

Vilkår for tilslutning til TDC NET Fiber

November 2021

Kort præsentation af Vilkårene

Her kan du læse om de 'Vilkår for tilslutning til TDC NETs Fiber', som gælder for din aftale med TDC NET A/S, herefter TDC, om tilslutning til TDC NETs fibernet, herefter TDC NET Fiber. Vilkårene er sammen med de fremsendte ordrebekræftelser grundlaget for aftalen mellem dig og TDC. Nogle af punkterne i vilkårene er særlig vigtige for mange af vores kunder, og dem vil vi gerne fremhæve for dig her:

- Har du sagt ja til et kampagnetilbud i forbindelse med TDC NETs udrulning af fibernet i dit lokalområde, kan du få standardtilslutning til TDC NET Fiber uden beregning, mens kampagnen om udrulningen af fibernet i dit lokalområde pågår. Hvis du bestiller ekstraydelser, skal du dog selv betale. Læs mere i pkt. 5.A og pkt. 6.
- Levering af standardtilslutning til TDC NET Fiber uden beregning kan være betinget af din indgåelse af abonnementsaftale med en tjenesteudbyder om levering af tjenester på TDC NET Fiber. Betingelser for levering af standardtilslutning uden beregning, og pris såfremt betingelserne ikke overholdes, vil fremgå af kampagnetilbud og din ordrebekræftelse.
- Din aftale om tilslutning til TDC NET Fiber omfatter (1) nedgravning af fiberstikledning fra vejskel og frem til nærmeste husmur, (2) opsætning af udvendig fiberboks på husmur, dog for etageejendomme opsætning af fiberboks i kælder eller loftsrum efter aftale med ejendommens ejer/administrator, (3) gennemboring af husmur og kabelindføring samt (4) opsætning af fiberstik, som afslutter fiberstikledningen indvendig i huset.
- Du vil blive kontaktet af TDC NET eller af vores entreprenør, så vi kan aftale hvor på din husmur, vi skal opsætte den udvendige fiberboks og føre kablet ind. Vi skal have adgang til dit hus for at opsætte et fiberstik indenfor og den udvendige fiberboks (installationsbesøg). Det er vigtigt, at du, eller en anden myndig person med fuldmagt til at indgå aftale med TDC NET om placering af indvendigt fiberstik og udvendig fiberboks, er på installationsadressen ved installationsbesøget. Vi kontakter dig direkte på din bopæl – eller vi ringer eller skriver til dig på mail og aftaler tidspunkter for installationsbesøget.
- Læs mere om de nærmere vilkår for standardtilslutning til TDC NET Fiber i pkt. 4 og 5.
- Din aftale om tilslutning til TDC NET Fiber omfatter *ikke* levering af tele-tjenester (bredbånd, tv, telefoni), men kan være betinget af køb af abonnement. Du kan frit vælge hvilken tjenesteudbyder, du vil købe abonnemeter hos. Læs mere i pkt. 1.

- Der kan være tilfælde, hvor TDC NET af tekniske eller fysiske årsager alligevel ikke kan etablere fiberforbindelsen. I så fald bliver din ordre annulleret. Læs mere i pkt. 1.A.
- Levering sker normalt senest 6 måneder efter din bestilling – og ofte hurtigere.
- Har du sagt ja til et kampagnetilbud i forbindelse med TDC NETs udrulning af fibernet i dit lokalområde, sørger TDC NET for reetablering af belægning (men ikke beplantning eller faste haveanlæg som terrasser og bede). Læs mere i pkt. 5.A.
- Du kan kun bestille tilslutning til TDC NET Fiber til din folkeregisteradresse eller til en ejendom, som du ejer (fx sommerhus eller udlejningsejendom). Er du ikke ejer af ejendommen, eller ejes ejendommen som sameje, kræver tilslutning ejers fuldmagt hhv. samejeres samtykke. Læs mere i pkt. 2.
- Bor du til leje i et parcelhus, rækkehus eller boligforening, skal du sikre, at ejeren eller administratoren af ejendommen giver TDC NET skriftlig tilladelse til tilslutningen til TDC NET Fiber. Beskrivelse af fuldmagt til brug herfor fremsendes sammen med ordrebekræftelsen. Læs mere i pkt. 2.
- TDC sender ordrebekræftelser og regninger til dig pr. e-mail til den mail-adresse, som du oplyste, da du bestilte. Læs mere i pkt. 1 og 2.A.
- Du kan fortryde din bestilling af tilslutning til TDC NET Fiber i 14 dage. Har du sagt ja til et kampagnetilbud i forbindelse med TDC NETs udrulning af fibernet i dit lokalområde, kan du dog fortryde bestillingen helt indtil dagen før TDC NET påbegynder arbejdet. Læs mere i pkt. 1.A.

