

Generelle Vilkår for levering og drift af Relatels tjenester

November 2019

Indholdsfortegnelse

1. Aftalen	1
1.A. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervskunder	2
2. Aftalens parter	2
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger	3
3. Kvalitets- og serviceniveau	3
4. Leveringstidspunkt	3
5. Relatels udstyr	4
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv.	4
7. Flytning	4
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	5
9. Elektronisk selvbetjening / Kontrolpanelet	5
10. Elektronisk kommunikation og elektronisk regning	6
11. Priser	6
12. Betaling og betalingsgebyr	7
12.A. Automatisk Kortbetaling	8
12.B. Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling	9
13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering	9
13.A. Forbrugsmaksimum	10
14. Kundens misligholdelse (Relatels lukkeret)	10
15. Relatels misligholdelse	11
15.A. Fejlafhjælpning	11
15.B. Afslag i abonnementsafgiften	12
15.C. Erstatningsansvar	12
15.D. Force majeure	13
16. Overdragelse af aftalen	13
17. Opsigelse og bindingsperiode	13
18. Ændringer af Relatels tjenester og det offentlige net	14
19. Ændring af vilkår og priser	15
20. Tvister og klager	15
21. Ikrafttrædelse	15
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	16

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af Relatels teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af Relatel A/S, som er et binavn til Nuuday A/S (herefter Relatel), som er et selskab i TDC-koncernen. Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

Vilkårene for aftaler om abonnement på Relatels tjenester er delt op i tre dele, som alle gælder for aftalen mellem kunden og Relatel:

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Mobil), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse tillægsydelser og rabataftaler.

Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for tjenestespecifikke abonnementsvilkår, som igen går forud for nærværende generelle vilkår.



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.
- Mulighed for at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

Det fremgår af Relatels ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og Relatel, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes til kunden pr. e-mail, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen og/eller den eventuelle skriftlige aftale modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen og/eller eventuel særskilt aftale er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og Relatel.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til Relatel, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden.

1.A. Fravigelse af udbudsbekendtgørelsen for erhvervs kunder

For erhvervs kunder, jf. pkt. 2, fraviges §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. § 1, stk. 4 i bekendtgørelsen.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og Relatel. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

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

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor der er registreret en særskilt betaler/opkrævningsadresse eller en særskilt bruger, jf. pkt. 2.A, som er forskellig fra kunden/kundens adresse. Kunden hæfter også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger

Kunden skal ved aftaleindgåelsen give Relatel oplysning om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer samt e-mail-adresse. Hvis kunden er erhvervs kunde og ikke har adresse i Danmark, skal kunden oplyse et anvendeligt registreringsnummer svarende til CVR-nummer.



Kunden skal registrere en særskilt administrator som kan foretage handlinger på vegne af virksomheden herunder tilgå Kontrolpanelet jf. pkt. 9. Kunden hæfter for dispositioner foretaget af administratoren.

Kunden skal oplyse eventuel særskilt adresse, hvortil betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen skal sendes.

Der kan i følgende tilfælde registreres en bruger, der er forskellig fra kunden:

- Hvor der mellem kunden og brugeren eksisterer et vedvarende ansættelsesforhold.
- Hvor kunden og brugeren indgår i samme koncern.

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

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

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, er kunden forpligtet til straks at give Relatel meddelelse herom.

Relatels breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden pr. e-mail, jf. pkt. 10. Hvis Relatel modtager breve retur på grund af kundens forhold (fx fordi kunden forsømmer at overholde postlovens regler om postkasse, eller fordi kunden har afgivet urigtige oplysninger) er Relatel berettiget til at opkræve et gebyr for genfremsendelse af brevet eventuelt via anbefalet post.

3. Kvalitets- og serviceniveau

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

4. Leveringstidspunkt

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

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

5. Relatels udstyr

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Relatels udstyr og må ikke foretage indgreb i udstyret.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Relatels udstyr, som kunden - eller nogen, som kunden har ansvar for - forvolder.

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

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til Relatels offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, fx regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Relatels offentlige net, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod Relatel eller Relatels medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (terminaludstyr, computere, tv eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes Relatels offentlige net, 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 Relatels offentlige net og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr, der tilsluttes eller bruges i forbindelse med Relatels 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. Flytning

Hvis kunden flytter adresse, skal kunden straks give Relatel meddelelse herom, jf. pkt. 2.A.

