgør MIT 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 MIT 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 MIT Tele for den resterende del af uopsigelsesperioden eller opsigelsesvarsel.

16. Aftalens overdragelse

MIT Tele er berettiget til at overdrage denne aftale til et med MIT Tele koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan MIT Tele med et varsel på 1 måned regnet fra MIT

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 MIT Teles forudgående skriftlige samtykke. MIT Teles samtykke kan bl.a. gøres betinget af, at der forinden sker betaling af samtlige MIT Teles forfaldne og uforfaldne udestående med kunden, samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 3, betaler et overdragsgebyr eller lign.

17. Tvister

Klager, der udspringer af aftalen, herunder i anledning af uenighed mellem MIT Tele og kunden om regnings- eller abonnementsforhold, skal indsendes til MIT Tele's kundeservice på e-mail kundeservice@mittele.dk med angivelse af "klage" i emnefeltet eller ved at ringe til 70 23 06 00.

Skulle du mod forventning ikke få løst din klage, kan du skrive til **Mit Tele's Klagenævn** på kunde-pleje@mittele.dk eller sende et brev til adressen: Mit Tele, att. Klagenævnet, Holmbladsgade 139, 2300, København S.

Mit Tele bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe en afgørelse i din sag senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero.

Hvis du herefter fortsat er uenig i afgørelsen, kan du henvende dig til nedenstående ankenævn.

- Hvis din klage f.eks. vedrører din regning eller dit abonnement, kan du klage til **Teleankenævnet**, Axelstorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

- Hvis dit køb er foretaget online på MIT Tele's hjemmeside, kan du også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Tvister kan endvidere af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom. Tvister afgøres efter dansk ret. Retssager mellem MIT Tele og kunden, hvor denne ikke er forbruger, skal anlægges ved en ret i Københavns retskreds.

18. Henvendelse til MIT Tele

Al henvendelse til MIT Tele kan ske ved opkald til MIT Teles Kundeservice på telefonnummer: 7023 0600. Mandag-Tors. kl. 9:00 - 16:00. Fredag kl. 9:00 - 15:00 eller via www.mittle.dk. Bemærk at du kan se dine regninger samt tyverispærre din mobiltelefon via vores Selvbetjening. Har du tilkøbt en serviceaftale på din fastnet og eller bredbåndslinje, har du mulighed for at fejlmelde uden for normal åbningstid på 7023 0600

18.1 Forudsætning om xDSL (Særligt om Bredbåndstelefon)

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har adgang til et abonnement på internetadgang via xDSL hos MIT 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 (Basislinje). I visse tilfælde vil det ikke være muligt for MIT Tele at levere abonnement på MIT Teles IP-telefonitjeneste og abonnement på MIT Teles ISDN-tjeneste til samme installationsadresse. I sådanne tilfælde ophører abonnementsaftalen om MIT Teles IP-telefonitjeneste automatisk ved bestilling af abonnement på MIT 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 MIT 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.

18.2 Eksisterende telefonstik

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

18.3 Særligt om Gør Det Selv Installation

Ved oprettelse eller flytning af abonnement på MIT Teles IP-telefonitjeneste kan kunden og MIT 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 MIT Tele.

Ved GDS fremsender MIT 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 installationsadres-

sen på et nærmere aftalt tidspunkt.

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

MIT 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 MIT Tele om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver MIT 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 MIT Teles udgifter til fejlsøgning.

Tillægsaftalen til Hvilende abonnement

For aftale om Hvilende abonnement gælder følgende vilkår i tillæg til vores Abonnementsvilkår. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om Hvilende abonnement forud. En aftale om Hvilende abonnement indebærer, at kunden mod betaling kan bestille sit abonnement på Bredbånd og TV Bredbånd nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (hvilende abonnement). Telefoni (Bredbåndstelefontelefoni og Fastnet) forbundet på abonnementet sættes også i hvilende i perioden. Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at bl.a. kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for Hvilende abonnement består. Oplysning om hvilke former for abonnement på Bredbånd, TV Bredbånd og Bredbåndstelefontelefoni, der ikke kan gøres hvilende og oplysning om, hvilke produkter Hvilende abonnement ikke kan kombineres med, kan fås ved skriftlig henvendelse til MIT Tele. Et abonnement, der er omfattet af en bindingsperiode, jf. MIT Teles Generelle Vilkår for abonnementet, kan ikke gøres hvilende. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Hvilende abonnement til Bredbånd og Hvilende abonnement til TV Bredbånd mf. kan fås ved henvendelse til MIT Tele.

Hvileperioden

Ved indgåelsen af aftalen om Hvilende abonnement aftaler kunden og MIT Tele hvileperiodens begyndelsestidspunkt. Hvileperioden løber herefter indtil kunden kontakter MIT Tele og anmoder om genåbning af forbindelsen. Hvileperioden kan dog maksimalt vare 6 måneder, hvorefter forbindelsen automatisk genåbnes. I hvileperioden opkræves en særlig abonnementsafgift for Hvilende abonnement. Når forbindelsen genåbnes efter endt hvileperiode opkræves igen normal abonnementsafgift og eventuelt et opstartsgebyr som vil kunne ses på hjemmesiden.

Tillægsydelser, funktioner og faciliteter

I hvileperioden har kunden ikke adgang til at benytte abonnementet og de dertilhørende tillægsydelser.

19. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft maj 2021.

Abonnementsbetingelser - Bredbånd (Maj 2018)

20. Aftalens omfang

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om oprettelse af bredbåndsabonnementer og tilhørende tjenester udbudt af MIT Tele I/S, CVR. 25 81 32 86, Holmbladsgade 139, 2300 København S. Et abonnement på bredbånd omfatter:

- A. Adgang til internettet via MIT Teles internettjenester via xDSL.
- B. Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter.
- C. Etablering af en eller flere forbindelser til bredbåndstjenesten, som udbydes af MIT Tele.
- D. Mulighed for at benytte tillægstjenester, funktioner og faciliteter, som til enhver tid udbydes i forbindelse med bredbåndstjenesten.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at det er teknisk muligt at levere internetadgang via xDSL på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for xDSL-tjenestens geografiske dækningsområde. MIT Tele giver snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig.

MIT Tele kan fremsende markedsføring via elektronisk post, såfremt kunden har tilmeldt sig dette. Elektronisk post omfatter SMS, MMS og e-mail m.v.

21. Parterne

Personen, der foranstalter oprettelsen af bredbåndsabonnementet og eventuelle ekstraydelser, identificeres herefter som kunden. Aftalen om bredbåndsabonnement indgås mellem kunden og MIT Tele. Aftalen forudsætter, at kunden er myndig og har fast bopæl i Danmark. De af kunden til MIT Tele afgivne oplysninger om blandt andet identitet, bopæl, bank oplysninger m.v., skal kunden på MIT Teles anmodning dokumentere rigtigheden af, ligesom MIT Tele kan kræve billedlegitimation. Er kunden en juridisk person/ virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give MIT Tele oplysning om virksomhedens navn, adresse, Telefonnummer og selskabsform. Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/ virksomhed eller en eventuel bruger.

22. Indgåelse og oprettelse

Kunden kan ved telefonisk, elektronisk, personlig eller skriftlig henvendelse til MIT Tele anmode om oprettelse af et bredbåndsabonnement. Kunden har pligt til, ved aftaleindgåelsen, at oplyse korrekt navn, adresse og telefonnummer, som herefter ligger til grund for aftaleforholdene. Ved ændringer af disse forhold skal kunden straks give MIT Tele meddelelse herom.

MIT Tele forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af kunden til enhver

tid, herunder ved at undersøge om kunden har ubetalt gæld i koncernforbundne teleselskaber i Danmark. MIT Tele er til en hver tid berettiget til at afvise kunden på baggrund af interne kreditregler samt oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer og koncernforbundne teleselskaber i Danmark. MIT 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 kautionforsikringselskab, der er godkendt af MIT Tele.