Ovenstående liste er kun et resumé af visse vigtige vilkår. Du skal være opmærksom på, at 'Vilkår for tilslutning til TDC NET Fiber' gælder i deres helhed for aftalen mellem TDC NET og dig som kunde.

Indholdsfortegnelse

1. Aftalen	3
1.A. Forudsætninger for tilslutningsaftalelen	3
1.A. Fortrydelsesret for forbrugere	4
2. Aftalens parter.....	5
2.A. Kundedata og adresseoplysninger	6
3. Kvalitets- og serviceniveau.....	6
4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg	6
5. TDC NETs fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)	8
5.A. Stikledning og kabelindføring.....	8
5.B. Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)	9
5.C. Ejendomsret og ansvar for TDC NETs installationer	10
6. Betaling	10
7. TDC NETs misligholdelse	11
7.A. Fejlafhjælpning	11
7.B. Erstatningsansvar	11

7.C. Force majeure	12
8. Ændringer af TDC NET Fiber	12
9. Tvister og klager	12
10. Nyttige numre – kundeservice	12

1. Aftalen

Disse vilkår gælder for aftaler om tilslutning til TDC NET Fiber, der ejes af TDC NET A/S (herefter TDC NET), som er et selskab i TDC-koncernen.

En aftale om tilslutning til TDC NET Fiber (tilslutningsaftalen) omfatter følgende:

- Anlæg af fiberstikledning fra skel mod vej og frem til husmuren.
- Opsætning af fiberboks. Se nærmere pkt. 5.A.
- Etablering af indvendigt fiberkabelafslutningspunkt i form af et fiberstik. Gennemboring af husmur og kabelindføring fra fiberboks til indvendigt fiberstik. Se nærmere pkt. 5.A. og 5.B.
- De nærmere vilkår for anlæg og standardtilslutning til TDC NET Fiber findes i pkt. 5.

Ved 'TDC NET Fiber' forstås TDC NETs offentlige elektroniske datakommunikationsnetværk, som er baseret på fiberteknologi.

Aftalen om tilslutning til TDC NET Fiber omfatter *ikke* levering af teletjenester (bredbånd, tv, telefoni), og den aftalte tilslutning er som udgangspunkt passiv. Aftale om tilslutning kan være betinget af din indgåelse af en aftale om et abonnement på TDC NET Fiber med en tjenesteudbyder, der udbyder tjenester via TDC NET Fiber, det vil i så fald fremgå af din ordrebekræftelse. Leverages aftalen ubetinget, kan aftale om abonnement på bredbånd, tv eller telefoni via TDC NET Fiber, til enhver tid indgås med tjenesteudbydere, der udbyder tjenester via TDC NET Fiber.

Aftalen mellem kunden og TDC NET er opfyldt, når passiv tilslutning til TDC NET Fiber er etableret, forudsat at eventuelle betingelser er overholdt.

Det fremgår af TDC NETs ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. e-mail, jf. pkt. 2.A. Ordrebekræftelsen er sammen med disse vilkår grundlaget for aftalen mellem kunden og TDC NET.

