

Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af TDC's engrostsjetester

1 Omfang

Dette bilag indeholder de generelle vilkår og betingelser (herefter Generelle vilkår), for TDC's levering og drift af engrostsjetester (herefter Ydelser) til Kunden.

2 Oversigt

1	Omfang	1
2	Oversigt	1
3	Definitioner	3
4	Levering af Ydelser	5
5	Kundens forpligtelser	65
5.1	Bestilling af Produkttillæg og Rammeaftaletillæg	65
5.2	Bestilling og anvendelse af Ydelserne under denne Aftale	6
5.3	Kundens Prognose	6
5.3.1	Indhold og tidspunktet for levering af prognose	6
5.3.2	Konsekvenser af fejlagtig prognose	6
5.4	Markedsføring og salg af ydelserne (branding)	6
6	Forholdet til Slutkunder	76
6.1	Forholdet til Kundens egne Slutkunder	76
6.2	TDC's bistand til Kundens behandling af regningsklager	7
6.3	Ejendomsforholdet til TDC's installationer hos Slutkunder	7
6.4	Slutkundes tilslutning af udstyr og telenet til eget brug (interne net)	7
6.5	TDC's direkte kontakt til Slutkunder	87
6.6	Accept af TDC's brug af egne varemærker ved montør- og teknikerbesøg m.v.	8
6.7	TDC's adgang til TDC's udstyr og kabler hos Slutkunde	8
6.8	Henvising af Slutkunder til Kunden	8
6.9	Behandling af Slutkunders personoplysninger	8
7	Forhold til politiet	98
7.1	Generelt	98
7.2	Gensidig forpligtelse til udlevering af oplysninger til politiets brug	98
8	Parternes samarbejde	9
8.1	Loyal underretningspligt	9
8.2	Parternes kommunikation	9
8.3	Wholesale-OnlineCommercial & Partners Selvbetjening	9
8.3.1	Administrator	9
8.3.2	Kundens forpligtelser	109
8.3.3	Ophør af Kundens adgang til Wholesale-OnlineCommercial & Partners Selvbetjening	10
9	Drift og fejlretning	10
9.1	Driftsafbrydelse	10
9.2	Forstyrrelser og ændringer	114
9.3	Fejlretning	11
9.3.1	Kundens forpligtelse til indledende fejlvisitering	11
9.3.2	Kundens meddelelse til TDC om fejl	11
9.3.3	Proceduren for fejlmelding	11
9.3.4	TDC's fejlretning	11
9.3.5	Kundens betaling, hvis fejl ikke skyldes TDC's forhold	11
9.3.6	TDC's betaling, hvis fejl ikke skyldes Kundens forhold	124
10	Prissætning	124
10.1	Offentlige afgifter	124
10.2	Prisregulering	12
11	Betalingsbetingelser	12

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

11.1	Fakturering	12
11.2	Uenighed om vederlagets størrelse	13
11.3	Manglende betaling	13
11.4	Rykker- og inkassoprocedure	13
11.5	Sikkerhedsstillelse	13
12	TDC's misligholdelse	14
12.1	Mangler	14
12.1.1	Generelt	14
12.1.2	Afhjælpning	14
12.1.3	Kompensation	14
12.1.4	Ophævelse	14
12.1.5	Beføjelser i øvrigt	15
12.2	Forsinkelse	15
12.2.1	Bod og kompensation	15
12.2.2	Ophævelse	15
12.3	TDC's erstatningspligt	15
12.3.1	Generelt	15
12.3.2	Ansvarsbegrænsninger	15
12.3.3	Ansvar overfor tredjemand	15
12.3.4	Ansvarsmaksimering	15
13	Kundens misligholdelse	16
13.1	Væsentlig misligholdelse	16
13.2	Kundens erstatningspligt	16
13.2.1	Generelt	16
13.2.2	Ansvarsbegrænsninger	16
13.2.3	Ansvar overfor tredjemand	16
13.2.4	Ansvarsmaksimering	17
13.3	Ophævelse	17
13.4	Afbrydelse af Ydelser	17
13.5	Ophævelse og afbrydelse af forhold der falder inden for Teleloven	17
14	Fordringshavermora	17
15	Reklamation og andre meddelelser	17
16	Force majeure	17
17	Fortrolighed	18
18	Overdragelse til tredjemand	18
19	Immaterielle rettigheder	18
20	Aftalens opsigelse	19
20.1	Opsigelse af Aftalen og Produkttillæg	19
20.2	Parternes forpligtelser ved opsigelse	19
21	Konsekvenser ved Aftalens ophør	19
22	Frafald	19
23	Fortolkning	19
24	Tvister	20
25	Ændring af Aftalen	20
26	Ligestillingsklausul	20
27	Indsendelse og offentliggørelse	20