Levering af bredbånd forudsætter, at kunden har en fungerende telefonlinje til det almindelige Telefonnet tilknyttet leveringsadressen. I visse tilfælde har MIT Tele ikke mulighed for at levere alle båndbredder til kunden. Abonnementet leveres efter "best effort", hvilket betyder at hastigheden kan variere alt efter hvilken båndbredde, det er teknisk muligt at levere på Kundens adresse. Det vil sige, at MIT Tele ikke kan garantere den ønskede hastighed på linjen. I disse tilfælde leverer MIT Tele den bedst opnåelige hastighed, som er tættest på det oprindeligt bestilte.

Kunden må forvente, at forbindelsen uanset dens benævnte hastighed normalt vil yde ca. 10-15 % lavere hastighed, fordi noget af kapaciteten bruges til styring, noget af kapaciteten går tabt på grund af ledningsforholdene samt andre forhold kan spille ind, herunder Kundens eget udstyr. Ved bredbånds TV vil hvert tændt TV tage ml. 2,5 og 4 Mbit af hastigheden. Ved levering den 1. marts 2013 eller senere gælder dog, at den angivne hastighed er nettohastigheden, idet den del af hastigheden, som anvendes til datastyring (protokol overhead) ikke er medregnet i den angivne hastighed. Her vil andre forhold som fx kundens udstyr og trådløs forbindelse stadig have indvirkning på den oplevede hastighed.

23. Fortrolighed

Når kunden bestiller et bredbåndsabonnement, får kunden fremsendt brugernavn og adgangskode til brug ved internetadgang. Disse oplysninger er personlige og må ikke videregives til tredjemand. Kunden bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger. Kunden hæfter for alt forbrug på abonnementet. I tilfælde af tredjemands misbrug af kundens abonnement, påhviler det kunden at dokumentere dette. Ved mistanke om misbrug skal kunden straks underrette MIT Tele.

Materiale til og fra kundens elektroniske postkasse er personligt og fortroligt. MIT Tele er ikke berettiget til at læse eller på anden måde videregive nogen form for information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til kundens abonnement. MIT Tele videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjælp af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

MIT 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 MIT Tele's tjenester (trafik-, signalerings- og lokaliseringsdata), der genereres som led i din kommunikation, registreres og bruges af MIT Tele til fejlretning, forebyggelse og forhindring af misbrug af tjenester, debitering af kunder og afregning af samtrafik. Vi registrerer og opbevarer også de oplysninger, der er nødvendige til opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen. Oplysninger omfattet af logningsbekendtgørelsen udleveres alene til myndighederne på grundlag af en kendelse fra en domstol.

24. Afhjælpning og Support

Alle bredbåndsabonnenter har ret til support. MIT Tele er ikke ansvarlig for, at kunden opnår den ønskede forbindelse til internettet, som følge af installations eller opsætningshjælp fra MIT Tele. MIT Tele er ligeledes ikke ansvarlig for eventuelle tab af data i forbindelse med installations- eller opsætningshjælp.

Kunden frigøres ikke for betaling, hvis det ikke lykkes MIT Tele at afhjælpe kundens eventuelle problemer.

Der kan opkræves gebyr for support, når fejlen skyldes udstyr eller installationer, der ikke er MIT Teles eller dennes netoperatørs ejendom.

- 24.1. Hvis du bestiller fejlretning, og fejlen kan henføres til fejl eller mangler i dit eget udstyr, herunder eksempelvis fejl i dit stik, overlappede og/eller fjernede kabler på matriklen mv, så forbeholder MIT Tele sig retten til, at fakturere dig ud fra gældende prisliste for teknikerens tid, kørsel og det eventuelle materiale forbrug, som har været benyttet til fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning. Dette gør sig også gældende, hvis du har anvendt tilslutningen på en sådan måde, at installationen har lidt skade. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver MIT Tele fejlmeldingen til denne operatør. MIT Tele påtager sig intet ansvar for fejl eller driftsforstyrrelser i tilslutningen, som kan henføres til, at du har anvendt ulovligt udstyr, udstyr som ikke er leveret eller godkendt af MIT Tele, eller hvis du har foretaget indgreb i udstyr eller tilslutningen. Definition af "eget udstyr": Det er kundens eget udstyr, når denne modtager udstyr og anden hardware fra MIT Tele eller tredjepart.

- 24.2 Såfremt der er aftalt en tid, til et teknikerbesøg, så er det dit ansvar, at tekniker en ved fejlsøgning og fejlafhjælpning, får adgang til udstyr og installationer på installations-adressen. I nødvendigt omfang skal du ligeledes medvirke ved fejl-søgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installationsadressen. MIT Tele vil ved manglende overholdelse heraf, pålægge dig de omkostninger, som MIT Tele har haft til teknikerens forsøg på at fejlsøge og fejlafhjælpe. Hvis der er aftalt en tid til teknikerbesøg, og teknikeren kører forgæves, så forbeholder MIT Tele sig retten til, at fakturere i overensstemmelse med gældende prislister, for teknikerens tid og kørsel. Dette kan forekomme i situationer, hvor du har bestilt en tekniker og teknikeren har ikke kunne få adgang til installationen/hjemmet f.eks. som følge af at der ikke er en myndig person på adressen eller forkert oplyst kontaktnr. så det ikke har været muligt at træffe den kontraksansvarlige pr. tf.

25. Fortrydelsesret ved fjernsalg

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

Salg af en bredbåndsforbindelse anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugeraftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen. Dette gælder også ved bestilling af PSTN, Bredbåndstelefo (VoIP) samt Bredbånd TV.

- 25.1 Benyttelse af fortrydelsesretten ved køb af din bredbåndsforbindelse. Salg af en bredbåndsforbindelse inkl. bredbåndstelefo (VoIP) anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugeraftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen.

Ønsker du at fortryde aftalen, kan dette gøres ved at du:

- Sender en e-mail til kundeservice@mittele.dk
- Sender et brev til MIT Tele, Holmbladsgade 139, 2300 København S
- Ringer til kundeservice på 7023 0600.

25.2 Fortrydelse af køb af hardware.

Salg af en bredbåndsforbindelse anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugeraftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen.

Har kunden dog i forbindelse med købet af en bredbåndsforbindelse særskilt købt andet hardware f.eks. en tablet. Fortryder du dit hardware køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver MIT 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. MIT Tele forbeholder sig retten til at foretage en individuel vurdering af det enkelte forhold. Varer som opfylder ovenstående kriterier for fortrydelse kan returneres til MIT Tele. Kunden kan også fortryde hardwarekøb 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 anbefalet og opbevare postkвитtingen. Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal skriftligt gives til MIT Tele.

Varer, der returneres, skal ledsages af enten ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi. Kunden bærer risikoen i forbindelse med varens returnering.

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. Henvendelser vedrørende fortrydelsesretten kan ske telefonisk eller elektronisk via e-mail: Telefon 7023 0600 / E-mail kundeservice@mittele.dk Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder.