1.A. Forudsætninger for tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for aftalen om tilslutning til TDC NET Fiber, at installationsadressen er registreret i BBR, at det er teknisk muligt at levere tilslutning til TDC NET Fiber på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for det geografiske område, som er dækket af TDC NET Fiber, at TDC NET efter en konkret økonomisk og teknisk vurdering ønsker at tilslutte

kunden til fibernettet, og at en eventuel betingelse om indgåelse af abonnementsaftale med en tjenesteudbyder, der leverer på TDC NET Fiber, er overholdt.

Er kunden ikke ejer af boligen eller ejendommen, hvorpå der etableres, er det endvidere en forudsætning, at ejeren enten har underskrevet en fuldmagtsaftale eller er til stede ved etablering.

TDC NET er berettiget til at annullere aftalen om tilslutning til TDC NET Fiber i følgende tilfælde:

- TDC NET kan ikke opnå kontakt med kunden, jf. pkt. 4.
- TDC NET kan ikke opnå aftale om etablering med ejeren af boligen eller ejendommen.
- TDC NET kan ikke opnå de nødvendige gravetilladelser, jf. pkt. 4.
- Kundetilslutningen i et fastlagt projektområde udebliver i et omfang, der betyder, at etablering i området ikke er økonomisk forsvarligt, eller at projektet i øvrigt bør udskydes eller omprioriteres.
- Installationsadressen er ikke registreret i BBR.
- Privat ejendomsret eller myndighedsforhold forhindrer etablering af tilslutningen.
- Særlige jordbundsforhold eller bygnings- eller konstruktionsmæssige forhold på installationsadressen medfører en ikke ubetydelig fare for jordskred eller risiko for personskade eller skader på ejendom eller materiel.
- Tilslutning til fibernettet vil påføre TDC NET ekstraordinære omkostninger, herunder men ikke begrænset til følgende situationer:
 - installationsadressen er en afsides beliggende ejendom,
 - installationsadressen er beliggende på øer uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn eller Sjælland,
 - leveringen kræver krydsning af vandløb,
 - jordbundsforholdene på installationsadressen er svært fremkommelig fra vejskel til nærmeste husmur, eller
 - forhold i øvrigt, der medfører særlige krav til fibernetnets fremføring eller placering.

Kunden kan ikke gøre krav gældende overfor TDC NET, hvis TDC NET annullerer tilslutningsaftalen i ovennævnte tilfælde.

1.B. Fortrydelsesret for forbrugere

Privatkunder kan fortryde bestillingen af tilslutning til TDC NET Fiber i 14 dage regnet fra den dag, hvor kunden modtager ordrebekræftelsen fra TDC NET.

I kampagneperioder, hvor TDC NET udruller fibernettet, kan kunder, som har bestilt standardtilslutning uden beregning, jf. pkt. 6, dog fortryde bestillingen,

indtil dagen før TDC NET påbegynder anlægs- og installationsarbejdet på installationsadressen.

Kunden kan fortryde bestillingen ved at kontakte TDC NET Kundeservice, jf. pkt. 10. Hvis kunden bruger fortrydelsesretten, annulleres bestillingen, og TDC NET refunderer alle eventuelle betalinger senest 14 dage fra den dato, hvor TDC NET har modtaget kundens besked.

Den forlængede mulighed for fortrydelse i kampagneperioder gælder alene for aftalen om standardtilslutning til TDC NET Fiber. Kunden skal derfor være opmærksom på, at aftaler om levering af tjenester på TDC NET Fiber er underlagt tjenesteudbyderens vilkår for fortrydelse, herunder en eventuelt kortere fortrydelsesfrist.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om tilslutning til TDC NET Fiber er kunden og TDC NET. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene. Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, jf. pkt. 6.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehus/klyngehus/dobbelthus, som ikke er tilknyttet et boligselskab eller en boligforening, og kunden er lejer, men ikke ejer ejendommen på installationsadressen, er det kundens ansvar at sikre, at ejeren af ejendommen er indforstået med, at ejendommen tilsluttes til TDC NET Fiber.