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

3 Definitioner

Med mindre andet fremgår af denne Aftale, skal de nedenfor anførte definitioner være gældende:

Udtryk	Definition
Aftale	Kundens Rammeaftale med TDC inklusiv tilknyttede Rammeaftaletillæg og Produkttillæg med Bilag.
Arbejdsdag	Mandag til fredag inklusive, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, grundlovsdag og 1. maj.
Bilag	Et hvert bilag der er tilknyttet til et Produkttillæg eller et Rammeaftaletillæg.
Commercial & Partners	TDC NETs division for engrossalg af telenet og -tjenester
Commercial & Partners Selvbetjening	Kunderum på TDC NETs intranet, der blandt andet giver information om Kundens engagement, produkter, priser, nyheder og kontaktinformation samt indeholder mulighed for ordrebestilling, fejlmeddelelse. Vilkår for Commercial & Partners Selvbetjening fremgår af punkt 8.3.
Dag	Kalenderdag
Eksterne Serviceinstallatører	På nogle Fremmede elektroniske kommunikationsnet kan der af ejeren af det elektroniske kommunikationsnet være tilknyttet Eksterne Serviceinstallatører, som er udenfor TDC's instruktionsbeføjelse.
Force majeure	Alle forhold uden for en parts kontrol og som parten ikke ved Aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Force majeure begivenheder omfatter, men ikke er begrænset til, naturkatastrofer, isvintre, oversvømmelse, oprør eller borgerlige uroligheder, krig eller militære operationer, lokale nationale og internationale nødsituationer, anliggender eller undladelser fra regerings side, brand, lynnedslag, eksplosioner samt strejke eller lock-out, herunder blandt Parternes medarbejdere, samt forhold forårsaget af tredjemand, hvor et større antal Slutkunder berøres.
Fremmede elektroniske kommunikationsnet	Det konkrete elektroniske kommunikationsnet, der er ejet af andre end TDC, fx en antenneforening eller boligselskab.
Generelle vilkår	Nærværende dokument, der indeholder de generelle vilkår og betingelser for TDC's levering og drift af Ydelser til Kunden. De Generelle Vilkår udgør en integreret del af Aftalen.
Gensælger	En udbyder, der på engrosniveau aftager elektroniske kommunikationstjenester, som er færdige ydelser til Slutkunder-TDC Retail selv udbyder til egne slutkunder , og som udbyderne herefter videresælger til egne Slutkunder.
Kabelafslutningspunkt (KAP)	Nettets afslutningspunkt på Slutkundens adresse. Kabelafslutningspunktet er den første komponent efter kabelindføringen i kundens bolig eller erhvervsvirksomhed. Afslutningspunktet kan enten være et multistik (RJ11) eller i ældre installationer det første trepoledede stik set fra linien, hvis der er tale om en almindelig installation i f.eks. en husstand, eller en skilleliste hvis der er tale om en større installation fx i forbindelse med en erhvervsvirksomhed. Hvis levering sker via coaxnet, består kabelafslutningspunktet fx af det antennestik eller anden form for komponent, som afslutter coax-stikledningen.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