26. Priser og betaling

- MIT Tele opkræver de til enhver tid gældende priser for abonnement og forbrug for den valgte abonnementsstype. Herudover kan MIT Tele opkræve betaling for særlige tillægsydelser og services, engangsydelser, samt administrationsgebyr på girokort m.v. bestilt af kunden. Oplysninger om de til enhver tid gældende priser og gebyrer kan indhentes ved henvendelse til MIT Tele eller ved opslag på www.mittele.dk
- Abonnementsafgifter kan opkræves forud eller bagud, mens forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer opkræves månedsvis bagud. Periodens længde afhænger af den valgte abonnementsstype, ydelse eller service og vil fremgå af gældende prislister. Ved forsinket betaling er MIT Tele berettiget til at opkræve morarenter i henhold til rentelovens til en hver tid gældende bestemmelser herom, fra betalingsfristens udløb indtil det tidspunkt, hvor der sker betaling.
- MIT Tele opkræver en administrationspris uanset kundens betalingsform. Se gældende priser på mittele.dk.
- MIT Tele er berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve, ved afbestilling o.l. i tilfælde af manglende betaling er MIT Tele berettiget til at afbryde kundens forbindelse, ydelser og services. Afbrydes abonnementet gælder

manglende betaling refunderes den tabte abonnementsperiode ikke, og MIT Tele er berettiget til at opkræve et gebyr for at genetablere kundens abonnement. Rykkergebyret for privatkunder er 100 kr. pr. rykker og for erhvervs-kunder 125 kr. pr. rykker. Der pålægges ikke moms på rykkere. MIT Teles gebyrer fremgår af www.mittele.dk

- Kunden hæfter for betalingen af de ydelser, der leveres i henhold til abonnementsaftalen, også i de tilfælde hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse, eller en særskilt bruger/installationsadresse, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. MIT Tele har ret til at opkræve et gebyr for fremsendelse af kopi af regningen.

27. Levering

- I samarbejde med MIT Teles netoperatør undersøges muligheden for etablering af bredbåndsforbindelsen. Er det muligt, meddeles leveringstidspunktet til kunden i form af en skriftlig ordrebekræftelse.

- Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, og som MIT Tele har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN/ ISDN) eller en bærelinje til xDSL (Basislinje). Installationsadressen for xDSL-forbindelsen er adressen for den forudsatte accesforbindelse. Hvis kunden ved oprettelse eller flytning ikke har adgang til en accesforbindelse som forudsat, og der derfor skal etableres en bærelinje til xDSL, udpeger kunden en installationsadresse, hvor MIT Tele etablerer den faste installation (stik mv.).

MIT Tele er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet eller ikke at levere tjenesteydelsen, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsinkelse med tilvejebringelse af ydelser fra andre teleoperatører. Kunden vil som udgangspunkt modtage en underretning herom fra MIT Tele eller 3. part.

28. Generelt vedrørende netværket

- MIT 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 indeledes, 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 datatrafik. Til det formål anvendes principper, der er defineret og internationalt standardiseret i IETF's (Internet Engineering Taskforce) RFC-standarder.
- 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.mittele.dk/bredbaandsfakta.
- MIT Tele og dennes netoperatør gør aktivt brug af metoder til bekæmpelse af spam og andet misbrug af internettet. Der foretages spam-filtrering på anvendte mailservere, hvor der filtreres i forhold til relays.ordb.org og sbl-xbl.spamhaus.org der blandt andet indeholder kendte spamværter. Kunden, der misbruger email-systemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l., kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre MIT Tele.

- MIT Tele er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af MIT Teles netoperatørs netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i MIT Teles netoperatørs netværk. Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale som placeres på anvendte servere overholder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.
- MIT Tele påtager sig ikke, og har ikke mulighed for, at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig følge lig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af MIT Tele og dennes netoperatør.
- Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Dette er forhold som MIT Tele ikke har nogen indflydelse på og derfor ikke kan drages til ansvar for.

29. Sikkerhed for bredbåndstjenesten

- Bredbåndsabonnementet kan mod betaling leveres med en sikkerhedspakke bestående af en software firewall og et antivirus program. Kunden må ikke lave kopier af programmet. Kunden kan ikke videregive licensen.

MIT Tele påtager sig intet ansvar for skader forårsaget af bredbånds-sikkerhedspakken og backup, herunder skade på kundens PC, tab af software og data på kundens PC eller eksponering heraf over for uvedkommende. MIT Tele kan ikke garantere en fuldstændig sikkerhed mod trusler samt skader på kundens PC selv ved købet af vores antivirusprogrammer og eller firewall.

30. Etablering af fysisk tilslutning til internettet

- Kunden kan vælge mellem en Gør Det Selv-løsning eller etablering ved hjælp af en tekniker. Skal bredbåndsforbindelsen etableres ved tekniker besøg, er kunden forpligtet til at give den af MIT Tele anviste netoperatør adgang til installationsadressen, således det er muligt at foretage installation af nødvendigt bredbånds-stik. Netoperatøren bestemmer den nærmere placering af nettermineringspunktet. Hvis der tidligere er etableret et nettermineringspunkt på adressen, benyttes dette. Det vil i nogle tilfælde være nødvendigt at trække nye kabler langs husmur o. l.
- Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 7.30 og 16.00. Kunden skal være på bopælen ved installationen. Er det ikke muligt for kunden at være på bopælen i det oplyste tidsrum, skal dette meddeles til MIT Tele minimum 4 dage før besøget. Såfremt det ikke sker rettidigt, eller den kontrakts-ansvarlige kunde ikke er på adressen, når teknikeren møder op, faktureres dette med et gebyr.
- Kunden må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. MIT Tele er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af MIT Tele, herunder installation af bredbånd og e-mail. Se mittele.dk for specifikke ydelser der gives support på.

31. Særligt om Gør Det Selv Installation

- Ved oprettelse eller flytning kan kunden og MIT Tele indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt. Ved GDS fremsender MIT Tele mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr (NT-udstyr). Kunden søger 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 tjenesten herefter virker. MIT Tele er uden ansvar for, om en eventuel eksisterende intern teleanstaltning på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik) virker efter kundens GDS-installation af NT-udstyret. Hvis kunden anmoder MIT Tele om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver MIT Tele sædvanlig betaling herfor.
- Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor tjenesten 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 MIT Teles udgifter til fejlsøgning.

32. Særligt vedrørende E-mail-adresse

- Kunden kan tilkøbe en elektronisk postkasse med én eller flere e-mailadresser.
- Kunden vælger en adgangskode til den elektroniske postkasse (mail-password) ved oprettelsen heraf.
- Kunden er ansvarlig for, at eventuelle e-mailadresser ikke krænker tredjemands rettigheder.
- Kunden må ikke overskride den angivne lagerkapacitet og eventuelle grænser for overført trafikmængde m.v. for e-mails.
- Såfremt kunden ikke logger på en oprettet elektronisk postkasse via mailplatform eller webmail i en uafbrudt periode på 180 dage, nedlægges den elektroniske postkasse, og alt data slettes permanent (herunder alt indhold og samtlige filer i den elektroniske postkasses Mapper og Adressebog). Kundens tilhørende e-mailadresser ophører samtidig. MIT Tele kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. MIT Tele kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mail-adresser.
- MIT Tele er uden ansvar for data og e-mailadresser, der slettes/ophører. Kunden kan ved henvendelse til MIT Tele få oprettet ny elektronisk postkasse med én eller flere nye e-mailadresser.
- Eventuelle e-mailadresser tilhører MIT Tele og stilles kun til kundens rådighed, indtil den elektroniske postkasse nedlægges, eller abonnementsaftalen ophører.

33. Særligt vedrørende Fast IP-adresse

- Der er mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilkøbe en eller flere faste IP-adresser. Eventuelle faste IP-adresser stilles kun til kundens rådighed, indtil abonnementsaftalen ophører.
- Hvis kunden får stillet 8 eller flere faste IP-adresser til rådighed, indberettes Kundens navn, adresse og telefonnummer til et offentligt tilgængeligt register over tildelte IP-adresser hos RIPE (det internationale organ, der administrerer tildeling af ip-adresser).
- MIT Tele har ret til at ændre kundens faste IP-adresser, når det er påkrævet af hensyn til trafik, drift eller tekniske forhold, herunder ved eventuel flytning af Abonnementet. MIT Tele informerer kunden om ændringer med et passende varsel. Kunden afholder selv alle udgifter i forbindelse med nødvendige tilpasninger i kundens udstyr m.v.

34. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr

- Samtidig med oprettelse af bredbånds-abonnement fremsender MIT Tele bredbånds-udstyr (splitter, xDSL-router/modem etc.). MIT Tele har, med mindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilseesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens bredbånds-forbindelse, samt evt. erstatningskrav. Hvis udstyret ikke leveres tilbage til MIT Tele ved abonnementsets ophør, så forbeholder MIT Tele sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prisliste.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på MIT Teles udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden eller nogen som kunden har ansvar for forvolder. Kunden skal godtgøre MIT Teles tab i forbindelse med sådanne skader.

- Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller dennes forsikring, der skal dække MIT Teles tab.
- MIT Tele forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret.

35. Tilslutning af kundens udstyr og Telenet til eget brug

- Kunden skal sikre, at forbindelsen til accesnettet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i access-nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser skal kunden straks træffe de fornødne foranstaltninger herfor. Dette kan være at regulere ankommende trafik mængder eller abonnere på yderligere forbindelser til accesnettet.

- Udstyr der tilsluttes access-nettet, skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske Telemarked. Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige Telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

36. Driftssikkerhed

- Internettjenestens tekniske egenskaber samt internettets særlige karakter betyder, at der kan forekomme udsving i transmissionshastigheden via bredbåndsforbindelsen. Udsving kan bl.a. forekomme som følge af ændringer i kobberkvalitet og som følge af påvirkningen mellem down- og upload ved høj belastning af forbindelsen. Endvidere går en del af båndbredden til ATM overhead. MIT Tele er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl.

- MIT Tele forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

37. Opgradering og nedgradering

- Kunden kan efter aftale pålægges en ny bindingsperiode, såfremt der foretages op- eller nedgradering af båndbredden efter opsigelsesperioden. En nedgradering af båndbredden kan ikke ske i bindingsperioden. MIT Tele forbeholder sig retten til at pålægge et gebyr for at op- og nedgradere sin bredbåndsforbindelse. Se hjemmesiden for pristakster.

38. Fejlretning

- MIT Tele forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i MIT Teles netoperatørs anlæg og installationer.
- Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (Mandag-Tors. kl. 9:00 - 16:00. Fredag kl. 9:00 - 15:00).
- Såfremt kunden er skyld i unødigt fejlretning for MIT Tele, forbeholder MIT Tele sig retten til at fakturere kunden for denne unødige fejlretning.
- I tilfælde af forgæves teknikerbesøg i forbindelse med fejlretning, forbeholder MIT Tele sig ret til at viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.
- MIT Tele er ikke ansvarlig for afbrydelser eller driftsforstyrrelser som følge af fejl.
- Kunden er Forpligtet til at give MIT Teles netoperatør adgang til installationsadressen, såfremt dette er nødvendigt for fejlretning.

39. Flytning

- Kunden kan bestille flytning af bredbånds-abonnementet inden for Danmarks grænser mod betaling af et flyttegebyr. Såfremt det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på kundens nye installations-adresse, ophører abonnementsaftalen, såfremt flytning ligger efter endt bindingsperiode.
- Ved manglende meddelelse om adresseændring kan MIT Tele opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse. MIT Tele vil sende fakturaer til den gamle adresse, indtil meddelelsen om adresseændring er modtaget. Kunden er, også efter adresseændring, forpligtet til at sikre betaling af dennes fakturaer på normal vis.
- Der er under flytningen af bredbåndsforbindelsen en risiko for en offline periode. (En periode uden internetadgang) For meget betalt abonnement refunderes

ikke pga. offline perioden. Såfremt flytning af bredbåndsforbindelsen ikke kan lade sig gøre, refunderes for meget indbetalt abonnementsafgift ikke.

40. Overdragelse af abonnementsaftalen

Kunden kan kun overdrage abonnementsaftalen til tredjemand, såfremt dette accepteres af MIT Tele. Overdragelse finder sted ved brug af en særlig overdragelsesblanket. MIT Tele forbeholder sig ret til at fakturere et overdragelsesgebyr til den, der overtager abonnementet.

MIT Tele kan uden varsel overdrage hele kundearrangement, herunder abonnementsaftalen, til tredjemand eller anden ejerstruktur.

41. Opsigelse

- Privataftale: Abonnementsaftalen har en bindingsperiode på 5 måneder fra etablering af forbindelsen + 30 dages opsigelse.
- Erhvervsaftale: Abonnementsaftalen har en bindingsperiode på minimum 12 måneder fra etablering af forbindelsen + 3 måneders opsigelse med mindre andet er aftalt.
- Lukning af forbindelsen i bindingsperioden kan derfor kun ske ved betaling for den resterende del af bindings- og opsigelsesperioden. Privataftalen kan til enhver tid opsiges med evt. tilhørende ydelser og services med et varsel på minimum 30 dage til bindingsperiodens udløb, medmindre der er specifikke abonnementsbetingelser inkl. opsigelsesvarsel til det pågældende produkt. Erhvervsaftalen kan først opsiges efter udløbet af bindingsperioden.
- Kundens abonnement fornyes automatisk indtil det opsiges i overensstemmelse med ovennævnte opsigelsesregler. MIT Tele kan til enhver tid opsige abonnementet med 1 måneds varsel regnet fra tidspunktet for kundens modtagelse af opsigelsen.
- Forudbetalt abonnement refunderes ikke, selvom abonnementet opsiges inden bindingsperiodens udløb. Kunden hæfter således for eventuelle tilgodehavender MIT Tele måtte have samt for eventuelle betalinger, såfremt en ny bindingsperiode er påbegyndt.
- Opsigelse fra kundens side skal ske enten telefonisk, elektronisk, skriftligt eller ved personlig henvendelse til MIT Tele. Kunden vil modtage skriftlig bekræftelse på opsigelsen.
- Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter aflydelsen af kundens adgang til xDSL-tjenesten eller adgang til internettjenesten, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. MIT Tele kan herefter ikke genetablere data, som er slettet. MIT Tele kan endvidere ikke herefter reservere kundens e-mailadresser.

42. Ændring af abonnementsbetingelser og priser

- MIT Tele kan gennemføre ændringer til fordel for sine kunder uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til ugunst for kunder kan MIT Tele vælge at varsle landsdækkende dagblade eller på MIT Teles hjemmeside. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler MIT 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 opsige aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Alle ændringer kan ses på www.MIT-Tele-tele.dk.
- Såfremt ændringerne er begunstigende for kunden, herunder reducere af priser, lancering af nye produkter m.v. kan ændringerne meddeles og gennemføres uden varsel.
- Kunden har ansvaret for til enhver tid at holde sig underrettet om MIT Teles gældende priser, abonnementsbetingelser m.v.

43. Ansvarsbegrænsning

- MIT Tele er ikke forpligtet til at betale erstatning, hvis manglende levering eller aflydelse m.v. skyldes force majeure. Ved force majeure forstås forhold uden for MIT Teles kontrol herunder eksempelvis naturkatastrofer, isvintre, oprør eller borgerlige uroligheder, krig eller militære operationer, nationale og lokale nød situationer, handlinger eller undladelser fra regeringsside, brand, lynnedslag, eksplosioner og strejke eller lockout.
- MIT Tele giver ingen kompensation ved mangelfuld ydelse eller kvalitet. MIT Tele har intet ansvar for dækning, kvalitet og sikkerhed når der surfes på internettet, og giver ingen kompensation ved mangelfuld ydelse eller forsinkelse. MIT Tele kan aldrig holdes ansvarlig for drifts- og avancetab, indtægtsstab, tidstab og lignende direkte eller indirekte tab

44. Erstatningsansvar

- MIT Tele er ikke erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af aflydelse, forstyrrelser eller nedbrud i de af kunden erhvervede produkter, ydelser og services, eller tab som følge af andre forhold hos MIT Tele eller hos tredje part. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud eller andre forhold hos MIT Tele eller tredje part.