Hvis installationsadressen er en etagebolig/lejlighed eller et rækkehus/klyngehus, som udlejes privat eller er tilknyttet et boligselskab, en boligforening, en ejerforening er det en forudsætning for aftalen om tilslutning til TDC NET Fiber, at ejeren/administratoren af ejendommen forud har givet TDC NET skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes til TDC NET Fiber.

Hvis installationsadressen er et to- eller flerfamiliershus, hvor kunden alene ejer en ideel andel af ejendommen, er det en forudsætning for aftalen om tilslutning, at kunden har en eksklusiv brugsret til den del af ejendommen, hvorpå installationen foretages. Er det nødvendigt at foretage arbejde på fællesarealer, er det en forudsætning for aftalen om tilslutning, at de øvrige ejere af ejendommen har givet TDC NET skriftlig tilladelse til, at ejendommen tilsluttes TDC NET Fiber.

Hvis kunden uretmæssigt bestiller ejendommen tilsluttet til TDC NET Fiber, skal kunden dække TDC NETs tab ved krav om reetablering fra ejendommens ejer.

Hvor intet andet er oplyst, er det kundens eget ansvar at indhente den skriftlige tilladelse fra ejer/administrator af ejendommen.

2.A. Kundedata og adresseoplysninger

Kunden kan kun bestille tilslutning til TDC NET Fiber til kundens folkeregister-adresse (CPR-adresse/CVR-adresse) eller til ejendomme, som kunden ejer eller administrerer. TDC NET kan ved bestillingen kræve, at kunden identificerer sig ved brug af CPR og NemID.

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed (erhvervskunde), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC NET oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse og mobiltelefonnummer til brug for kontakt mellem TDC NET og kunden i forbindelse med bestillingen. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. Kun myndige personer kan indgå aftale med TDC NET.

Er kunden en erhvervskunde (juridisk person/virksomhed), skal kunden ved aftaleindgåelsen give TDC NET oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt e-mailadresse, kontaktperson og mobiltelefonnummer til brug for kontakt mellem TDC NET og kunden i forbindelse med bestillingen.

Hvis kunden ikke bor på installationsadressen, skal kunden endvidere oplyse installationsadressen, hvor tilslutning til TDC NET Fiber skal ske (fx kundens fritidsbolig eller kundens udlejningsejendom).

For TDC NETs behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på <https://tdcnet.dk/persondatameddelelse/>.

3. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til TDC NET.

4. Leveringstidspunkt og teknikerbesøg

TDC NET fastlægger efter en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. en tidsplan for arbejdets udførelse. Arbejdet tilrettelægges og varetages af TDC NET eller en eller flere af TDC NET udpegede underleverandører (entreprenører).

TDC NET eller TDC NETs underleverandør kontakter kunden – enten telefonisk eller pr. e-mail eller direkte på installationsadressen – med henblik på at aftale et tidspunkt for installationsbesøget.

På installationsbesøget etablerer TDC NET det indvendige fiberstik og den udvendige fiberboks. Det er en forudsætning for levering, at TDC NET eller TDC NETs underleverandør har adgang til ejendommen, og at teknikeren her træf-

fer kunden, eller en myndig person med fuldmagt fra kunden til at indgå aftale med TDC NET om placering af det indvendige fiberstik og den udvendige fiberboks.

Er kunden ikke ejer af installationsadressen, jf. nærmere pkt. 2, er det endvidere en forudsætning for levering, at teknikeren på installationsbesøget træffer ejeren/administratoren af ejendommen, eller en myndig person med fuldmagt fra ejeren/administratoren af ejendommen, til at indgå aftale med TDC NET om placering af udvendig fiberboks, samt ud- og indvendig ledningsføring på bygningen og i kælder/loft/skakt.

