

# Generelle betingelser

Levering og drift af Velkommens tjenester

**Velkommen®**

# Indholdsfortegnelse

Generelle betingelser – Levering og drift af Velkommens tjenester	3
1. Aftalen	3
2. Aftalens parter	4
3. Kvalitets- og serviceniveau	4
4. Leveringstidspunkt	5
5. Nummertildeling	5
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.	5
7. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata	5
8. Tillægsydelser og abonnementsformer	6
9. Flytning	6
10. Priser	6
11. Betaling	6
12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	8
13. Kundens misligholdelse og Velkommens lukkeret	9
14. Velkommens misligholdelse	10
15. Overdragelse af aftalen	11
16. Opsigelse	11
17. Ændringer af Velkommens teletjenester	12
18. Ændring af betingelser og priser	12
19. Tvister og klager	13
20. Ikrafttrædelse	13

# Generelle betingelser – Levering og drift af Velkommens tjenester

## 1. Aftalen

Disse generelle betingelser gælder for aftaler om levering og drift af Velkommens teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af Velkommen A/S (herefter Velkommen). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

For hver af Velkommens tjenester gælder tjenestespecifikke betingelser i supplement til nærværende generelle betingelser (herefter tjenestespecifikke betingelser). For visse abonnementsformer/produkter, rabataftaler og tillægsydelse, jf. pkt. 8, gælder endvidere særskilte tillægsbetingelser i tillæg til de tjenestespecifikke betingelser og/eller nærværende generelle betingelser (herefter tillægsbetingelser). Ved modstrid mellem betingelserne gælder, at tillægsbetingelser går forud for tjenestespecifikke betingelser, som igen går forud for nærværende generelle betingelser.

En aftale om levering og drift af tjenesten (et abonnement) omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 8.

Det fremgår af Velkommens ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes pr. e-mail, jf. pkt. 1.A. Ordrebekræftelsen er sammen med betingelser og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og Velkommen.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske under kundelogin eller ved henvendelse til Velkommen.

### 1.A Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har en e-mailadresse.

Meddelelser fra Velkommen til kunden vedrørende kundens aftaler med Velkommen, sendes via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 2.A. Meddelelser fra Velkommen omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, og meddelelser vedrørende kundens aftaler med Velkommen, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser, rykkere og betingelser, jf. pkt. 18. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. Velkommen kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til

bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra Velkommen frem til den aftalte e-mailadresse.

Ved ændring af kundens e-mailadresse skal kunden straks give Velkommen meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er Velkommen berettiget til at opkræve et gebyr ved genfremsendelse af meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden.

## 1.B Fortrydelsesret for forbrugere

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.

## 2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og Velkommen (CVR-nummer 3796 0705). Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af betingelserne.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger.

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

## 2.A Registrering og ændring af adresseoplysninger

Er kunden en privatkunde eller en enkeltmandsvirksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give Velkommen oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse. Enkeltmandsvirksomheder skal desuden oplyse CVR-nummer. Velkommen kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for løbende validering af kundens oplysninger.

Kun myndige personer kan indgå aftale med Velkommen.

Er kunden en juridisk person/virksomhed, skal kunden ved aftaleindgåelsen give Velkommen oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt e-mailadresse.

Kunden skal efter Velkommens anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. Velkommen kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist, hvis det skønnes nødvendigt.

Oplysningerne og Velkommens registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved adresseændring skal kunden straks give Velkommen meddelelse herom.