<u>Kunden</u>	Den part der har indgået Rammeaftalen med TDC. Kunden kan i de relevante Produkttillæg benævnes Operatør, eller Gensælger eller MVNO-partner.
<u>MVNO-partner</u>	En kunde, som erhverver MVNO-Partner-ydelser med henblik på videresalg til Slutkunder.
<u>Nedbrud</u>	Driftsstop i TDC's henholdsvis Kundens net eller forbindelser, der forhindrer kommunikation imellem de berørte geografiske områder eller muligheden for at afgive ordrer eller fejlmeldinger.
<u>Nettermineringspunkt (NTP)</u>	Den fysiske eller logiske grænseflade i et elektronisk kommunikationsnet, der udgør en Slutkundes tilslutning til TDC's elektroniske kommunikationstjeneste: Ved Ydelser med fast installation udgør NTP et stik til tilslutning af fast installeret teleterminaludstyr eller andre former for fast installeret kommunikationsudstyr, eventuelt kombineret med et eller flere abonnentnumre eller kombineret med andre former for adresser, som slutkunden råder over, og som tjener til at identificere, hvor i nettet teletrafik til slutbrugeren skal afleveres, eller ved Ydelser uden fast installation udgør NTP grænsefladen for tilslutning af mobilt teleterminaludstyr eller andre former for mobilt kommunikationsudstyr, eventuelt kombineret med et eller flere abonnentnumre eller kombineret med andre former for adresser, som slutbrugeren råder over, og som tjener til at identificere, hvor i nettet teletrafik til slutkunden skal afleveres. Afhængig af Ydelsen kan NTP være samme fysiske punkt som KAP, eller et punkt som er fysisk adskilt fra KAP.
<u>Normal arbejdstid</u>	Alle Arbejdsdage, fra kl. 08.00-16.00. Definitionen af normal arbejdstid kan variere i det enkelte Produkttillæg.
<u>Operatør</u>	Udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, jf. Telelovens § 2, eller en Gensælger.
<u>Parterne</u>	TDC og Kunden.
<u>Produkttillæg</u>	Et aftaledokument med tilhørende Bilag der beskriver de særlige vilkår, der gælder for en produktspecifik Ydelse leveret af TDC i henhold til denne Aftale.
<u>Rammeaftale</u>	Det dokument, der er underskrevet af Parterne og som udgør den overordnede ramme for TDC's levering og drift af Ydelser til Kunden, men eksklusiv Produkttillæg, Rammeaftaletillæg og eventuelle andre Bilag og tillæg.
<u>Rammeaftaletillæg</u>	Et aftaledokument med Bilag, der beskriver TDC's levering af Ydelser, der gælder i tilknytning til flere Produkttillæg. Eksempelvis tillæg om levering af XML-grænseflade eller Installationsydelser.
<u>Roamingforordning</u>	Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 531/2012 af 13. juni 2012 med senere ændringer.
<u>Wholesale</u>	TDC's division for engrossalg af telenet og -tjenester
<u>Wholesale-Online</u>	Kunderum på TDC's intranet, der blandt andet giver information om Kundens engagement, produkter, priser, nyheder og kontaktinformation samt indeholder mulighed for ordrebestilling, fejlmelding. Vilkår for Wholesale-Online fremgår af punkt 8.3.
<u>Slutkunde eller Slutbruger</u>	En abonnent eller bruger hos Kunden eller TDC.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Standardtilbud	TDC's standardvilkår om levering af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i det omfang TDC i henhold til en myndighedsafgørelse er pålagt at udarbejde et standardtilbud, jf. Telelovens § 44. Det fremgår af de relevante Produkttillæg, hvilke vilkår og aftaledokumenter, der er omfattet af TDC's standardtilbud.
Teleloven	Lov om elektroniske kommunikationsnet og tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 169 af 3. marts 2011 med senere ændringer.
Telenet eller elektroniske kommunikationsnet	Radio- eller kabelbaseret teleinfrastruktur, der anvendes til formidling af elektroniske kommunikationstjenester mellem Nettermineringspunkter (NTP).
Teletjeneste eller elektronisk kommunikationstjeneste	En tjeneste, der helt eller delvis består i elektronisk overføring af kommunikation i form af lyd, billeder, tekst eller kombinationer heraf, ved hjælp af radio- eller telekommunikationsteknik, mellem nettermineringspunkter, herunder både tovejs kommunikation og envejs kommunikation, punkt-til-punkt-kommunikation og punkt-til-multipunkt-kommunikation
TDC	Kontraktparten TDC NetCo samt alle telenet, IT-systemer og organisationer som f.eks. fejlretning, politikontakt eller inkasso, og ansvarsområder for f.eks. databehandling, koncernsikkerhed, regulering og standardaftale i TDC NetCo og TDC Group, som indgår omkring produktion og levering af Ydelser TDC NetCo A/S, CVR. nr.: 40075267.
TDC koncernen	TDC A/S, CVR. nr.: 14773908, med tilhørende dattervirksomheder
TDC's medarbejdere	Ansatte hos TDC eller eksterne samarbejdspartnere, som opererer på vegne af TDC. TDC's medarbejdere omfatter ikke Eksterne Serviceinstallatører.
TDC Retail	En prisreference for prisimplementeringer eller prisreguleringer der følger Retail minus prissætning, samt medarbejdere, organisationer, IT-systemer og varemærker, som indgår i TDC Groups leverance til sine Slutkunder Nuuday A/S, CVR. nr.: 40075291.
Ydelser	TDC's engros-udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (engrostitjenester), som TDC leverer i henhold til denne Aftale.
År	Et kalenderår

