

# Betingelser

Bredbåndstjenester

**Velkommen.**

# Indholdsfortegnelse

Betingelser for Velkommens bredbåndstjenester	3
1. Generelt	3
2. Indgåelse og oprettelse	3
3. Fortrolighed	4
4. Afhjælpning og support	4
5. Levering	4
6. Generelt vedrørende netværket	5
7. Etablering af fysisk tilslutning til internettet	5
8. Særligt om Gør-det-selv-installation	6
9. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr	6
10. Tilslutning af kundens udstyr og telenet til eget brug	7
11. Driftssikkerhed og hastighed	7
12. Opgradering og nedgradering	7
13. Fejlretning	8
14. Flytning	8
15. Kundens ansvar	8
16. Kundens misligholdelse og Velkommens lukkeret	9
17. Tvister	9
18. Opsigelse	9
19. Ikrafttrædelse	9

# Betingelser for Velkommens bredbåndstjenester

## 1. Generelt

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om bredbåndsabonnement udbudt af Velkommen (Kalvebod Brygge 39, 5, 1560 København V, CVR 37960705).

Parternes aftale består af nærværende abonnementsbetingelser, kundens ordrebekræftelse og Velkommens Generelle Betingelser. Abonnementsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra Velkommen. Kun myndige personer kan indgå aftale om bredbånd.

- Et abonnement på bredbånd omfatter adgang til internettet via Velkommens internettjenester via bredbånd.
- Mulighed for at benytte internettjenesten med de til enhver tid gældende funktioner og faciliteter.
- Etablering af en eller flere forbindelser til bredbåndstjenesten, som udbydes af Velkommen.
- 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 bredbånd på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for bredbåndstjenestens geografiske dækningsområde. Velkommen giver

snarest muligt meddelelse til kunden, hvis levering ikke er mulig. Levering af bredbånd forudsætter endvidere, at kunden har en fungerende telefonlinje til det almindelige Telefonnet tilknyttet leveringsadressen. I visse tilfælde har Velkommen ikke mulighed for at levere alle båndbredder til kunden.

## 2. Indgåelse og oprettelse

Et bredbåndsabonnement bestilles ved telefonisk henvendelse til Velkommen eller via [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). Aftale om tilslutning til bredbånd anses for indgået, når Velkommen har fremsendt en ordrebekræftelse til kunden. De af kunden til Velkommen afgivne oplysninger om blandt andet identitet, bopæl, bankoplysninger mv., skal kunden på Velkommens anmodning dokumentere rigtigheden af, ligesom Velkommen kan kræve validering med NemID. Ved kundens accept forpligter kunden sig til at overholde aftalebetingelserne. Det fremgår af Velkommens ordrebekræftelse, hvad aftalen konkret omfatter. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden de gældende betingelser, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med betingelser og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og Velkommen. Velkommen fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen. Velkommen kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan Velkommen opkræve

specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser og engangsydelser mv. Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser kan fås på Velkommens hjemmeside eller ved henvendelse til Velkommen.

Såfremt udefrakommende tekniske årsager medfører, at kunden ikke er i stand til at blive tilsluttet bredbånd, eller såfremt Velkommen efter en foretagen kreditvurdering ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning ved, at Velkommen hurtigst muligt giver meddelelse herom til kunden.

Velkommen forbeholder sig ret til, til enhver tid, at afvise en kunde, der er registreret som dårlig betaler i et kreditvurderingsinstitut, eller andre for Velkommens relevante registre.

Velkommen forbeholder sig ret til at informere kunden via sms og e-mail i forbindelse med forpligtelser i henhold til lovgivning, kontraktmæssige forhold samt ved praktiske kunde- og servicemeddelelser.

### 3. Fortrolighed

Når kunden bestiller et bredbåndsabonnement, vælger kunden adgangskode til brug for adgang til selvbetjening på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). 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 Velkommen.

Materiale til og fra kundens elektroniske postkasse er personligt og fortroligt. Velkommen er ikke berettiget til at læse eller på

anden måde videregive nogen form for information til tredjemand omkring aktiviteter i relation til kundens abonnement. Velkommen videregiver alene information, når dette kan kræves med henvisning til gyldig lovhjemmel af f.eks. myndigheder, domstole eller i tilfælde af lovovertrædelser.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af Velkommen vil blive behandlet fortroligt samt under iagttagelse af persondataloven og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering, inddrivelsesforretning, samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

### 4. Afhjælpning og support

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

Kunden frigøres ikke for betaling, hvis det ikke lykkes Velkommen at afhjælpe kundens eventuelle problemer. Der kan opkræves gebyr for support, når fejlen skyldes udstyr eller installationer, der ikke er Velkommens eller dennes netoperatørs ejendom.