Kunden skal sikre, at TDC NET har fri adgang til den del af husmuren, hvorpå den udvendige fiberboks skal etableres. Det er kundens ansvar at fjerne beplantning samt faste haveanlæg som terrasser, bede, eller andet, der er egnet til at forhindre teknikers frie adgang til at etablere fiberboks på husmur.

Kunden skal også sikre, at TDC NET efterfølgende har adgang til grunden og den udvendige fiberboks, med henblik på etablering af fiberstikledningen (etableringstidspunkt) og eventuel yderligere besigtigelse i forbindelse hermed. Såfremt adgang til grunden og den udvendige fiberboks forudsætter, at kunden er hjemme, aftales etableringstidspunkt med kunden på installationsbesøget.

Træffer TDC NET ikke på det aftalte leveringstidspunkt kunden og hvor denne er en anden person, ejeren/administratoren af ejendommen, har TDC NET på tidspunktet for installationsbesøget ikke fri adgang til husmuren, eller har TDC NET på etableringstidspunktet ikke adgang til grunden og den udvendige fiberboks, kan TDC NET ikke levere den aftalte ydelse. TDC NET kontakter efterfølgende per mail, SMS eller ved flyer lagt i kundens postkasse, med henblik på at indgå ny aftale om levering hhv. etablering. Er der herefter ikke inden 7 dage indgået ny aftale om levering eller etablering, er TDC NET berettiget til at hæve aftalen.

Levering af tilslutningen vil normalt ske senest 6 måneder efter kundens bestilling – og ofte tidligere. Det præcise leveringstidspunkt fastsættes af TDC NET og meddeles kunden i en ordrebekræftelse.

Det er en forudsætning for tilslutningsaftalen og for TDC NETs overholdelse af det oplyste leveringstidspunkt, at de fornødne tilladelser, herunder gravetilladelser mv., kan indhentes, og at arbejdet i øvrigt kan udføres uhindret, jf. pkt. 5. Leveringstidspunktet oplyses altid med forbehold for eventuelle forsinkelser som følge af forhold, der ligger uden for TDC NETs kontrol, herunder, men ikke begrænset til, særlige fysiske forhold og dårligt vejr, der besværliggør TDC NETs levering, forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.) samt situationer omfattet af pkt. 7.C (force majeure).

Levering har fundet sted, når passiv tilslutning til TDC NET Fiber er etableret, jf. pkt. 1.

5. TDC NETs fiberinstallation (stikledning, fiberstik mv.)

En aftale om standardtilslutning til TDC NET Fiber omfatter følgende:

- Anlæg via gravning eller skydning af fiberstikledning fra fibertilslutningspunkt i vejen til nærmeste husmur jf. pkt. 5.A.
- Placering af fiberboks og kabelindføringspunkt på husmur mod vejen eller 1 meter rundt om begge hjørner (dog max 1½ meter over jorden), jf. pkt. 5.A. Gennemboring af husmur og kabelindføring, jf. pkt. 5.A og 5.B.
- For etageejendomme gælder særligt, at fiberboks kan etableres i kælder- eller loftsrum efter aftale med ejendommens ejer eller administrator.
- Etablering af fiberkabelafslutningspunkt i form af et fiberstik, som afslutter fiberstikledningen indvendig i huset, jf. pkt. 5.B.
- Kunden kan, i stedet for udvendig fiberboks, mod betaling bestille en alternativ løsning i form af muffe i jord, jf. pkt. 5.A.

5.A. Stikledning og kabelindføring

Installationsadressen skal være en sædvanlig adresse, som udgør kundens bolig, fritidsbolig, erhvervsvirksomhed eller faste arbejdssted. Installationsadressen skal i øvrigt ligge inden for det geografiske område, som er dækket af TDC NET Fiber.

Hvis installationsadressen er et parcelhus, et fritidshus eller et rækkehus/klyngehus/dobbelthus, sker indføring af fiberstikledningen på kundens grund, hvor det efter TDC NETs vurdering er teknisk og økonomisk mest hensigtsmæssigt – og i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Hvis installationsadressen er en etagebolig/lejlighed, sker indføringen af fiberstikledningen normalt fra hovedtrappen – og i samråd med ejeren/administratoren af ejendommen, jf. pkt. 2.