## 3. Kvalitets- og serviceniveau

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

## 4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger Velkommen på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i Velkommens ordrebekræftelse. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

## 5. Nummertildeling

Velkommen tildeler kunden et telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikation for hver forbindelse til tjenesten. Velkommen er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre nummeret, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

Nummerændring efter kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. Velkommen er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

## 6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.

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 mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til det offentlige telenet, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv. Kunden er forpligtet

til ikke at udøve chikane mod Velkommen eller Velkommens medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (computere, teleterminaludstyr eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes det offentlige telenet, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr eller interne net (teleinstallation til eget brug – f.eks. ekstra telefonstik), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med det offentlige telenet, giver anledning til forstyrrelser i telenettet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

## 7. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata

Velkommen registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og trafikdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 11, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller IP-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres endvidere simkortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. Endvidere registreres telefonnummer (MSISDN) til brug for korrekt

taksering og opkrævning ved Velkommens services og tjenester. For internettjenester registrerer Velkommen endvidere serienummer på kundens udstyr (MAC-adresse) samt IP-adresser på kunder, der opfanges i Velkommens virus- og spamfiltre.

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

## 8. Tillægsydelser og abonnementsformer

For tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser) gælder i visse tilfælde særskilte tillægsbetingelser til de tjenestespecifikke betingelser og/eller nærværende generelle betingelser, jf. pkt. 1. Betingelser for tillægsydelser kan endvidere indgå i de tjenestespecifikke betingelser.

Et abonnement kan indgå i en særlig abonnementsform eller være omfattet af en rabataftale, hvor der gælder særskilte tillægsbetingelser, jf. pkt. 1.

### 8.A Elektronisk selvbetjening (kundelogin)

Kunden får adgang til en personlig side på Velkommens hjemmeside ved at benytte kundens personlige adgangskode. Kundens udveksling af data med Velkommen via kundelogin sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

## 9. Flytning

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) anvendelse. Hvis flytning medfører ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer finder pkt. 5 tilsvarende anvendelse.

## 10. Priser

Velkommen fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

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 og rabatordninger kan fås på Velkommens hjemmeside eller ved henvendelse til Velkommen.

## 11. Betaling

Beløb, som kunden skal betale i henhold til abonnementsaftalen trækkes løbende fra kundens personlige konto hos Velkommen (herefter kundens Velkommen-konto) – også selvom saldoen derved bliver negativ. Kunden er ved løbende indbetaling til kontoen forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen altid er positiv eller løbende forpligtet til at sørge for, at regninger altid betales rettidigt. Kunden kan have en eller flere konti hos Velkommen.

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden har et kredit- eller betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til Velkommen via internettet, i det tilfælde der vælges automatisk optankning. Alternativt kan kunden betale via faktura eller betalingservice, hvor opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Hvis betalingen sker via Betalingservice, fremgår oplysninger vedrørende regningen af udskriften fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS), medmindre kunden har valgt at modtage regningen elektronisk.

Ved automatisk optankning udsender Velkommen ikke regninger til kunden. Fakturaer og specifikation af kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester er tilgængelig via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 8.A.

Oprettelsesafgift trækkes fra kundens Velkommen-konto i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen eller på førstkommande faktura. Abonnementsafgifter trækkes fra kundens Velkommen-konto fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker månedsvist forud. Hvis kunden er tilmeldt opkrævning via faktura trækkes desuden forudbetaling for første hele efterfølgende måned på leveringstidspunktet. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer trækkes løbende fra kundens Velkommen-konto.

For forbrugstakserede tjenester opdateres kundens Velkommen-konto som regel indenfor 24 timer. I visse tilfælde f.eks. ved roamede opkald eller opkald til særtjenester, kan opdateringen dog ske med yderligere forsinkelser.

Når kundens Velkommen-konto nærmer sig 0 kr., vil Velkommen sende meddelelser herom pr. sms til kundens mobilnummer og pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 1.A. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at opdatering af kundens Velkommen-konto sker med en vis forsinkelse, jf. ovenfor om opdateringshyppighed. Kunden hæfter for forbrug ud over det forudbetalte beløb, uanset om Velkommen har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og Velkommen kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse og eventuelle følger heraf.

Hvis kunden misligholder sin forpligtelse til at sikre, at saldoen på kundens Velkommen-konto altid er positiv, sender Velkommen en besked pr. e-mail til kunden om at saldoen er negativ. Hvis saldoen på kundens Velkommen-konto har været negativ i 5 dage eller

bliver negativ med 200 kr., er Velkommen umiddelbart herefter berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, herunder så der spærres for udgående opkald, sms, mms, data mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens Velkommenkonto sikres, at kontoens saldo igen er positiv. Velkommen er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Velkommen kan i henhold til dansk rets regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Betaling sker i danske kroner.

