

Betingelser

Fastnetjenester

Velkommen.

Indholdsfortegnelse

Betingelser for Velkommens fastnet tjenester	3
1. Generelt	3
2. Aftalen	3
3. Forudsætninger for et fastnetabonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse	4
4. Support	5
5. Tjenester og funktioner	6
6. Tilslutning af udstyr	7
7. Alarmcentralen	7
8. Ændring af abonnementsvilkår og priser	8
9. Aftalens overdragelse	8
10. Nummertildeling og nummerændring	8
11. Opsigelse	9
12. Kundens data og nummeroplysning	9
13. Kundens misligholdelse	9
14. Ansvar	10
15. Tvister	10
16. Henvendelse til Velkommen	10
17. Ikrafttrædelse	11

Betingelser for Velkommens fastnettjenester

1. Generelt

Hermed Velkommen A/S (følgende benævnt Velkommen) betingelser for fastnettjenester. Disse abonnementsbetingelser gælder for alle kundeaftaler om fastnetabonnement udbudt af Velkommen.

1.1. Medmindre andet fremgår, gælder alle vilkår i disse abonnementsvilkår for aftaler om abonnement på følgende tjenester:

- Velkommens fastnettelefoni (PSTN) (herefter fastnetabonnement).

1.2. Et fastnetabonnement omfatter følgende:

- Etablering af forbindelse til tjenesten.
- Giver kunden adgang til via den offentlige telefonitjeneste at foretage og modtage opkald til indenlandske og udenlandske fastnet- og mobiltelefonnumre, inklusive alle til enhver tid værende særlige funktioner og faciliteter, forudsat kunden er i besiddelse af nødvendigt teleudstyr, så som telefon og lignende.
- Adgang til at abonnere på tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

1.3. Tilslutning til fastnet er knyttet til kundens telefonnummer, og kunden hæfter for ethvert forbrug af fastnet, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer. Hvis kunden ændrer forhold, som kunden har oplyst (f.eks.

navn mv.), er kunden forpligtet til med 7 dages forudgående varsel at underrette Velkommen herom.

Velkommen verificerer kundens oplysninger i CPR-registret. Såfremt der er divergens oprettes kunden på den adresse, der er opgivet i CPR-registret. Hvis kunden vælger at flytte, foretage midlertidig adresseændring eller adressebeskyttelse skal der altid indgives adresse/navneændringer til Velkommen, med 7 dages forudgående varsel. Misligholder kunden denne forpligtelse kan Velkommen opkræve en omkostning herfor. Gældende takster for Velkommen omkostninger, kan til enhver tid læses på www.velkommen.dk.

Al henvendelse vedr. telefonitjenesterne skal ske til Velkommen på telefon 7080 7800 eller på e-mail: kundeservice@velkommen.dk.

2. Aftalen

2.1. Nærværende abonnementsbetingelser finder anvendelse på aftalen mellem den ene side kunden og på den anden side Velkommen, CVR 37960705 (Jenavej 22, 3. sal, 2300 København S).

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 abonnementet på www.velkommen.dk og tilkendegiver at have accepteret abonnementsbetingelserne. 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.

For Velkommens behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på velkommen.dk/privatlivspolitik.

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 kundelogin på www.velkommen.dk. Såfremt kunden ikke straks meddeler Velkommen dette, er Velkommen berettiget til at ophæve aftalen, 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, førend kunden har betalt for oprettelsen.

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

2.8. Velkommen registrerer opkalds- og faktureringsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for forbrug af fastnetabonnement. 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 service-meddelelser.

2.9. 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/tillæggydelsen 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. Forudsætninger for et fastnetabonnement, kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse

3.1. Det er en forudsætning for et fastnetabonnement, at kunden til enhver tid er bosiddende i Danmark (Grønland og Færøerne undtaget). Velkommen er derfor efter eget valg

berettiget til enten at opsige fastnetabonnementet uden varsel, eller kræve sikkerhedsstillelse i overensstemmelse med det nedenfor anførte, såfremt kunden bosætter sig i udlandet.