- MIT Tele er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, såsom tabt avance, driftstab, produktionstab, tab som følge af at kundens produkt, ydelse eller service ikke kan benyttes som forudsat, tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelse o.l. opstået som følge af brug af information fundet på internettet.
- MIT Tele er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand.
- MIT Tele påtager sig ej heller ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.
- Ved midlertidig aflydelse eller lukning af abonnement, som følge af brud på aftale indgået mellem kunden og MIT Tele, erhverver kunden ikke noget krav imod MIT Tele. Det påhviler den enkelte kunde at have sikkerhedskopi af alt materiale på kundens hjemmeside. MIT Tele er derfor ikke ansvarlig for tab af data m.m. i forbindelse med kundens brug af abonnementsaftalen og hertil knyttede ydelser.

- MIT Tele er ikke ansvarlig for, at kundens besøg på en given hjemmeside bevirker, at der med eller uden kundens kendskab bliver downloadet en fil, der efterfølgende får computeren til at ringe op til højt takserede telefonnumre i udlandet.

45. Kundens misligholdelse (MIT Teles lukkeret)

Misligholder kunden sit abonnement er MIT Tele berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Et eller flere af de følgende punkter kan være en væsentlig misligholdelse:

- Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger, f.eks. i forbindelse med adresseændringer.
- Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist.
- Alle former for afsendelse og distribution af spam fra eller via kunden. Spredning af virus. Phishing mv.
- Forsøg på ulovlig indtrængen i netværk eller udførelse af Denial of Service-angreb. Dette omfatter - men er ikke begrænset til - portscans, mailbombing, brug af programmer som Back Orifice, Netbus o.l.*
- Overtrædelse af disse regler kan, hvis det skønnes nødvendigt, ligeledes medføre politianmeldelse.
- Tilknytte en hjemmeside til abonnementet, der indeholder racistiske budskaber, pornografi eller budskaber, som skønnes at have til hensigt at nedgøre minoritetsgrupper m.m.
- Hjemmesider og e-mail, der krænker tredjemands rettigheder. Indlæg i nyhedsgrupper, der tilsidesætter hensynet til de øvrige brugere af internettet, herunder indlæg, som må anses for værende irrelevante i forhold til gruppens formål.
- Optræden i strid med god skik på internettet. Videresalg, udleje, ud lån, overdragelse m.m. af abonnementet til tredjemand. Herunder netværksdeling med andre husstande, med mindre andet er skriftligt aftalt med MIT Tele.
- Hvis kunden udøver chikane mod MIT Tele eller medarbejdere hos MIT Tele.
- Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt.
- Kundens CVR nummer er eller bliver ugyldigt.

I tilfælde af aflydelse - som følge af kundens misligholdelse - vil MIT Tele underrette kunden om årsagen til aflydelsen. MIT Tele kan efter et konkret skøn tillade eventuel genåbning. Aflydelse som følge af misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen.

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

46. Tvister

Klager, der udspringer af aftalen, herunder i anledning af uenighed mellem MIT Tele og kunden om regnings- eller abonnementsforhold, skal indsendes til MIT Tele's kundeservice på e-mail kundeservice@mittele.dk med angivelse af "klage" i emnefeltet eller ved at ringe til 70 23 06 00.

Skulle du mod forventning ikke få løst din klage, kan du skrive til **Mit Tele's Klagenævnet** på kunde-pleje@mittele.dk eller sende et brev til adressen: Mit Tele, att. Klagenævnet, Holmbladsgade 139, 2300, København S.

Mit Tele bestræber sig på at behandle klager hurtigst muligt og vil træffe en afgørelse i din sag senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Så længe sagen behandles vil opkrævningen af evt. omtvistede beløb blive sat i bero.

Hvis du herefter fortsat er uenig i afgørelsen, kan du henvende dig til nedenstående ankenævnet.

- Hvis din klage f.eks. vedrører din regning eller dit abonnement, kan du klage til Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, www.teleanke.dk.

- Hvis dit køb er foretaget online på MIT Tele's hjemmeside, kan du også anvende EU-kommissionens online klageportal, hvilket dog hovedsageligt vil være relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Du finder klageportalen her: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Tvister kan endvidere af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom. Tvister afgøres efter dansk ret. Retssager mellem MIT Tele og kunden, hvor den ene ikke er forbruger, skal anlægges ved en Københavnsk byret.

47. Tillægsaftalen til Hvilende abonnement

1. For aftale om Hvilende abonnement gælder følgende vilkår i tillæg til vores Abonnementsvilkår. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om Hvilende abonnement forud. En aftale om Hvilende abonnement indebærer, at kunden mod betaling kan bestille sit abonnement på Bredbånd og TV Bredbånd nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (hvilende abonnement). Telefoni (Bredbånd- telefoni og Fastnet) forbundet på abonnementet sættes også i hvilende i perioden. Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at bl.a. kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for Hvilende abonnement består. Oplysning om hvilke former for abonnement på Bred-

bånd, TV Bredbånd og Bredbåndstelefonti, der ikke kan gøres hvilende og oplysning om, hvilke produkter Hvilende abonnement ikke kan kombineres med, kan fås ved skriftlig henvendelse til MIT Tele. Et abonnement, der er omfattet af en bindingsperiode, jf. MIT Teles Generelle Vilkår for abonnementet, kan ikke gøres hvilende. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Hvilende abonnement til Bredbånd og Hvilende abonnement til TV Bredbånd m.f. kan fås ved henvendelse til MIT Tele.

- Hvileperioden: Ved indgåelsen af aftalen om Hvilende abonnement aftaler kunden og MIT Tele hvileperiodens begyndelsestidspunkt. Hvileperioden løber herefter indtil kunden kontakter MIT Tele og anmoder om genåbning af forbindelsen. Hvileperioden kan dog maksimalt være 6 måneder, hvorefter forbindelsen automatisk genåbnes. I hvileperioden opkræves en særlig abonnementsafgift for Hvilende abonnement. Når forbindelsen genåbnes efter endt hvileperiode opkræves igen normal abonnementsafgift og eventuelt et opstartsgebyr som vil kunne ses på hjemmesiden.
- Tillægsydelser, funktioner og faciliteter: I hvileperioden har kunden ikke adgang til at benytte abonnementet og de dertilhørende tillægsydelser.

48. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft maj 2021.

Abonnementsbetingelser - TV (Maj 2021)

Betingelserne for TV er tillægsbetingelser til Fastnet og Bredbåndsbetingelserne. Aftaleforhold, der ikke er dækket af TV betingelserne, afgøres med baggrund i betingelserne for Fastnet og Bredbånd.

49. TV Bredbånd

Det er en forudsætning for abonnement på TV Bredbånd, at du lejer en digital modtager hos MIT Tele. Den vil ofte være inkluderet i abonnementsprisen. Ser du TV, reduceres hastigheden på din bredbåndsforsendelse - dog aldrig til under 512/128 Kbit/s.

MIT Tele har mulighed for at ændre sammensætningen af programpakkerne, herunder at lade en eller flere kanaler udgå eller erstatte af andre. En aftale om TV Bredbånd omfatter følgende: Abonnement på internetadgang via xDSL (Bredbånd) med den hastighed kunden har valgt.

Abonnement på enten Fastnet 5/5/20 eller Bredbåndstelefonti Forbrugsafregnet (jf. særskilte vilkår herfor) Abonnement på MIT Teles TVoIP tjeneste (TV). Med MIT Tele Bredbånd TV, kan man ikke få HbbTV (Hybrid broadcast broadband TV) signal, da der ikke bliver sendt et digitalt TV-signal (DVB) gennem vores TV bokse, da det kører over en bredbåndsforsendelse.