8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

Relatel registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, 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). Der registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata.



For internettjenester registrerer Relatel endvidere ip-adresser på kunder, der opfanges i Relatels virus- og spamfiltre.

For Relatels behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på www.relatel.dk/privatlivspolitik

9. Elektronisk selvbetjening / Kontrolpanelet

Kunden eller den af kunden udpegede administrator får adgang til "Kontrolpanelet" som er en elektronisk selvbetjeningsløsning på Relatels hjemmeside ved at benytte kundens personlige adgangskode. Kundens udveksling af data med Relatel via Kontrolpanelet sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kundens adgangskode til Kontrolpanelet er personlig og må ikke videregives til tredjemand, bortset fra en eventuel registreret administrator, jf. pkt. 2.A.

Kunden kan tildele adgang til en eventuelt registreret bruger, der herved modtager en særskilt adgangskode til Kontrolpanelet. Brugeren har kun adgang til at se forhold vedrørende det eller de abonnementsforhold der er registreret til brugeren.

Kunden bærer ansvaret for andres misbrug af disse oplysninger. Kunden skal straks rette henvendelse til Relatel ved mistanke om andres uberettigede brug af adgangskode.

Kunden har via Kontrolpanelet bl.a. adgang til:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med Relatel
- Regningsstatus
- Kundens regninger og regningsarkiv
- Regningsspecifikation

Kunden har endvidere adgang til at foretage bestillinger via Kontrolpanelet på Relatels hjemmeside, fx bestilling af tillægsydelser. Hvis kunden bestiller ydelser via Kontrolpanelet, sender Relatel en ordrebekræftelse på bestillingen.

10. Elektronisk kommunikation og elektronisk regning

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

Meddelelser fra Relatel til kunden vedrørende kundens aftaler med Relatel, sendes via e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst, jf. pkt. 2.A. Meddelelser fra Relatel omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, regninger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med Relatel, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. Relatel kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Relatel sender kunden en ordrebekræftelse, hvor den aftalte e-mailadresse bekræftes.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mail-adresse, 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 Relatel frem til den aftalte e-mail-adresse.

Ved ændring af kundens e-mail-adresse skal kunden straks give Relatel meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mail-adresse, er Relatel berettiget til at ophæve kundens aftale med Relatel.

11. Priser

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

Relatel kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan Relatel opkræve gebyrer og specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepriser og rabatordninger kan fås på Relatels hjemmeside eller ved henvendelse til Relatel.

12. Betaling og betalingsgebyr

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved fremsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Ved betalingsaftale om automatisk kortbetaling jf. pkt. 12. A, fremsendes der dog ikke en regning forud med angivelse af betalingsfrist. Betalingsfristens længde afhænger af den valgte betalingsform.

Relatel fremsender regningen elektronisk både til kundens e-mail-adresse, jf. pkt. 10, og til kundens Kontrolpanel, som kan tilgås på Relatels hjemmeside, jf. pkt.9.

Kunden kan betale regningen via Automatisk Kortbetaling, jf. pkt. 12.A, via Leverandørservice, eller via netbank med indbetalingsstreng (FIK-kode).

Hvis kunden ønsker at betale på andre måder end de ovennævnte er Relatel berettiget til at opkræve et månedligt betalingsgebyr. Betalingsgebyrets størrelse afhænger af den valgte betalingsform.

Derudover er Relatel berettiget til at opkræve et gebyr, hvis kunden ikke indtaster alle relevante oplysninger ved tilmelding til leverandørservice og Relatel grundet udeblivende betaling derfor er nødsaget til at fremsende et indbetalingskort til kundens postadresse. Relatel er endvidere berettiget til at opkræve et gebyr i andre tilfælde, hvor det vil være nødvendigt med fremsendelse af indbetalingskort, eksempelvis i situationer hvor betalingen afvises af kundens pengeinstitut.

Relatel opbevarer kundens cvr., evt. cpr. og kontooplysninger til brug for tilbagebetaling af eventuelle restbeløb ved kundens ophør af aftale med Relatel.

Skift af betalingsform skal ske via Kontrolpanelet eller ved henvendelse til Relatel.

Abonnementsafgifter opkræves fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker normalt månedsvis forud. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter opkræves bagud, normalt månedsvis. Den første regning omfatter normalt perioden fra leveringstidspunktet.

Den første regning omfatter normalt opkrævning af abonnementsafgift for perioden fra leveringstidspunktet og resten af kalendermåneden samt, følgende kalendermåned.