formaterede: Engelsk (USA)

formaterede: Engelsk (USA)

formaterede: Engelsk (USA)

formaterede: Engelsk (USA)

4 Levering af Ydelser

TDC leverer de Ydelser til Kunden efter dennes nærmere bestilling heraf og i overensstemmelse med vilkår, der følger af denne Aftale og de enkelte Produkttillægs fastlagte betingelser og procedurer

De relevante Produkttillæg indeholder en udtømmende liste over Ydelser, som Kunden kan bestille hos TDC.

Det er en forudsætning for levering af Ydelser i henhold til et standardtilbud, at Kundens bestilling ikke nødvendiggør udbygninger af geografisk, kapacitetsmæssig eller funktionel art.

TDC kan i øvrigt afvise Kundens bestilling, hvis det er nødvendigt af beskyttelsesmæssige hensyn, som disse fremgår af punkt 5.2.

I det omfang Kunden efterspørger levering af en ydelse som enten ikke fremgår af det relevante Produkttillæg eller TDC har afvist at levere som følge af nødvendig udbygning af geografisk, kapacitetsmæssig eller funktionel art, skal Kunden fremsætte en særskilt

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

anmodning om at få fremsendt et konkret tilbud fra TDC. TDC skal fremsende et tilbud til Kunden i det omfang kundens anmodning udgør en rimelig anmodning om netadgang eller samtrafik, jf. Telelovens § 33, stk. 2 og § 41.

5 Kundens forpligtelser

5.1 Bestilling af Produkttillæg og Rammeaftaletillæg

Ved indgåelse af aftale om yderligere Produkttillæg eller Rammeaftaletillæg skal Kunden sende en bestilling til TDC. Bestillingen skal være skriftlig og underskrevet af Kunden.

TDC kan vælge at modtage Kundens bestilling ved brug af digital signatur eller anden tilsvarende sikker bestillingsmetode, hvis Parterne har indgået særskilt aftale herom. Kunden kan desuden som en sikker bestillingsmetode foretage bestilling via e-mail til Kundens Account Manager.

TDC bekræfter herefter bestillingen ved at sende Kunden en opdateret oversigt over Kundens Produktportefølje samt det relevante Produkttillæg og/eller Rammeaftaletillæg.

5.2 Bestilling og anvendelse af Ydelserne under denne Aftale

Kunden bestiller levering, ændring og opsigelse af de enkelte Ydelser i henhold til proceduren for ordreafgivelse, som fremgår af de relevante Produkttillæg.

Kunden skal til stadighed overholde de betingelser, som TDC opstiller for brugen af Ydelserne. Herunder må Kundens anvendelse af Ydelserne ikke indebære, at de berørte elektroniske kommunikationsnet og -tjenesters driftssikkerhed, integritet og indbyrdes interoperabilitet, eller beskyttelsen af tjeneste- og netinterne data, netudstyr, programmel og lagrede data, herunder personrelaterede data, personoplysninger, fortrolig information og privatlivets fred, ikke kan opretholdes, jf. i øvrigt Telelovens § 41 eller regler udstedt i medfør heraf.