50. Digital modtager

Det er en forudsætning for aftalen om TV Bredbånd med Fastnet eller Bredbåndstelefonti Forbrugsafregnet og for kundens adgang til de aftalte tv-kanaler, at kunden har en (TV-boks) digital modtager leveret fra MIT Tele (Set Top Boks beregnet til modtagelse af TVoIP). MIT Tele udleverer den digitale modtager til kunden og har ejendomsretten hertil. MIT Tele opkræver særskilt abonnementsafgift for kundens brug af den digitale modtager. Kunden bærer risikoen på udstyr og installationer på installationsadressen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre MIT Tele's tab i de nævnte tilfælde. Hvis MIT Teles udstyr ikke leveres tilbage til MIT Tele ved abonnementsets ophør, så forbeholder MIT Tele sig retten til at fakturere dig i overensstemmelse med den til enhver tid gældende prislister.

51. Hastighedsreduktion

MIT Tele gør opmærksom på, at TV har prioritet over anden samtidig data trafik med henblik på at sikre den bedste brugeroplevelse. Det betyder, at når TV er aktiveret, så vil din samtidige brug af andre internet tjenester ske med en nedsat hastighed. Hvor meget hastighed TV beslaglægger er forskelligt afhængigt af, hvilken TV kanal du ser, herunder om det er HD kvalitet. Såfremt der benyttes flere TV samtidig, vil dette betyde en yderligere reduktion i internethastigheden. Surf hastigheden for din bredbåndsforsendelse reduceres med op til 4 M/bit pr. tændt TV boks. Har du f.eks. op til 20 M/Bit bredbånd med dit TV og tv-boks, vil du maksimalt kunne få 16 M/bit til internettet og surfing, når du samtidig har TV kørende. Tv kanaler, som tilbyder HD-programmer, vil kun være tilgængelige for de kunder, som har tilstrækkelig bredbåndshastighed til at modtage et HD-signal. Hastigheden vil dog aldrig reduceres til under 512/128 Kbit/s.

52. Opsigelse og bindingsperiode

En aftale om TV Bredbånd med Bredbåndstelefonti eller Fastnet er opsigelig i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse. Der er 30 dages opsigelse på aftalen og på tillægspakker. Henvendelse vedrørende opsigelse kan gøres ved:

- E-mail til kundeservice@mittele.dk

- Brev til MIT Tele, Holmbladsgade 139, 2300 København S
- Kontakt til kundeservice på 7023 0600.

53. Abonnementet

Et abonnement på tjenesten omfatter følgende:

- Etablering af én forbindelse til tjenesten.
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler. Tv-kanalerne er opdelt i en standardpakke og en række tillægspakker (tilsammen benævnt programpakker). Betegnelsen tillægspakker bruges i disse abonnementsvilkår både om tillægspakker udbudt af MIT Tele og tillægspakker udbudt af andre via MIT Teles TVoIP-tjeneste. Betegnelsen tillægspakke bruges i disse abonnementsvilkår endvidere om ekstra signal til yderligere fjernsyn.
- Adgang til at bestille Video on demand.

54. Særligt om Gør Det Selv Installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og MIT Tele indgå aftale om Gør Det Selv Installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt. Ved GDS fremsender MIT Tele mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med tilslutningsudstyr (Set Top Boks og kabler). Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af udstyret på installationsadressen på et nærmere aftalt tidspunkt. Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. MIT Tele er uden ansvar for, om en eventuel eksisterende intern teleinstallation på installationsadressen virker efter kundens GDS-installation af udstyret. Hvis kunden anmoder MIT Tele om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver MIT Tele sædvanlig betaling herfor. Der ydes ikke afslag i abonnementsafgiften for en periode, hvor tjenesten er afbrudt på grund af kundens mangelfulde installation af udstyret. Hvis der anmeldes en fejl i forbindelse med abonnementet, og det viser sig, at fejlen skyldes kundens mangelfulde installation af udstyret, er kunden forpligtet til at dække MIT Teles udgifter til fejlsøgning.

55. Accesforbindelse og andre forudsætninger

Adgang til de aftalte tv-kanaler forudsætter, at kunden har et fjernsyn med scart-/ eller HDMI indgang samt en Set Top Boks beregnet til modtagelse af TVoIP fra MIT Tele. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om MIT Teles TVoIP-tjeneste, at det er teknisk muligt at levere tjenesten på installationsadressen. Hvis det i forbindelse med flytning ikke er teknisk muligt at levere tjenesten på den nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen.

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen om MIT Teles TVoIP-tjeneste, at kunden har adgang til et abonnement på internetadgang via xDSL hos MIT 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 Basislinje til xDSL (Basislinje/ Bredbåndstelefonti), som kunden har indgået abonnementsaftale om. I visse tilfælde vil det ikke være muligt for MIT Tele at levere abonnement på MIT Teles TVoIP-tjeneste og abonnement på MIT Teles ISDN-tjeneste til samme installationsadresse. I sådanne tilfælde ophører abonnementsaftalen om TVoIP automatisk ved bestilling af abonnement på MIT Teles ISDN-tjeneste. Hvis abonnementsaftalen om internetadgang via xDSL, som er en forudsætning for abonnementsaftalen om MIT Teles TVoIP-tjeneste, opsiges af enten kunden eller af MIT Tele, ophører abonnementsaftalen om MIT Teles TVoIP-tjeneste samtidig. Hvis kunden bestiller abonnement på MIT Teles ISDN tjeneste til installations-adressen for kundens forbindelse til TVoIP-forbindelsen, vil abonnementsaftalen om TVoIP-tjenesten i visse tilfælde ophøre automatisk. MIT Tele forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af Kunden til enhver tid, herunder ved at undersøge om Kunden har ubetalt gæld i koncernforbundne teleselskaber i Danmark. MIT Tele er til enhver tid berettiget til at afvise kunden på baggrund af interne kreditregler samt oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer, koncernforbundne teleselskaber i Danmark og advarselsregistre. MIT 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 kautionsforsikrings-selskab, der er godkendt af MIT Tele. Allente kan annullere et køb, hvis Kunden er registreret hos ovennævnte eller kræve forudbetaling.

MIT Tele er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet eller ikke at levere tjenesteydelsen, såfremt dette er nødvendigt af tekniske årsager eller andre årsager, herunder forsinkelser med tilvejebringelse af ydelser fra andre teleoperatører. Kunden vil som udgangspunkt modtage en underretning herom fra MIT Tele eller 3. part.

56. Registrering af bruger

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

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

57. Offentlig visning og videredistribution

Distribution må ikke ske til steder, hvortil offentligheden har adgang, eller til erhvervs-kunder, herunder, men ikke begrænset til hoteller, restaurationer, erhvervsvirksomheder, institutioner, offentlige myndigheder m.v. Tv-kanalerne må ikke videredistribueres til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand.

58. Fortrydelsesret ved fjernsalg

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

Salg af en bredbåndsforbindelse anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugerftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen. Dette gælder også ved bestilling af PSTN, Bredbåndstelefo (VoIP) samt Bredbånds TV.

58.1 Benyttelse af fortrydelsesretten ved køb af TV Bredbånd.

Salg af en bredbåndsforbindelse inkl. bredbåndstelefo (VoIP) anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugerftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen. Ønsker du at fortryde aftalen, kan dette gøres ved at du:

- Sender en e-mail til kundeservice@mittele.dk
- Sender et brev til MIT Tele, Holmbladsgade 139, 2300 København S
- Ringer til kundeservice på 7023 0600.

58.2 Fortrydelse af køb af hardware.

Salg af en TV og bredbåndsforbindelse anses som en tjenesteydelse, og derfor starter de 14 dages fortrydelsesfrist iht. forbrugerftaleloven med at løbe fra aftalens indgåelse. Dvs. fra den dag, hvor kunden modtager en mail med ordrebekræftelse samt information om fortrydelsesreglerne/fristen.