Velkommen opkræver administrationsgebyr for betaling via faktura og et gebyr for betaling via betalingservice samt et kortgebyr ved betaling med kort. Se gældende priser på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

Ved forsinket betaling er Velkommen berettiget til at opkræve morarenter, fra det tidspunkt hvor saldoen på kundens Velkommenkonto bliver negativ, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. Velkommen er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkestykker samt for fremsendelse af sagen til inkasso. Velkommen er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedr. kundens aftaler om andre tjenester, der udbydes af Velkommen, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor Velkommen varetager opkrævningen på dennes vegne. Velkommen kan, efter orientering til kunden, tilsvarende lade tredjemand, herunder andre selskaber i Velkommen-koncernen, varetage opkrævningen af betaling for ydelser omfattet af disse vilkår og andre ydelser leveret af Velkommen. Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvor

betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsomt på de enkelte krav.

### 11.A Automatisk Optankning

Kunden tilmelder sig Automatisk Optankning ved oprettelse på [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk). Automatisk Optankning kan også til- og afmeldes via Velkommens hjemmeside.

Ved Automatisk Optankning sker der automatisk overførsel fra kundens betalingskort til kundens Velkommen-konto. Kundens saldo efter optankningen er henholdsvis 10 kr. for tjenester med forbrugstakster og 0 kr. for tjenester uden forbrugstakster. Desuden tillægges kortgebyr for det valgte betalingskort overførselsbeløbet. Den automatiske overførsel sker når saldoen på kundens Velkommen-konto er negativ. Hvis kunden abonnerer på tjenester uden forbrugstaksering skal optankningsbeløbet dække abonnementsbetalingen for tjenesten.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Optankning, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra Velkommen, når kundens Velkommen-konto nærmer sig 0 kr., jf. pkt. 11.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Optankning, og den automatiske optankning ikke kan gennemføres (f.eks. hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Velkommen er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Velkommen anser herefter aftalen om Automatisk Optankning for at være bortfaldet. Pkt. 11 finder i øvrigt anvendelse, når kundens Velkommen-konto bliver negativ.

Ved tilmelding til Automatisk Optankning registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige

betalingskort-oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af Velkommen.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne ved gentilmelding af Automatisk Optankning. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Optankning.

## 12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

Velkommen kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis Velkommen ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er Velkommen berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank eller kautionsforsikringsselskab, der er godkendt af Velkommen.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for kunden.

### 12.A Forbrugsmaksimum

For forbrugstakserede tjenester kan Velkommen, som et supplement eller som et alternativ til krav om sikkerhedsstillelse jf. pkt. 12, tildele kunden et forbrugsmaksimum.

Et forbrugsmaksimum indebærer, at Velkommen kontakter kunden og/eller afbryder kundens forbindelse, hvis det tildelte forbrugsmaksimum overskrides.

Størrelsen af forbrugsmaksimum fastsættes til et beløb svarende til tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug i et kvartal, dog mindst 500 kr. Velkommen kan i henhold til dansk rets regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der f.eks. ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

### 13. Kundens misligholdelse og Velkommens lukkeret

For forbrugstakserede tjenester, er Velkommen berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er Velkommen endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde Velkommens krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 12.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Saldoen på kundens Velkommen-konto er negativ og abonnementsafgifter, forbrugsafgifter mv. betales ikke efter Velkommens fremsendelse af meddelelse herom til kunden.
- D. Kunden undlader efter krav fra Velkommen herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i det offentlige telenet, jf. pkt. 6.

- E. Kunden udøver chikane mod Velkommen eller Velkommens medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i Velkommens offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til Velkommens offentlige telenet, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra Velkommen herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra Velkommen herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i Velkommens offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. Velkommen afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 14.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mailadresse, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Velkommen.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan kun ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager Velkommen snarest genåbning af forbindelsen. Velkommen er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan Velkommen opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 16.