I tillæg til nærværende Generelle vilkår gælder de brugsbetingelser der fremgår af produktspecifikation til de relevante Produkttillæg (benævnt Bilag 1 eller Bilag 1(x)). Produktspecifikationerne kan være genstand for løbende ændringer, jf. punkt 25.

5.3 Kundens Prognose

5.3.1 Indhold og tidspunktet for levering af prognose

I det omfang det fremgår af det relevante Produkttillæg skal Kunden indsende en prognose til TDC..

Formålet med prognoserne er at sikre, at TDC kan levere de pågældende produkter i rette mængde og til rette tid.

Kravet til og specifikationen af prognosen fremgår af Bilag 3 i det relevante Produkttillæg.

5.3.2 Konsekvenser af fejlagtig prognose

I det omfang Kundens behov for levering af Ydelser afviger væsentligt (>20 %) fra det tidligere prognosticerede, skal Kunden meddele dette til TDC. Hvor der er tale om væsentlige afvigelser fra tidligere prognoser, skal kunden så hurtigt som muligt, indgive en ny prognose, der afspejler de nye forventede leveranceantal. Der henvises i den forbindelse til det relevante Produkttillæg for Kundens Ydelser.

Ethvert forøget kapacitetskrav, som kræver en væsentlig geografisk eller funktionel udvidelse af TDC's net og/eller IT-systemer, eller en væsentlig oprustning af TDC's bemanding, vil TDC bestræbe sig på, men er ikke forpligtet til, at levere ud over den mængde af Ydelser, der er beskrevet i dette punkt 5.3.

5.4 Markedsføring og salg af ydelserne (branding)

Medmindre andet skriftligt er accepteret af TDC, må Kunden ikke markedsføre eller sælge sine Ydelser under anvendelse af TDC's [og TDC Retail's](#) varemærker.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Medmindre andet skriftligt er accepteret af TDC, må Kunden desuden ikke, hverken direkte eller indirekte, på anden vis gøre brug af TDC's og [TDC Retail's](#) varemærker, eller i markedsføringsmæssig henseende henvise til, at de solgte Ydelser er produceret af TDC. I forbindelse med fejlretning og installationsarbejde er Kunden dog berettiget til at oplyse Slutkunden om, at de solgte Ydelser er produceret i TDC's Telenet, og at det er TDC's medarbejdere, der vil foretage fejlretningen eller installationsarbejdet hos Slutkunden.

Dette punkt 5.4 gælder ikke for [TDC Retail](#).

6 Forholdet til Slutkunder

6.1 Forholdet til Kundens egne Slutkunder

Kunden varetager forholdet til egne Slutkunder og forestår alle kundehenvendelser, herunder kundeservice, produktinformationer, betjening, fejlmodtagelse, tekniske forhold, afregnings- og forretningsansvar samt regningsklager.

Kunden har det fulde ansvar overfor Slutkunderne og agerer uafhængigt af TDC med mindre andet er aftalt.

TDC afviser henvendelser fra Slutkunder med mindre andet er aftalt.

6.2 TDC's bistand til Kundens behandling af regningsklager

Kunden forestår enhver behandling af en regningsklage fra Kundens egne Slutkunder. TDC kan i forbindelse med Kundens behandling af en regningsklage på Kundens opfordring og for dennes regning foranstalte en undersøgelse for indbrud på nettet.

Er et konstateret indbrud i nettet direkte forårsaget af, at TDC har udvist grov uagtsomhed i forbindelse med vedligeholdelse af nettet, foregår undersøgelsen for TDC's regning.

TDC hæfter ikke overfor hverken Kunden eller dennes Slutkunde for noget tab lidt i forbindelse med et konstateret indbrud i nettet som følge af deraf genereret trafik.

6.3 Ejendomsforholdet til TDC's installationer hos Slutkunder

TDC har den fulde ejendomsret til det udstyr og de installationer, som er eller vil blive installeret af TDC, herunder for TDC's regning, med henblik på tilslutningen af Slutkunder til TDC's elektroniske kommunikationsnet. TDC ejer endvidere det hos Slutkunden placerede NTP eller KAP.