Relatel kan i henhold til gældende regler herom foretage efteropkrævning af afgifter og gebyrer, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Relatel kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt kræve forudbetaling af abonnementsafgiften for den aftalte uopsigelighedsperiode, jf. pkt. 17.

Betaling sker i danske kroner.

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

Relatel er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedrørende kundens aftaler om andre teletjenester, der udbydes af Relatel, og vedrørende andre ydelser, herunder ydelser leveret af tredjemand, hvor Relatel varetager opkrævningen på dennes vegne.

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

Hvis kunden kun delvis betaler en regning omfattende flere krav uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav.

12.A. Automatisk Kortbetaling

Kunden kan betale via Automatisk Kortbetaling (gebyrfri betaling), hvorefter kundens betaling af regninger fra Relatel vedrørende abonnement på Relatels tjenester sker ved automatisk overførsel af regningsbeløbet fra kundens



betalingskort til Relatel. Kunden modtager en faktura når pengene er trukket. Fakturaen sendes via mail samme dag, som beløbet trækkes.

Tilmelding til Automatisk Kortbetaling kan ske via Kontrolpanelet.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling 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 Relatel.

Kunden betaler et højere kortgebyr ved brug af visse internationale betalingskort. Nærmere information kan fås ved henvendelse til Relatel.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingskort-oplysningerne. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Kortbetaling.

Hvis den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis betalingen afvises af kunden eller af kundens bank), er Relatel berettiget til at fremsende en rykker til kunden og opkræve et rykkergebyr herfor, jf. pkt. 12.

12.B Ændring af opkrævningsinterval og straksbetaling

Relatel kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt ændre opkrævningsintervallet, herunder kræve betaling straks, såfremt der er begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt. Relatel kan blandt andet i følgende situationer ændre opkrævningsintervallet eller kræve betaling straks:

- A. Kunden har misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til aftalen eller har i øvrigt forfalden gæld til Relatel i forbindelse med en anden aftale.
- B. Kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug af tjenesten eller udviser meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere.
- C. Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau eller i et advarselsregister.
- D. Kunden har standset betalingerne, begæret forhandlinger om akkord eller gældssanering eller er taget under konkursbehandling.

For så vidt angår opkrævninger i henhold til pkt. D, dækker disse kun betaling vedrørende aftalen i perioden efter betalingerne er standset, akkordforhandling er åbnet, gældssaneringssag er indledt, eller konkursdekret er afsagt.

13. Sikkerhedsstillelse og kreditvurdering

Relatel 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. Til brug for kreditvurdering forbeholder Relatel sig ret til at indhente relevante oplysninger fra kunden.

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

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

Relatel kan afvise at indgå aftale med en kunde på baggrund af kreditvurderingen.

13.A. Forbrugsmaksimum

For forbrugstakserede tjenester kan Relatel tildele kunden et forbrugsmaksimum (kreditmaksimum). Et forbrugsmaksimum indebærer, at Relatel kontakter kunden og/eller afbryder kundens forbindelse, hvis det tildelte forbrugsmaksimum overskrides. Kunden hæfter for ethvert forbrug, jf. pkt. 2, også selvom forbruget overskrider det fastsatte forbrugsmaksimum.

14. Kundens misligholdelse (Relatels lukkeret)

For forbrugstakserede tjenester, er Relatel 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 Relatel 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 Relatels krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Abonnementsafgifter og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter Relatels fremsendelse af et rykkerbrev.
- D. Kunden undlader efter krav fra Relatel herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i det offentlige net, jf. pkt. 6.

- E. Kunden udøver chikane mod Relatel eller Relatels medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i det offentlige net, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til det offentlige net, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra Relatel herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra Relatel 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 det offentlige net, jf. pkt. 6.
- H. Relatel afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at Relatel ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Relatel.

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 Relatel efter anmodning fra kunden genåbning af forbindelsen. Relatel er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan Relatel opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 17.

Relatel 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 Relatels tjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

15. Relatels misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

Kunden kan anmelde fejl til Relatels kundesupport (telefonnummer 71 99 99 99). Ved opkald til Relatels kundesupport betales almindelige forbrugstakst.

Relatel 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 – torsdag) fra kl. 08.00 til kl. 16.00 og fredag fra kl. 08.00 til kl. 15.30.

