

# Betingelser

Bredbåndstelefoeni

**Velkommen.**

# Indholdsfortegnelse

Betingelser for bredbåndstelefon hos Velkommen	3
1. Generelt	3
2. Aftalen	3
3. Support	4
4. Tjenester og funktioner	5
5. Alarmcentralen	5
6. Ændring af abonnementsvilkår og priser	5
7. Aftalens overdragelse	5
8. Nummertildeling og nummerændring	5
9. Opsigelse	6
10. Kundens data og nummeroplysning	6
11. Kundens misligholdelse	7
12. Ansvar	7
13. Tyverispærring	8
14. Tvister	8
15. Ikrafttrædelse	8

# Betingelser for bredbåndstelefonti hos Velkommen

## 1. Generelt

Hermed Velkommen A/S (følgende benævnt Velkommen) betingelser for bredbåndstelefonti.

1.1. For at kunne benytte Velkommens bredbåndstelefonti, er kunden ansvarlig for at have adgang til internettet via en bredbåndsforbindelse leveret af Velkommen.

1.2. Velkommen kræver, at kunden har fast bopæl og fakturaadresse i Danmark.

## 2. Aftalen

2.1. Nærværende abonnementsvilkår finder anvendelse på aftalen mellem den ene side Kunden og på den anden side Velkommen, CVR 37960705 (Kalvebod Brygge 39, 5, 1560 København V).

Kunden hæfter for ethvert forbrug af ydelser leveret i henhold til denne aftale. Kun myndige personer kan indgå aftale med Velkommen.

2.2. Aftalen indgås ved, at kunden bestiller et abonnement på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) og tilkendegiver at have accepteret abonnements-

betingelserne. Bestiller kunden ikke via internettet, er aftalen indgået i det øjeblik, Velkommen har fremsendt en ordrebekræftelse til kunden via e-mail og har godkendt kunden ved at aktivere denne i systemet. Det er en forudsætning, at kunden har en e-mail-adresse.

2.3. Ved tilmelding forpligter kunden sig til at overholde Velkommens abonnementsbetingelser, og samtidig skal kunden afgive en række oplysninger. Kundeoplysningerne er f.eks. navn eller firmanavn og adresse, CPR- og CVR-nummer samt e-mailadresse.

2.4. Kunden har pligt til straks at underrette Velkommen om en eventuel adresseændring samt ændring af betalingsforhold. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller selv ændre oplysningerne på kundens login side på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). Såfremt kunden ikke straks meddeler Velkommen dette, er Velkommen berettiget til at ophæve aftalen, jf. pkt. 11, eller opkræve gebyr herfor. Velkommen er berettiget til at opkræve 50 kr. i gebyr for ændring heraf. Ligeledes kan Velkommen, hvis det skønnes nødvendigt, kræve at kunden skal fremsende bopælsattest og/eller billedlegitimation.

2.5. Hvis kunden, af tekniske årsager, ikke kan blive tilsluttet Velkommen, eller hvis Velkommen ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning. Ved tilmelding kontrollerer Velkommen, at det angivne betalingskort ikke er spærret.

2.6. Overførsel af telefonnummer sker efter gældende regler og kun mod forudbetaling. Dette betyder, at Velkommen ikke opretter telefonnummer, eller overdrager telefonnummer, før end kunden har betalt for oprettelsen.

2.7. Velkommen forbeholder sig retten til at pålægge kunden gebyr for genudsendelse af IP-udstyr. Prisen for dette gebyr kan ses på vores prislister.

2.8. Hvis en ændring i abonnementsform ønskes, kan ændringen foretages den efterfølgende første i måneden. Abonnementsformen forudbetales, og ved ændring af abonnementsform betales differencen.

2.9. Velkommen kræver ikke noget minimumsforbrug, men blot at bredbåndstelefonnummeret er aktiv, hvilket vil sige, at der foretages opkald minimum én gang hver måned. Dit nummer bliver dog ikke lukket, hvis du ikke holder det aktivt, med mindre der er negativ saldo på kontoen. Velkommen efterkontrollerer hver måned, om du holder bredbåndstelefonnummeret aktivt. Hvis dette ikke er tilfældet, har Velkommen ret til at opsigte aftalen.

2.10. Hvis kunden er privatkunde, kan kunden fortryde sin bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb, og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om

fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

### 3. Support

3.1. Velkommen skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud inden for rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske telefonisk på 7080 7800.