Kunden hæfter over for TDC for, at Slutkunder ikke på nogen måde disponerer, herunder ved salg, udlejning, pantsætning m.v., over TDC's udstyr og installationer, og ikke på anden vis foretager indgreb i disse.

Ligeledes garanterer Kunden, at dennes Slutkunder til enhver tid opretholder mærkningen af, at udstyret eller installationerne tilhører TDC.

TDC forbeholder sig ret til at henvende sig direkte til Slutkunder med henblik på at håndhæve eller sikre TDC's ejendomsret til udstyr og installationer.

Med mindre andet er aftalt med Kunden, er det alene TDC, som er berettiget til at servicere det udstyr, der tilhører TDC.

6.4 Slutkundes tilslutning af udstyr og telenet til eget brug (interne net)

Kunden skal overfor TDC sikre, at Slutkundens forbindelser til TDC's offentlige elektroniske kommunikationsnet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i de offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Kunden hæfter overfor TDC for, at Kundens egne Slutkunder kun tilslutter udstyr til TDC's offentlige elektroniske kommunikationsnet, som er godkendt i henhold til de relevante regler herom, herunder den til enhver tid gældende bekendtgørelse om teleterminaludstyr.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Såfremt udstyr eller telenet til eget brug, der tilsluttes TDC's offentlige elektroniske kommunikationsnet, giver anledning til forstyrrelser i nettet, er Kunden forpligtet til straks at sikre Slutkundens afbrydelse af tilslutningen.

6.5 TDC's direkte kontakt til Slutkunder

TDC er ikke berettiget til at tage kontakt til Slutkunder omkring forhold omfattet af denne Aftale, medmindre det sker på Kundens anmodning, eller det sker som led i sikring af TDC's ejendom eller af nettets driftsstabilitet, jf. denne Aftale.

I de tilfælde, hvor TDC's medarbejdere på Kundens anmodning har direkte kontakt til Slutkunder om forhold omfattet af denne Aftale, skal TDC's medarbejdere tilkendegive overfor Slutkunden, at de er medarbejdere hos TDC, der arbejder på vegne af Kunden i relation til udførelsen af den pågældende arbejdsopgave.

TDC's medarbejdere er ikke på nogen måde berettiget til at oplyse Slutkunden om produkter eller Ydelser, der tilbydes af TDC Retail, med mindre andet er aftalt. Ligeledes er TDC's medarbejdere i sådanne situationer ikke berettiget til på nogen måde at omtale Kundens produkter eller Ydelser på negativ vis.

6.6 Accept af TDC's brug af egne varemærker ved montør- og teknikerbesøg m.v.

Kunden accepterer, at TDC's medarbejdere og Eksterne Serviceinstallatørers medarbejdere, køretøjer og udstyr med videre ved montør- og teknikerbesøg og lignende hos Slutkunder til enhver tid alene bærer TDC's og/eller de Eksterne Serviceinstallatørers varemærker.

På Kundens eller Slutkundens anmodning skal TDC's medarbejder dokumentere, at denne er ansat hos TDC eller hos en Ekstern Serviceinstallatør, og at Kunden har anmodet TDC om at udføre det pågældende arbejde hos Slutkunden.

6.7 TDC's adgang til TDC's udstyr og kabler hos Slutkunde

TDC har til enhver tid ret til direkte at tage kontakt til en Slutkunde for at få adgang til Slutkundens ejendom, når dette er nødvendigt med henblik på TDC's adgang til udstyr, herunder bl.a. NTP, kabler, kabelmodem.

I de tilfælde hvor TDC's behov for adgang skyldes enten Kundens anmodning eller ud-springer af forhold i henhold til denne Aftale, skal Kunden sørge for, at TDC til enhver tid kan få adgang til TDC's udstyr og kabler på Slutkundens ejendom.

6.8 Henvisning af Slutkunder til Kunden

I det omfang Slutkunder retter henvendelse til TDC om forhold omfattet af denne Aftale uden at henvendelsen vedrører forhold, hvor det er nødvendigt med en direkte kontakt mellem TDC og den pågældende Slutkunde, henviser TDC Slutkunden til Kunden på loyal vis.