3.2. Der gælder et kreditmaksimum på 1.000 kr., inkl. moms for et fastnetabonnement. Overstiger en kundes samlede forfaldne og uforfaldne udeståender med Velkommen 3.000 kr., er kunden forpligtet til straks efter anmodning herom fra Velkommen at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab, der er godkendt af Velkommen. Velkommen er berettiget til at indskrænke kundens brug af fastnetabonnementet, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

3.3. Velkommen kan til enhver tid foretage en sædvanlig kreditvurdering af kunden.

3.4. Velkommen er endvidere til enhver tid berettiget til at forlange, at kunden for egen regning stiller sikkerhed i form af kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kautionsforsikringsselskab, der er godkendt af Velkommen.

3.5. Sikkerhedsstillelse kan bl.a. forlanges i følgende situationer:

- A. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau.
- B. Kunden har tidligere misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til en abonnementsaftale med Velkommen.
- C. Kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.
- D. I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand, jf. pkt. 9.

- E. Kunden ønsker at oprette en abonnementsaftale i et tilfælde, hvor en anden kundes telefonforbindelse er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt den anden kundes husstand i den periode, hvor misligholdelsen er opstået.
- F. Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på 1.000 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af Velkommen til et beløb svarende til, hvad Velkommen forventer at fakturere kunden i 6 måneder, dog minimum 2.500 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og kunden afholder alle udgifter i forbindelse hermed.

3.6. Kundens pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for Velkommen til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen. Med mindre andet er skriftligt aftalt forbeholder Velkommen sig ret til, til enhver tid at opkræve et acontobeløb til hel eller delvis udligning af kundens udestående, såfremt kundens samlede udestående overstiger 1.000 kr. inkl. moms.

4. Support

4.1. 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, og afhjælpningen sker hurtigst muligt inden for normal arbejdstid fra kl. 8.00 til 16.00.

4.2. 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.

4.3. 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.

5. Tjenester og funktioner

5.1. Et fastnetabonnement har permanent »Voksenspærring Udland«, således at der automatisk er spærret for opkald til en række lande, hvis nummerserier bl.a. benyttes til udbud af tjenester af f.eks. pornografisk karakter. Listen af lande bliver opdateret i samarbejde med TDC og Forbrugerrådet. Ændringer i listen over lande, der er omfattet af Voksenspærring Udland, varsles ikke. Voksenspærring Udland er gratis og kan gratis ophæves ved henvendelse til Velkommens kundeservice.

5.2. Et fastnetabonnement giver blandt andet kunden adgang til at abonnere på følgende funktioner og faciliteter:

- A. Regningspecification – Kunden modtager som standard en fuldt specificeret regning, der omfatter oplysning om alle fakturerede kald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, samtaltens varighed og pris. Kunden kan vælge at modtage en takstopdelt regning opdelt i opkaldstyper til Velkommens takstzoner i Danmark, mobil- og udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser.
- B. Spærring – Kunden kan abonnere på spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for bestemte typer opkald, f.eks. opkald til udlandet eller udgående opkald generelt (Danmark og udland). En

spærring forhindrer ikke opkald via frit operatørvalg eller til alarntjenesten 112. Kunden kan ophæve en aftalt spærring ved indtastning af kundens PIN-kode.

- C. Saldooplysning – Kunden har minimum 10 timer dagligt mulighed for at opnå oplysning om samtaleforbrugets størrelse siden sidste regning. Saldooplysninger opdateres med et interval på min. 24 timer. I visse tilfælde, f.eks. ved udlandsopkald eller opkald til særtjenester, kan opdateringen af kundens saldo dog finde sted med nogen forsinkelse.
- D. Henvi sning og viderestilling til nyt nummer – Ved kundens nummerskift er kunden berettiget til gratis henvi sning til kundens nye nummer i 3 måneder. Kunden kan abonnere på henvi sning til nyt nummer i yderligere 3 måneder. Velkommen opkræver i så fald et gebyr herfor. Ved kundens nummerskift kan kunden endvidere abonnere på viderestilling af samtaler fra sit gamle til sit nye nummer, medmindre særlige driftsmæssige forhold er til hinder herfor. Velkommen er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.
- E. Nummervisning – Mellem visse typer digitale centraler overføres telefonnummeret ved opkald fra kundens telefonforbindelse til den opkaldte telefonforbindelse, således at kundens telefonnummer vil kunne aflæses på et display.