Har kunden dog i forbindelse med købet af en denne forbindelse særskilt købt anden hardware f.eks. en tablet. Kan du fortryde dit hardware køb senest 14 (fjorten) dage efter modtagelse, giver MIT 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. MIT Tele forbeholder sig retten til at foretage en individuel vurdering af det enkelte forhold. Varer som opfylder ovenstående kriterier for fortrydelse kan returneres til MIT Tele. Kunden kan også fortryde hardwarekøb 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 anbefalet og opbevare postkvitteringen. Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal skriftligt gives til MIT Tele.

Varer, der returneres, skal ledsages af enten ordrebekræftelse, faktura eller lignende dokumentation i original eller kopi. Kunden bærer risikoen i forbindelse med varens returnering.

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. Henvendelser vedrørende fortrydelsesretten kan ske telefonisk eller elektronisk via e-mail: Telefon 7023 0600 / E-mail kundeservice@mittele.dk Fortrydelsesretten gælder kun for privatkunder.

Returnering af udstyr til TV Parabol (uden bredbåndsudstyr) kan ske på nedenstående adresse:

Allente A/S,
C/O InfoCare Service A/S
Tempovej 27-29
2750 Ballerup.

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

59. Kundens misligholdelse (MIT Teles lukkeret)

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen er MIT Tele berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten. Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist.
- Kunden videredistribuerer leverede tv-signaler til andre adresser end installationsadressen eller til tredjemand.
- Kunden foretager ændringer i dekodingsudstyr med det formål at opnå uautoriseret adgang til indholdet af en kodet tv-udsendelse.
- Offentlig visning, intern videredistribution i virksomheder, eller erhvervs-mæssig udnyttelse af leverede tv-signaler uden særlig aftale med MIT Tele herom.

- Der er berettiget tvivl om Kundens evne eller vilje til at betale rettidigt.
- Kundens CVR nummer er eller bliver ugyldigt.
- Kundens manglende betaling af et afdrag betragtes som en væsentlig misligholdelse, hvorfor rykkerprocedure vil iværksættes. MIT Tele kan forlange betaling af afdrag, som ikke er forfaldne, hvis Kunden er udeblevet med betaling af et beløb i mere end 30 dage efter dets forfaldstid, og beløbet udgør:
 - mere end en tiendedel af restgælden,
 - mindst en tyvendedel af restgælden, hvis Kunden mangler at betale flere afdrag eller o hele restfordringen.

60. MIT Teles misligholdelse - Fejlafhjælpning

MIT Tele afhjælpner via TDC fejl anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlrætnings-tider. - Fejlafhjælpning sker i almindelighed Mandag-Fredag kl. 8:00 - 15:00, medmindre kunden har tilkøbt en særskilt serviceaftale.

61. Afslag i abonnementsafgiften

Ved afbrydelse af enkeltkanaler ydes der ikke reduktion i abonnementsafgiften. MIT Tele er berettiget til at retfærdighedsmæssige årsager at blokere enkeltudsendelser uden reduktion i abonnementsafgiften.

62. Opsigelse og bindingsperiode

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

63. Ændring af priser og Programpakker

- Prisen på abonnementet reguleres uden varsel en gang årligt den 1. januar i henhold til ændringerne i nettoprisindekset for juli, som opgøres og offentliggøres af Danmarks Statistik.
- Moms, andre offentlige afgifter og afgifter til rettighedsorganisationer, herunder COPY-DAN og KODA, følger egne reguleringsnormer, således at ændringer i form af stigninger eller fald i disse afgifter mv. medfører tilsvarende ændringer uden varsel i abonnementsafgiften.
- MIT Tele kan ændre programpakkerne sammensætning og antallet af kanaler. Dette sker normalt med 1 måneds varsel via MIT Teles hjemmeside www.mittlele.dk. MIT Tele er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for MIT Teles kontrol.
- MIT Tele kan gennemføre ændringer til fordel for sine kunder uden varsel. Ved mindre væsentlige ændringer til ugunst for kunder kan MIT Tele vælge at varsle landsdækkende dagblade eller på MIT Teles hjemmeside. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler MIT 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 opsiges aftalen, dog senest så du kan komme ud af aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Alle ændringer kan ses på www.mittlele.dk. Dette gælder tillige indenfor uopsigelsesperioden, jf. pkt. 14. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.
- Ændringer i tv-pakkerne sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af tv-pakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring.
- Tilføjelse af flere tv-kanaler til udbuddet eller udskiftning af tv-kanaler kan dog gennemføres uden varsel.

64. Video on demand (MIT Tele Filmleje)

Som Video on demand (VOD) anses de tjenester, der i MIT Teles VOD portal præsenteres som sådan. VOD portalen indeholder oplysning om priser for VOD. Bestilling af VOD sker via den udleverede Set Top Boks på VOD portalen. Bestillingen sker ved hjælp af en pinkode, som kunden modtager med post fra MIT Tele. Pinkoden skal opbevares på en sikker måde. Betaling for VOD sker via kundens regning, eller via kundens betalingskort. Ved VOD sker levering af tjenesten umiddelbart efter, bestillingen er afsluttet. Ved brug af VOD accepterer kunden derfor, at den normale 14 dages fortrydelsesret bortfalder.

Hvis kunden glemmer pinkoden, eller koden uberegtiget kommer til tredjemands kendskab, skal kunden rette henvendelse til MIT Tele herom og bestille en ny pinkode. Ved kundens bestilling af ny kode spærres den gamle kode. MIT Tele kan opkræve gebyr for udsendelse af ny pinkode. Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af pinkoden med de begrænsninger, som følger af lov om visse betalingsmidler § 11. MIT Tele er ansvarlig for tab hos kunden i henhold til lovens § 12. MIT Tele opbevarer oplysninger om, hvilke VOD kunden aftager, med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for forbrug af VOD. Oplysningerne kan i øvrigt anvendes af MIT Tele til egne markedsundersøgelser og markedsføring i overensstemmelse med lovgivningen herom. Med henblik på at kunne efterforske eventuel kopiering foretages mærkning på hver VOD event, kunden bestiller. Mærkningen sker i form af en information, som kun kan aflæses på en eventuel kopi.

65. Plus abonnement

(MIT Tele 100 film (Filmpakke) samt spole/optag mv.)

Kunden har mulighed for mod betaling af en yderligere abonnementsafgift at tilvælge Plusabonnement. Et Plusabonnement giver kunden adgang til følgende:

- Mulighed for at sætte programmer på pause, spole eller optage.
- Adgang til et udvalgt filmkatalog på ca. 100 film, der kan ses til 0 kr. via den udleverede Set Top Boks til visning på kundens tv.
- Adgang til TV Arkiv, som giver mulighed for at se det til enhver tid værende udvalg af allerede viste tv-udsendelser fra udvalgte tv-kanaler i kundens programpakker.

66. Særligt om Viasat Film-pakken (Ved TV Bredbånd) Generelt

Disse abonnementsvilkår gælder for aftaler om abonnement på Viasat Film, der udbydes af Allente A/S (herefter Allente). Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har abonnement på TV Bredbånd. Et abonnement på TV Bredbånd kan være en del af MIT Tele's pakkeprodukter med samlet levering af bredbånd og TV og eventuelt telefoni. Viasat Film er en tillægspakke til abonnement på TV Bredbånd. Tillægspakken giver mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler. MIT Tele varetager al kontakt til kunden på Allentes vegne. Kunden skal derfor henvende sig til MIT Tele i alle spørgsmål, der vedrører Viasat Film, herunder betaling, opsigelse mv.

67. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om abonnement på tjenesten er kunden (abonnenten) og Allente.