Kunden skal sørge for uhindret adgang i haven, herunder sørge for at rydde for beplantning mv. 1 meter rundt om kabelindføringspunktet på husmuren. Kunden skal ligeledes sikre at faste haveanlæg som terrasser, bede eller andre installationer ikke hindrer TDC NETs adgang til kabelindføringspunktet. Giver der ikke TDC NET uhindret adgang på det aftalte tidspunkt for installationsbesøget og i forbindelse med efterfølgende etablering af fiberstikledningen, jf. pkt. 4, er TDC NET berettiget at hæve aftalen.

Reetablering af udendørsarealer, herunder belægning og beplantning, skal kunden normalt sørge for. I kampagneperioder, hvor TDC NET udruller fiber-net i et nærmere udpeget lokalområde, sørger TDC NET dog for reetablering

af belægning (men ikke beplantning eller faste haveanlæg) og oprydning efter gravning på installationsadresser i det lokalområde, som kampagnen vedrører.

Ønsker kunden ikke en fiberboks på husmur kan kunden, i stedet for udvendig fiberboks, mod særskilt betaling, bestille en muffe, der etableres i jorden ved kabelindføringspunktet. Bestilling af muffe skal ske hos TDC NETs tekniker på installationsbesøget. Muffen etableres samtidig med etablering af fiberstikledning på kundens grund.

5.B. Indvendig installation og fiberstik (fiber-KAP)

På installationsadressen etablerer TDC NET et fiberstik (et fiberkabelafslutningspunkt også kaldet fiber-KAP eller fKAP), som udgør afslutningspunktet for TDC NET Fiber. Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed. Fiberstikket kræver ikke strøm, jf. dog nedenfor.

Levering af tjenester (bredbånd, tv, telefoni) fra kundens tjenesteudbyder kræver, at der – ud over fiberstikket – også opsættes nettermineringsudstyr (ONT - optisk netterminering) i umiddelbar nærhed af fiberstikket. Endvidere kræver levering af tjenester fra kundens tjenesteudbyder, at der opsættes tilslutningsudstyr i form af router fra kundens tjenesteudbyder. ONT og router kræver strøm og kunden skal sørge for nødvendig elforsyning inden for en meter fra ONT til brug herfor. Fiberstikket skal derfor placeres inden for en meter af en stikkontakt. Udgifter til elforsyning påhviler kunden.

TDC NET bestemmer den nærmere placering af fiberstikket under hensyntagen til stikledningens placering, eventuel eksisterende installation på adressen og i videst muligt omfang efter kundens ønske. TDC NET placerer som udgangspunkt fiberstikket ved kabelindføringen i kundens bolig/erhvervsvirksomhed. Bor kunden i en etageejendom/lejlighed kan TDC NET, hvis det er muligt, på kunden ønske placere fiberstikket i første opholdsrum op til 12 meter fra kabelindføringspunktet. Bor kunden i parcelhus/villa kan TDC NET, hvis det er muligt, på kundens ønske placere fiberstikket i samme rum op til 2 meter fra kabelindføringspunktet. Fiberstikket skal placeres i et beboelsesrum, som er opvarmet og isoleret, og må ikke placeres i et eksempelvis uopvarmet loft, krybekælder eller vådrum.

Hvis kunden senere ønsker ledningsføring og placering af TDC NETs fiberinstallation ændret, etablerer TDC NET – om muligt – dette mod særskilt betaling.

Kunden skal sørge for, at der er uhindret adgang for TDC NET til at installere TDC NETs fiberinstallationer og ledningsføring. Giver der ikke TDC NET uhindret adgang på det aftalte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, er TDC NET berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Eventuelle bygningsreparationer som fx maling, pudsning og tapetsering, eller genetableringer efter byggetekniske forskrifter, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af TDC NETs fiberinstallation, skal kunden sørge for.