3.2. Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for Velkommens kontrol, eksempelvis ved fejl hos anden operatør, videregiver Velkommen denne fejlmelding. Velkommen er desuden berettiget til at kræve, at kunden betaler for Velkommens udgifter til fejlsøgningen, ligesom kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning. Velkommen er berettiget til at opkræve 200 kr. for denne fejlsøgning hvis det skyldes kundens forhold.

3.3. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig for problemer og fejl på kundens fax-udstyr, telefonsvarer, vis nummer-maskine etc. Ligeledes yder Velkommen ikke support herpå. Velkommen hæfter således ikke for fejl af en sådan karakter.

3.4. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller forkert anvendelse af kundes eget router/switch-udstyr eller lignende. Kunde hæfter selv for evt. portåbninger ved egen internetudbyder.

## 4. Tjenester og funktioner

4.1. Nummervisning: Kunden har via sit kundelogin mulighed for at vælge »Skjul nummer«. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. Velkommen kan ikke garantere, at nummeret vises ved opkald til udlandet.

4.2. Takstoplysningsfacilitet: Kunden kan på Velkommens hjemmeside [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) få oplyst bl.a. størrelsen af opkaldsafgiften samt listepriisen pr. minut for opkald til danske telefonnumre. Velkommen opkræver ikke betaling for anvendelse af takstoplysningsfaciliteten.

4.3. Opkald til en række højt takserede telefonnumre, eksempelvis 90-numre, samt opkald til lande med særligt høje samtaleafgifter, er som udgangspunkt blokeret på Velkommens bredbåndstelefoeni.

## 5. Alarmcentralen

Ved nødopkald (112) vil adressen blive vist på alarmcentralens system. Bemærk at installationen kan flyttes til en anden placering uden at alarmcentralen automatisk kan spore dette. Derfor er det vigtigt at holde adressen under kundelogin opdateret og altid oplyse navn og adresse ved nødopkald.

Der sendes altid A-nummer med ved nødopkald (112).

## 6. Ændring af abonnementsvilkår og priser

6.1. De til enhver tid gældende abonnementsvilkår og priser for bredbåndstelefoenitjenester fremgår af Velkommens prisliste på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk), og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 7080 7800.

6.2. Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk) og sendt til den e-mailadresse, kunden har oplyst. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig for e-mails, som ikke er fremkommet til kunden. Kunden varsles 30 dage før ændringerne træder i kraft, således at kunden har mulighed for at opsige aftalen rettidigt, hvis dette ønskes. Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Velkommens forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

## 7. Aftalens overdragelse

7.1. Kunden er på intet tidspunkt berettiget til at gensælge Velkommens tjenester.

7.2. Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden Velkommens forudgående skriftlige samtykke, hvilket bl.a. kan betinges af, at der forinden sker betaling af samtlige udeståender med kunden, samt at den nye kunde stiller sikkerhed, betaler et overdragelsesgebyr eller lignende.

## 8. Nummertildeling og nummerændring

8.1. Kundens eksisterende telefonnummer kan normalt videreføres hos Velkommen. Dette forudsætter, at kunden ikke har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos en anden operatør, idet overflytning af kundens hidtidige telefonnummer ikke kan ske efter opsigelse. I forbindelse med en overflytning/nummerportering af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden, i form af

underskrevet porteringsformular, Velkommen til at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til Velkommen. Nummerportering af telefonnummer kan tage op til 8 uger, men Velkommen kan ikke holdes ansvarlig, hvis denne periode overskrides.

8.2. Flytter kunden ikke sit eksisterende telefonnummer, tildeles kunden et telefonnummer fra Velkommens nummerserie. Velkommen er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige årsager, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art.

8.3. Det er til enhver tid kundens ansvar at sørge for, at et bestemt nummer kan porteres. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig for tab eller for produkter, der umuliggør nummerportering af nummeret. Velkommen forbeholder sig desuden retten til at tildele kunden nyt nummer, såfremt nummerportering af nummer ikke kan lade sig gøre. Velkommen har fastlagt, at nummerportering af nummer forsøges to gange. Herefter er Velkommen ikke forpligtet til at portere nummeret.

8.4. Hvis en kunde ønsker at portere sit fastnetnummer til Velkommen, er Velkommen ikke ansvarlig for, at fastnetnummeret er bundet til en specifik internetforbindelse.