67.1. Priser: Allente fastsætter priser for Viasat Film.

67.2. Allentes misligholdelse:

Allentes ansvar er underlagt de samme begrænsninger, som MIT Tele's jf. pkt. 12. Kundens henvendelse vedrørende Allentes misligholdelse skal ske til MIT Tele, jf. pkt. 18.1.

67.3. Overdragelse af abonnementsaftalen:

Allente kan til enhver tid overdrage abonnementsaftalen til et andet selskab i Allente-koncernen.

67.4. Opsigelseogbindingsperiode:

Aftalen er uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse (det vil sige 6 måneder fra leveringsdatoen), med mindre andet er aftalt. Det fremgår af ordrebekræftelsen, om der er aftalt en bindingsperiode. Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges abonnementsaftalen til udgangen af bindingsperioden. I modsat fald fortsætter abonnementsaftalen. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift i bindingsperioden - opsiges aftalen med omgående virkning. Kunden kan i øvrigt opsiges abonnementsaftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift frem til opsigelsesperiodens udløb. Ved Allentes varsling af en ændring af tillægspakken, vilkår eller priser, jf. pkt. 18.7 nedenfor, kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse - opsiges abonnementsaftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Allente kan opsiges aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse. Allente kan i øvrigt opsiges abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel. Hvis abonnementsaftalen om TV Bredbånd opsiges af enten kunden eller af MIT Tele, ophører nærværende abonnementsaftale samtidig.

67.5. Ændring af vilkår, priser og tillægspakke:

Disse abonnementsvilkår samt priser og abonnementsafgifter kan ændres med et varsel på mindst 1 måned efter samme procedurer, som benyttes af MIT Tele, jf. pkt. 15. Allente kan ændre tillægspakkernes sammensætning samt antallet af kanaler, funktioner og faciliteter. Dette sker normalt med mindst 1 måneds varsel. Allente er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring uden varsel, hvis ændringen skyldes forhold, der ligger uden for Allentes kontrol. Ved væsentlige ændringer af vilkår og priser til ugunst for kunder, varsler MIT Tele enten ved brev, e-mail, på regning, sms, betalingsoversigt eller lignende. Ændringer i tillægspakkernes sammensætning, som medfører, at en kanal udgår af pakken, anses som udgangspunkt for at være en væsentlig ændring. Mindre væsentlige ændringer varsles via MIT Tele's hjemmeside eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kunden. f.eks. via e-mail. Mindre væsentlige ændringer omfatter bl.a. ændringer i det tekniske format for udsendelse af kanalerne (HD-, analog- eller digitalformat). Ændringer af rent begunstigende karakter, fx tilføjelse af flere tv-kanaler, kan gennemføres uden varsel. Ved varsling af en ændring af en tillægspakke kan kunden - senest 14 dage før ændringens ikrafttrædelse - opsiges aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. pkt. 18.6. Ændringer, der er til gunst for kunden, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse. Hvis Allente som følge af forhold uden for Allentes kontrol foretager en ændring af en tillægspakke uden varsel, er kunden berettiget til - i en periode på 14 dage regnet fra ændringens gennemførelse - at opsiges aftalen med tilbagevirkende kraft fra ændringens gennemførelse.

67.6 Tvister og klager:

I tilfælde af tvist mellem kunden og Allente om forhold, der udspringer af abonnementsaftalen, kan kunden klage til MIT Tele, der videresender klagen til Allente. Allente træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet. Allentes afgørelse kan indbringes for Forbrugerstyrelsen, Aماغerfælledvej 56, 2300 København S. Hvis Forbrugerstyrelsen ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Forbrugerstyrelsen i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed. Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

68. Særligt om TV Parabol

En aftale om TV Parabol omfatter følgende:

- Etablering af én forbindelse til tjenesten.
- Mulighed for at modtage et nærmere bestemt antal tv-kanaler via levering af Parabol TV der udbydes af Allente.
- Når du indgår aftale om en tillægspakke er du bundet af aftalen i 6 måneder - med mindre du benytter din fortrydelsesret.
- Det kræves at kunden udfylder en tillægsaftale direkte med Allente for at kunne få TV Parabol. For tillægsaftalen om TV Parabol gælder en bindingsperiode på 6 måneder.
- MIT Tele har mulighed for at ændre sammensætningen af programpakkerne, herunder at lade en eller flere kanaler udgå eller erstatte af andre.
- Abonnement på internetadgang via xDSL (Bredbånd) med den hastighed kunden har valgt. Abonnement på enten Fastnet 5/5/20 eller Bredbåndstelefon (jf. særskilte vilkår herfor).
- TV Parabol udbydes af Allente A/S (herefter Allente). Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har et abonnement hos MIT Tele. MIT Tele varetager kontakt til kunden i samarbejde med Allente. Kunden bør henvende sig til MIT Tele i alle spørgsmål, der vedrører TV Parabol, herunder betaling, opsigelse mv. MIT Tele forbeholder sig ret til at videregive kundens henvendelse til Allente. Foruden aftalen mellem Allente og kunden gælder til enhver tid de abonnementsvilkår for telefoni og bredbåndprodukter (Fastnet, Bredbånd, Bredbåndstelefon), der er inkluderet i pakken.

69. Aftalevilkår for abonnement på Allentes tv-kanaler og tillægsprodukter via TV Parabol

Kunden vil modtage særlige aftalevilkår (Aftalen) fra Allente ved bestilling af TV Parabol og denne aftale vil være den gældende aftale i samspil med denne aftale mellem Allente A/S (Allente) og en privatkunde (Kunden) over 18 år bosiddende i Danmark.

Aftalens parter er Kunden og Allente. MIT Tele varetager al kontakt med Kunden på vegne af Allente, hvorfor Kunden skal henvende sig til MIT Tele i alle spørgsmål, der vedrører Aftalen med Allente.

Tillægsaftalen til Hvilende abonnement

For aftale om Hvilende abonnement gælder følgende vilkår i tillæg til vores Abonnementsvilkår. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for aftale om Hvilende abonnement forud. En aftale om Hvilende abonnement indebærer, at kunden mod betaling kan bestille sit abonnement på Bredbånd og TV Bredbånd nedtaget og afbrudt for senere genåbning på samme installationsadresse (hvilende abonnement). Telefoni (Bredbåndstelefon og Fastnet) forbundet på abonnementet sættes også i hvilende i perioden. Abonnementsaftalen forbliver i kraft under afbrydelsen, således at bl.a. kundens forpligtelse til at betale abonnementsafgift for Hvilende abonnement består. Oplysning om hvilke former for abonnement på Bredbånd, TV Bredbånd og Bredbåndstelefon, der ikke kan gøres hvilende og oplysning om, hvilke produkter Hvilende abonnement ikke kan kombineres med, kan fås ved skriftlig henvendelse til MIT Tele. Et abonnement, der er omfattet af en bindingsperiode, jf. MIT Teles Generelle Vilkår for abonnementet, kan ikke gøres hvilende. Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Hvilende abonnement til Bredbånd og Hvilende abonnement til TV Bredbånd mf. kan fås ved henvendelse til MIT Tele.

Hvileperioden

Ved indgåelsen af aftalen om Hvilende abonnement aftaler kunden og MIT Tele hvileperiodens begyndelsestidspunkt. Hvileperioden løber herefter indtil kunden kontakter MIT Tele og anmoder om genåbning af forbindelsen. Hvileperioden kan dog maksimalt vare 6 måneder, hvorefter forbindelsen automatisk genåbnes. I hvileperioden opkræves en særlig abonnementsafgift for Hvilende abonnement. Når forbindelsen genåbnes efter endt hvileperiode opkræves igen normal abonnementsafgift og eventuelt et opstartsgæbyr som vil kunne ses på hjemmesiden.

Tillægsydelse, funktioner og faciliteter

I hvileperioden har kunden ikke adgang til at benytte abonnementet og de dertil hørende tillægsydelse.

70. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft maj 2021.