Fejlretning af Relatels eventuelle tilslutningsudstyr, sker som udgangspunkt ved, at Relatel fremsender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i det offentlige net eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og 6, er kunden forpligtet til at dække Relatels udgifter til fejlsøgning.

15.B. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis Relatel 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 net eller tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager Relatel 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.

Afbrydelser, som skyldes fejl i kundens udstyr eller i kundens interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, berettiger ikke kunden til afslag i abonnementsafgiften.

For tjenester uden fast installation (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.

15.C. Erstatningsansvar

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

- A. Relatel er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af det offentlige net og Relatels tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre Relatel har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. Relatel 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. Relatel er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. Relatel 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. Relatel 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.

15.D. Force majeure

Relatel er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for Relatels kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Relatels egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

16. Overdragelse af aftalen

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

Relatel kan endvidere forlange, at den hidtidige kunde betaler forfalden gæld eller stiller sikkerhed, jf. pkt. 13, for betaling af sin gæld vedrørende aftalen, indtil gælden er betalt.

Den nye og den gamle kunde og Relatel aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres Relatels mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

Relatel er i forbindelse med overdragelse af aftalen berettiget til at opkræve betaling herfor hos den fremtidige kunde.

Relatel kan til enhver tid overdrage aftalen til et andet selskab i TDC-koncernen, hvor TDC A/S har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Aftalen er uopsigelig fra kundens side i den aftalte bindingsperiode fra levering, jf. pkt. 4. Det fremgår af kundens ordrebekræftelse, hvor lang bindingsperioden er. Kunden kan opsigte aftalen med et varsel på mindst 30 dage (opsigelsesperioden). Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i

bindingsperioden og opsigelsesperioden - opsigelse af aftalen med omgående virkning. Det fremgår af Relatels ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem erhvervskunden og Relatel, hvor lang bindingsperioden er.

Kunden kan i øvrigt opsigelse af aftalen med et varsel på mindst 30 dage eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug frem til opsigelsesperiodens udløb.

Ved Relatels varsling af ændring af vilkår og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsigelse af 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.

Relatel opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb. Relatels tilbagebetaling gennemføres ca. 30 dage efter aftalens ophør til et kreditkortnummer, som kunden oplyser overfor Relatel. Relatel kan opkræve et gebyr for tilbagebetaling.

Kunden kan derudover til enhver tid opsigelse af tillægsaftaler om abonnements-former eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 30 dage, med mindre der fremgår et andet opsigelsesvarsel eller bindingsperiode af tillægsaftalen eller -vilkårene.

Relatel bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

Relatel kan opsigelse af aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

Relatel kan i øvrigt opsigelse af aftalen med et varsel på 3 måneder, herunder hvis Relatel ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis Relatel helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som Relatel ikke er forpligtet til at udbyde, kan Relatel med et varsel på mindst 1 måned opsigelse af aftalen herom helt eller delvist eller konvertere aftalen til en anden tilsvarende tillægsydelse eller anden tilsvarende abonnementsform eller til et standardabonnement på den pågældende tjeneste. Opsigelsen eller konverteringen varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt sammen med en regning eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

18. Ændringer af Relatels tjenester og det offentlige net

Relatel er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Relatels tjenester og det offentlige net for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Relatel tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Relatel skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

19. Ændring af vilkår og priser

Relatel kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter, forbrugsafgifter og gebyrer, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

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

Ændringerne varsles ved offentliggørelse på Relatels hjemmeside, ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kundens e-mail-adresse, jf. pkt. 10, eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS). Væsentlige ændringer varsles dog ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse til kundens e-mail-adresse, jf. pkt. 10, eller som tekst på betalingsoversigten fra kundens bank eller Nets A/S (tidligere PBS).

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på Relatels 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 Relatels prislister.

20. Tvister og klager

Aftaler om levering og drift af tjenester er undergivet dansk ret.

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

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

21. Ikrafttrædelse

Aftalen mellem kunden og Relatel træder i kraft ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 1.

Disse vilkår træder i kraft 27. november 2019.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Web: www.relatel.dk

Kundeservice, e-mail: kundeservice@relatel.dk

Kundeservice, telefonisk: 71 99 99 99

Support, telefonisk: 71 99 99 99



Tyverispærring af SIM-kort:
Den offentlige alarmtjeneste:

71 99 99 99 / app.relatel.dk
112

Relatel A/S
Teglværksgade 18
2100 København Ø
CVR 40 07 52 91