### 5. Levering

I samarbejde med Velkommens 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 bredbåndsforbindelsen, og som Velkommen har indgået aftale med den pågældende udbyder af accesforbindelsen om at fællesudnytte. Accesforbindelsen kan f.eks. bestå i en fastnetforbindelse (PSTN) eller en bærelinje til bredbånd.

Installationsadressen for bredbåndsforbindelsen 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 bredbånd, udpeger kunden en installationsadresse, hvor Velkommen etablerer den faste installation (stik mv.), evt. mod gebyr.

## 6. Generelt vedrørende netværket

Velkommen 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. Kunder der misbruger e-mailsystemet til afsendelse eller relay hosting af mail, spam o.l., kan opkræves for de omkostninger dette måtte påføre Velkommen.

Velkommen er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af Velkommens netoperatørs netværk. Dette kan omfatte – men er ikke begrænset til – spærring af trafik fra netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden i Velkommens netoperatørs netværk. Det påhviler kunden selv at kontrollere, at alt materiale som placeres på anvendte servere over-

holder gældende dansk og international lovgivning om ophavsret og derved ikke krænker tredjemands rettigheder.

Velkommen påtager sig ikke, og har ikke mulighed for, at kontrollere kundens benyttelse af de ressourcer, der stilles til kundens rådighed. Kunden påtager sig følgelig ethvert ansvar for alle informationer, som kunden gør tilgængelige ved anvendelsen af net og servere, der stilles til rådighed af Velkommen og dennes net operatør.

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 Velkommen ikke har nogen indflydelse på og derfor ikke kan drages til ansvar for.

## 7. Etablering af fysisk tilslutning til internettet

Kunden kan vælge mellem en Gør-det-selv eller Godt-i-gang (tekniker)-installation. Skal bredbåndsforbindelsen etableres af en tekniker, er kunden forpligtet til at give den af Velkommen 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.

Nettermineringspunktet er den fysiske grænseflade, der udgør kundens tilslutning til Velkommens tjenester. Velkommen etablerer et nettermineringspunkt på installationsadressen, og Velkommen har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminaludstyr,

computer eller andre former for kommunikationsudstyr) til nettermineringspunktet, og nettermineringspunktet er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan f.eks. bestå af et stik. Hvis tjenesten kræver tilslutningsudstyr, f.eks. et modem, udgør udgangstikket i tilslutningsudstyret nettermineringspunktet.

Installationen vil ske på arbejdsdage i tidsrummet mellem kl. 7.30 og 16.00. Abonnementen skal være på bopælen ved installationen. Er det ikke muligt for abonnenten at være på bopælen i det oplyste tidsrum, skal dette meddeles til Velkommen minimum 48 timer før besøget. Såfremt det ikke sker rettidigt, eller abonnenten ikke er på adressen når teknikeren møder op, faktureres dette med et gebyr.

Kunden må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer.

Velkommen er alene forpligtet til at yde support på ydelser leveret af Velkommen.

## 8. Særligt om Gør-det-selv-installation

Ved oprettelse eller flytning kan kunden og Velkommen indgå aftale om Gør-det-selv-installation (herefter GDS), hvis dette er teknisk muligt. Ved GDS fremsender Velkommen mod betaling en Gør Det Selv-pakke til kunden med bredbåndsudstyr. Kunden sørger herefter selv for den fysiske tilslutning af udstyret på installationsadressen.

Kunden er ansvarlig for, at den fysiske tilslutning af udstyret foretages korrekt, så tjenesten herefter virker. Velkommen er uden ansvar for, om en eventuel eksisterende intern teleinstallation på installationsadressen (eksisterende ekstra telefonstik) virker efter kundens GDS-installation af udstyret. Hvis

kunden anmoder Velkommen om at foretage installationen eller rette fejl ved den af kunden foretagne installation, opkræver Velkommen 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 Velkommens udgifter til fejlsøgning.

## 9. Særligt vedrørende bredbåndsudstyr

Samtidig med oprettelse af bredbånds-abonnement fremsender Velkommen bredbåndsudstyr (router, strømforsyning og netværkskabler). Velkommen har, medmindre andet er aftalt skriftligt, ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, mv.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Til sidesættelse medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens bredbånds-forbindelse, samt evt. erstatningskrav.

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

Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller dennes forsikring, der skal dække Velkommens tab.

Velkommen forbeholder sig ret til at opkræve erstatning for defekt udstyr, hvor defekten er opstået ved ikke-normalt brug af udstyret.

## 10. 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 accesnettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser skal kunden straks træffe de fornødne foranstaltninger herfor. Dette kan være at regulere ankomende trafik mængder eller abonnere på yderligere forbindelser til accesnettet.

Udstyr der tilsluttes accesnettet, 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.

## 11. Driftssikkerhed og hastighed

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. Velkommen er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl.

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

For aftaler om abonnement på internetadgang via xDSL hos Velkommen gælder følgende om hastighed:

- En forbindelse til Velkommens xDSL-tjeneste kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og Velkommen vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.