Som kunde hos Velkommen kan man permanent eller pr. opkald vælge at blokere for nummervisning. Kunder, der permanent har blokeret for nummervisning, kan pr. opkald vælge at overføre sit telefonnummer.

For kunder med hemmeligt nummer, jf. pkt. 12, etablerer Velkommen gratis permanent blokering for nummervisning,

medmindre der aftales andet med kunden. Velkommen åbner efter kundens ønske for nummervisning gratis. Ved øvrige åbninger/genåbninger/blokeringer er Velkommen berettiget til at opkræve et gebyr herfor. 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.

- F. Saldokontrolordning – Kunden kan abonnere på saldokontrol, således at kundens telefon spærres for udgående opkald, når forbruget overskrider et mellem kunden og Velkommen aftalt beløb. Der vil dog ikke blive spærret for opkald til alarmtjenesten 112 eller opkald via frit operatørvalg. Generelt opdateres saldooplysninger som minimum med et interval på 24 timer. I en række tilfælde som f.eks. ved opkald til og fra udlandet eller opkald til særtjenester mv. kan opdatering dog fremkomme med nogen forsinkelse.

Kunden kan ophæve en spærring samt saldokontrol ved at ringe til Velkommens kundeservice og oplyse den tildelte PIN-kode (servicekode).

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

- G. Takstoplysningsfacilitet – Kunden kan på Velkommens hjemmeside 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.

Kunden kan tegne abonnement på en eller flere af de under A–G nævnte funktioner og faciliteter ved at rette henvendelse til Velkommen. Bestiller kunden sådanne funktioner og faciliteter, bekræfter Velkommen skriftligt bestillingen/afmeldingen til kunden. Har kunden ikke inden for 5 arbejdsdage gjort indsigelse mod bestillingen anses bestillingen for accepteret af kunden, og denne hæfter herefter for betaling af eventuelle gebyrer for de bestilte funktioner og faciliteter.

6. Tilslutning af udstyr

Kunden skal sikre, at forbindelsen til det offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, eksempelvis ved at regulere indkommende og udgående trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til det offentlige telenet. Om nødvendigt er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

Udstyr, der tilsluttes det offentlige telenet, skal overholde alle krav fastsat i love og bekendtgørelser om teleterminaludstyr.

7. 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).

8. Ændring af abonnementsvilkår og priser

8.1. De til enhver tid gældende abonnementsbetingelser og priser for fastnettelefonitjenester fremgår af Velkommens prisliste på www.velkommen.dk, og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 7080 7800.

8.2. Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på 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.

9. Aftalens overdragelse

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

9.2. 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.

9.3. Velkommen er berettiget til at overdrage denne aftale til et med Velkommen koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan Velkommen med et

varsel på 1 måned regnet fra Velkommens afsendelse af meddelelse herom overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand. Ved modtagelse af sådan meddelelse kan kunden således uanset uopsigelsesperioden, jf. pkt. 11, opsige aftalen senest samtidigt med virkning fra overdragelsestidspunktet.

10. Nummertildeling og nummerændring

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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 søges to gange. Herefter er Velkommen ikke forpligtet til at portere nummeret.

10.4. 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.

10.5. 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.

11. Opsigelse

Se Velkommens Generelle Betingelser.

12. Kundens data og nummeroplysning

12.1. 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).

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

For Velkommens behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på www.velkommen.dk/privatlivspolitik. <http://www.velkommen.dk/privatlivspolitik>

12.3. 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.

12.4. Kunden kan ændre i de angivne data, med undtagelse af navn samt brugernavn på sin personlige side under 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 mv. over for kunden.

13. Kundens misligholdelse

13.1. 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. 2.4.
- 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.

13.2. 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.

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

13.4. 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.

14. Ansvar

14.1. 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.

14.2. 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 fastnettelefonitjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

14.3. 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.

14.4. 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.

15. Tvister

15.1. 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

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

16. Henvendelse til Velkommen

Henvendelse vedr. telefonitjenesterne skal ske til Velkommen på 7080 7800 eller på e-mail: kundeservice@velkommen.dk.

17. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft den 6. februar 2019.