Velkommen er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på Velkommens teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## 14. Velkommens misligholdelse

### 14.A Fejlafhjælpning

Kunden kan anmelde fejl til Velkommens kundeservice på telefonnummer 7080 7800. Opkald til Velkommens kundeservice er gratis.

Velkommen 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).

Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i det offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens

udstyr eller interne net, jf. pkt. 6, er Velkommen berettiget til at fakturere kunden for Velkommens udgifter til fejlsøgning.

### 14.B Afslag i abonnementsafgiften

Hvis Velkommen ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i det offentlige telenet eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager Velkommen efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 3 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet.

For mobiltjenester gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

### 14.C Erstatningsansvar

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

- A. Velkommen er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af det offentlige telenet og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre Velkommen har forsømt at begrænse ulemperne herved.

- B. Velkommen er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. Velkommen er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. Velkommen er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. Velkommen er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

#### 14.D Force majeure

Velkommen er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 14.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for Velkommens kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Velkommens egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

### 15. Overdragelse af aftalen

Kunden kan med Velkommens samtykke overdrage (abonnements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. Velkommen kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

Den nye og den gamle kunde og Velkommen aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, den gamle kunde har betalt forfalden gæld, og

når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres Velkommens mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

Velkommen er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve et gebyr herfor af den fremtidige kunde.

Velkommen kan til enhver tid overdrage abonnementsaftalen eller dele heraf til et med Velkommen koncernforbundet selskab eller som led i en samlet overdragelse af Velkommens aktiviteter til tredjemand.

### 16. Opsigelse

Kunden kan opsigte aftalen med 30 dages varsel, med mindre kunden har indgået aftale om en bindingsperiode.

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelsesperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse. Det fremgår af ordrebekræftelsen, om der er aftalt en bindingsperiode. Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsigte aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden – opsigte aftalen med omgående virkning.

Opsigelse kan ske skriftligt ved at sende et brev eller en e-mail til kundeservice. Velkommen bekræfter kundens opsigelse pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 1.A.

Ved Velkommens varsling af ændring af betingelser og priser, jf. pkt. 18, kan kunden i varslingsperioden opsigte aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på

mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

Velkommen opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differenceløb.

Kunden kan ved opsigelse få tilbagebetalt ubrugte forudbetalte beløb, som kunden har indbetalt til kundens Velkommen-konto, jf. pkt. 11. Kunden kan ikke få tilbagebetalt beløb, som Velkommen eventuelt har tilført kundens Velkommen-konto.

Velkommens tilbagebetaling gennemføres ca. 30 dage efter Velkommens modtagelse af opsigelsen til et bankkontonummer, som kunden oplyser overfor Velkommen. Velkommen kan opkræve et gebyr for opgørelse af kundens aftale.

Kunden kan derudover til enhver tid opsigetillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned.

Velkommen bekræfter pr. mail kundens opsigelse.

Velkommen kan opsiget aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 13.

Velkommen kan i øvrigt opsiget aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, herunder hvis Velkommen ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis Velkommen helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som Velkommen ikke er forplig-

tet til at udbyde, kan Velkommen opsiget aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.

Hvis kunden i 6 måneder i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan Velkommen opsiget abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel.

## 17. Ændringer af Velkommens teletjenester

Velkommen er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Velkommens teletjenester 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.

## 18. Ændring af betingelser og priser

Velkommen kan ændre disse betingelser, supplerende tjenestespecifikke betingelser, særskilte tillægsbetingelser samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 10, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markeds-mæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Velkommens forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 1.A, og på Velkommens hjemmeside [www.velkommen.dk](http://www.velkommen.dk).

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på Velkommens hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i Velkommens prislister.

## 19. Tvister og klager

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)

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører varer, kan Velkommens afgørelse indbringes for:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf. 4171 5000  
[www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk)

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

## 20. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 6. februar 2019.