Velkommen er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Velkommens xDSL-tjeneste og internettjeneste for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Velkommen tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Velkommen skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

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

## 12. Opgradering og nedgradering

Kunden har mulighed for at op- og nedgradere sin bredbåndsforbindelse inden for det produktsortiment Velkommen udbyder, såfremt det teknisk er muligt. Op- eller nedgradering vil ske hurtigst muligt. En nedgradering opfattes som et skift til en båndbredde, der koster mindre end den, kunden havde i forvejen.

Kunden pålægges ikke en ny bindingsperiode, såfremt der foretages op- eller nedgradering af båndbredden efter uopsigelighedsperioden. En nedgradering af båndbredden kan ikke ske i bindingsperioden.

Velkommen forbeholder sig retten til at pålægge et gebyr for at nedgradere. Opgradering er gratis.

## 13. Fejlretning

Velkommen forpligter sig til hurtigst muligt at afhjælpe fejl i Velkommens netoperatørs anlæg og installationer.

Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 7.30 til kl. 16.00).

Såfremt kunden er skyld i unødigt fejlretning for Velkommen, forbeholder Velkommen sig retten til at fakturere kunden for denne unødige fejlretning.

I tilfælde af forgæves teknikerbesøg i forbindelse med fejlretning, forbeholder Velkommen sig ret til at viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.

Velkommen er ikke ansvarlig for afbrydelser eller driftsforstyrrelser som følge af fejl.

Kunden er Forpligtet til at give Velkommens netoperatør adgang til installationsadressen, såfremt dette er nødvendigt for fejlretning.

## 14. Flytning

Kunden kan bestille flytning af bredbåndsabonnementet inden for Danmarks grænser. Såfremt det ikke er muligt at etablere en bredbåndsforbindelse på kundens nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen, såfremt flytning ligger efter endt bindingsperiode.

Ved manglende meddelelse om adresseændring kan Velkommen opkræve et gebyr for manuelt at finde den nye adresse.

Der er under flytningen af bredbåndsforbindelsen en risiko for en offline periode. For meget betalt abonnement refunderes ikke pga. offline. Såfremt flytning af bredbåndsforbindelsen ikke kan lade sig gøre, refunderes for meget indbetalt abonnementsafgift ikke.

## 15. Kundens ansvar

Velkommen påtager sig ikke at kontrollere og har ikke ansvar for hvilke informationer, der stilles til kundens rådighed ved adgang til internettet. Dette omfatter bl.a. informationer fra hjemmesider, e-mails, links, nyhedsgrupper eller chatgrupper.

Kunden kan ved download af materiale fra internettet eller ved åbning af programmer i modtaget e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Velkommen har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.

Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre via internettjenesten.

Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller download. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere.

I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af nettydelser fra tredjemand har Velkommen intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.



## 16. Kundens misligholdelse og Velkommens lukkeret

Misligholder kunden sit abonnement, og er denne misligholdelse væsentlig, er Velkommen berettiget til at afbryde eller lukke dette med øjeblikkelig virkning uden forudgående varsel. Ét eller flere af de følgende punkter kan udgøre væsentlig misligholdelse:

- A. Ukorrekte eller manglende kundeoplysninger, f.eks. i forbindelse med adresseændringer.
- B. Alle former for afsendelse og distribution af spam fra eller via kunden. Spredning af virus. phishing mv.
- C. 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.
- D. Tilknytte en hjemmeside til abonnementet, der indeholder racistiske budskaber, pornografi eller budskaber, som skønnes at have til hensigt at nedgøre minoritetsgrupper m.m.
- E. Hjemmesider og e-mails, 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.
- F. Optræden i strid med god skik på internettet. Videresalg, udleje, udlån, overdragelse m.m. af abonnementet til tredje-mand. Herunder netværksdeling med andre husstande, med mindre andet er skriftligt aftalt med Velkommen.

I tilfælde af afbrydelse – som følge af kundens misligholdelse – vil Velkommen underrette kunden om årsagen til afbrydelsen. Velkommen kan efter et konkret skøn tillade eventuel genåbning. Afbrydelse som følge af

misligholdelse berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsbetalingen.

Kundens data fra eventuelle elektroniske postkasser slettes 45 dage efter afbrydelsen af kundens adgang til bredbånds-tjenesten eller adgang til internettjenesten, medmindre forbindelsen/adgangen genåbnes. Velkommen kan herefter ikke genetablere data, som er slettet.

## 17. Tvister

Aftaler om levering og drift af Velkommens tjenester er undergivet dansk ret. I tilfælde af tvist mellem kunden og Velkommen om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Velkommen. Velkommen træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan Velkommens afgørelse indbringes for:

Teleankenævnet  
Axeltorv 6, 3. sal  
1609 København V  
Tlf. 3318 6900  
www.teleanke.dk

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

## 18. Opsigelse

Se Velkommens Generelle Betingelser.

## 19. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 6. februar 2019.