TDC NET har drifts- og fejlretningsansvaret, jf. pkt. 7.A, for TDC NET Fiber til og med fiberstikket og eventuel nettermineringsudstyr (ONT). Kunden har drifts- og fejlretningsansvaret for det eventuelle interne net. Ved interne net forstås husinstallationer efter nettermineringspunktet i form af telenet eller fordelingsnet til kundens eget brug på installationsadressen, fx ekstra telefonstik eller antennestik.

5.C. Ejendomsret og ansvar for TDC NETs installationer

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) TDC NETs udstyr og installationer, og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden må bl.a. ikke gøre indgreb i TDC NETs udendørs installationer og i fiberkabelafslutningspunktet (fiberstikket), jf. pkt. 5.A og 5.B.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC NETs installationer og stikledningen på installationsadressen, som kunden – eller nogen, som kunden har ansvar for – forvolder.

For TDC NETs installationer på installationsadressen bærer kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre TDC NETs tab i de nævnte tilfælde.

6. Betaling

TDC NET opkræver betaling for de engangsydelser, som er forbundet med leveringen, jf. TDC NETs til enhver tid gældende prisliste (gravning, installation af fiberstik, ekstraarbejder, teknikerbesøg mv., jf. pkt. 5). I kampagneperioder, hvor TDC NET udruller fibernet i et nærmere udpeget lokalområde, tilbyder TDC NET dog i nogle tilfælde standardtilslutning til TDC NET Fiber uden beregning eller mod oprettelse af abonnement hos en tjenesteudbyder, der leverer tjenester på TDC NET Fiber på installationsadresser i det lokalområde, som kampagnen vedrører.

Det fremgår af kampagnetilbud og af ordrebekræftelsen fra TDC NET, om standardtilslutning, jf. pkt. 5, leveres uden beregning. For levering af ekstraydelser, jf. pkt. 5.A og 5.B, er TDC NET altid berettiget til at opkræve normal betaling, jf. TDC NETs prisliste.

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Regningen fremsendes pr. e-mail.

Ved forsinket betaling er TDC NET berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. TDC NET er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve.

TDC NET kan, efter orientering af kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i TDC-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af TDC NET.

7. TDC NETs misligholdelse

7.A. Fejlafhjælpning

TDC NET afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

Fejlretning kan ske i samarbejde med kundens eventuelle tjenesteudbydere, jf. pkt. 1.

Grænsen for TDC NETs fejlretningsansvar er det af TDC NET etablerede fiberkabelafslutningspunkt (fiberstikket) og eventuelle nettermineringsudstyr (ONT), jf. pkt. 5.B.

Fejlretning af TDC NETs eventuelle nettermineringsudstyr (ONT), jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at TDC NET fremsender andet nettermineringsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

Kunden skal sikre, at TDC NET med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen. Giver der ikke TDC NET uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC NET berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC NET Fiber, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5.B, er kunden forpligtet til at dække TDC NETs udgifter til fejlsøgning.

7.B. Erstatningsansvar

TDC NET er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af TDC NET eller nogen, som TDC NET har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- A. TDC NET er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af TDC NET Fiber i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC NET har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. TDC NET er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at TDC NET Fiber ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

7.C. Force majeure

TDC NET er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 7.B, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for TDC NETs kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt TDC NETs egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

8. Ændringer af TDC NET Fiber

TDC NET er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af TDC NET Fiber for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. TDC NET tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis TDC NET skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af nettet.

9. Tvister og klager

Aftalen om tilslutning til TDC NET Fiber er undergivet dansk ret.

I tilfælde af tvist mellem kunden og TDC NET om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til TDC NET. TDC NET træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, kan TDC NETs afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

10. Nyttige numre – kundeservice

Kundeservice og Support

Telefon 70 10 00 60

TDC NET A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
CVR 40 07 52 67