8.5. Velkommen er ikke ansvarlig for eller kan holdes ansvarlig for tab i forbindelse med nummerportering af nummer. På dato for nummerportering af kundens nummer kan der i tidsrummet kl. 08.00 – 16.00 forekomme periodiske udfald, hvor kundens nummer ikke kan anvendes. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig herfor.

8.6. Annullering af et nummerporteringsforløb fra din udbyder til Velkommen, skal ske skriftligt (e-mail eller brev). Velkommen vil

ved en skriftlig annullering stoppe nummerporteringen. Velkommen kan ikke holdes ansvarlig for fejl forårsaget af den afgivende operatør i forbindelse med en annullering af flytningen. Sker annulleringen af nummerporteringen senere end 14 dage fra opstart, tilbagebetaler Velkommen ikke oprettelse-/flytningsgebyr eller penge for udstyr, der er købt i forbindelse med oprettelsen/flytningen.

## 9. Opsigelse

Se Velkommens Generelle Betingelser.

## 10. Kundens data og nummeroplysning

10.1. Velkommen er forpligtet til i henhold til »Bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser«, at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, telefonbog).

10.2. Nummeroplysningsdata videregives ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt »Udeladt nummer«, »Udeladt adresse« eller »Hemmeligt nummer«.

10.3. Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden, der er afgivet til eller indhentet af Velkommen, behandles til enhver tid fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering af kunden samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer. Oplysninger nødvendige til udstedelse af fakturaer opbevares minimum i 5 år.

10.4. Kunden kan ændre i de angivne data, med undtagelse af navn samt brugernavn på

sin personlige side under [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i Velkommens kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med Velkommens markedsføring af tjenester m.v. over for kunden.

For Velkommens behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [velkommen.dk/privatlivspolitik](http://velkommen.dk/privatlivspolitik).

## 11. Kundens misligholdelse

11.1. Misligholder kunden sin aftale, har Velkommen ret til uden varsel at ophæve aftalen. Væsentlig misligholdelse er forhold såsom:

- A. Kunden undlader at betale krediteret forbrug.
- B. Kunden opgiver ikke ændringer i kundens oplysninger, jf. pkt. 2.3.
- C. Kunden standser sine betalinger og viser sig at være insolvent.
- D. Kunden ikke opfylder Velkommens krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- E. En kreditvurdering viser, at Velkommen kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger rettidigt.
- F. Kunden udøver chikane mod Velkommen, eller mod Velkommens medarbejdere.

11.2. Spærring sker uden varsel. Hvis kunden retter det/de forhold, der gav anledning til spærringen, og Velkommen ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang til tjenesten.

11.3. Velkommen har ret til, hvis en kunde misligholder en betaling, at foretage en indberetning til et kreditoplysningsbureau jf. lov om behandling af personoplysninger.

11.4. Har kunden misligholdt sine betalingsforpligtelser, og har Velkommen efterfølgende opsagt kundens aftale, er Velkommen berettiget til at opkræve gammel gæld, før kunden kan indgå ny aftale.

## 12. Ansvar

12.1. Velkommen hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til anden operatør. Velkommen er heller ikke erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved Velkommens undladelser.

12.2. Velkommen hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at bredbåndstelefonitjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

12.3. Velkommen er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. Dette indebærer også forsinkelser på takseringen. Ligeledes er Velkommen heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

12.4. Velkommens er fritaget for ansvar, såfremt følgende omstændigheder er gældende, og er uden for Velkommens kontrol. Disse forhold gælder brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende (force majeure), og som Velkommen ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning ved abonnementsaftalens indgåelse.

## 13. Tyverispærring

13.1. Kunden er forpligtet til at melde tyverispærring, så snart kunden får eller har mistanke om, at bredbåndsudstyret muligvis vil blive misbrugt. Således skal kunden straks kontakte Velkommen med henblik på at få bredbåndsudstyret tyverispærret.

13.2. Kunden er indforstået med at Velkommen tilstræber at spærre ved minus 300 kr., dog kan Velkommen ikke holdes ansvarlig for forbrug større end minus 300 kr. Ligeledes gælder det, at hvis kundes bredbåndsudstyr bliver stjålet, skal kunde straks sørge for at tyverispærre, ellers hæfter kunde for forbruget. Dette gælder uanset om bredbåndstelefoni-saldo er større end minus 300 kr.

## 14. Tvister

14.1. 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](http://www.teleanke.dk)

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

## 15. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 6. februar 2019.