6.9 Behandling af Slutkundens personoplysninger

I forbindelse med TDC's behandling af personoplysninger modtaget fra Kunden i henhold til nærværende aftale, betragtes TDC som databehandler og Kunden som dataansvarlig.

TDC's behandling af personoplysningerne foretages således på vegne af Kunden og TDC kan ikke selv disponere over oplysningerne til egne formål eller i øvrigt uden Kundens accept.

TDC forpligter sig til at træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysningerne hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven.

TDC skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger, til at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Efter endt behandling af de pågældende personoplysninger er TDC forpligtet til at tilbagelevere oplysningerne til Kunden eller destruere dem efter Kundens anmodning.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

7 Forhold til politiet

7.1 Generelt

Kunden er ansvarlig for kontakten til politiet i spørgsmål om eksempelvis telefonchikane eller kriminelle efterforskninger, der involverer Slutkunder.

Kunden kan inddrage TDC som teknisk entreprenør i politisager, som involverer nettet. Kunden udpeger en person med ansvar for politikontakt, som TDC kan samarbejde med i sådanne spørgsmål. Den ansvarlige skal fremgå af den liste over kontaktpersoner, der udarbejdes i forbindelse med denne Aftale.

7.2 Gensidig forpligtelse til udlevering af oplysninger til politiets brug

I tilfælde hvor en af parterne mangler oplysninger om en slutkunde, og der er tale om oplysninger til brug for politiet, kan parterne hver især skriftligt anmode den anden part om disse oplysninger. Hvor der er tale om relevante oplysninger, er parterne forpligtet til at give oplysningerne.

Sammen med anmodningen, eller hurtigst muligt herefter (jævnfør retsplejelovens regler og den af politiet udviklede praksis om indhentelse af retskendelse til brug for telefonaflytning), sendes en retskendelse eller en samtykkeerklæring.

8 Parternes samarbejde

8.1 Loyal underretningspligt

Parterne er gensidig forpligtet til løbende at holde hinanden orienteret om særlige begivenheder eller episoder, som måtte være af betydning for den anden part, herunder dennes muligheder for at varetage egne interesser i relation til planlægning af anvendelsen af nettet, forholdet til egne Slutkunder m.v.

Samme underretningspligt gør sig gældende vedrørende ethvert forhold, der kan bringe en Parts rettidige opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til denne Aftale i fare.

8.2 Parternes kommunikation

TDC og Kunden har en række kontaktpunkter. Hver part udpeger en overordnet ansvarlig for relationen mellem TDC og Kunden. Disse ansvarlige udpeger og delegerer opgaver efter behov.

Aftale relationen følges op af løbende kontaktmøder. For den daglige kontakt mellem kundeservice- og fejlserviceenhederne skal der være defineret lister, som også indeholder Internetadresser, e-post adresser, telefonnumre og andre relevante kontaktpunkter.

Kunden kan herudover holde sig orienteret om Kundens engagement, produkter, priser, nyheder og kontaktinformation samt foretage ordrebestilling, fejlmelding ved anvendelse af [Commercial & Partners Selvbetjening](#), jf. punkt 8.3.

8.3 [Commercial & Partners Selvbetjening](#)

Kunden kan tilgå [Commercial & Partners Selvbetjening](#) via internettet. Kunden får mulighed for at bruge [Commercial & Partners Selvbetjening](#) med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter. Der henvises i den forbindelse til de pågældende Produkttillæg.

TDC er berettiget til at foretage ændringer og vedligeholdelse af systemet, jf. punkt 9.2.

8.3.1 Administrator

Kunden udpeger en fysisk person som administrator. Kundens administrator kan oprette brugere og underadministratorer.

Det fremgår af TDC's ordrebekræftelse, hvem Kunden har udpeget som administrator. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden en adgangskode, som sammen med et af administratoren valgt brugernavn skal benyttes for at opnå adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#).

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Kundens administrator får fuld adgang til at se og ændre de oplysninger, der findes om kunden og kundens engagement med TDC, på [Commercial & Partners Selvbetjening](#).

8.3.2 Kundens forpligtelser

Kunden skal indrette sine systemer på en sådan måde, at risikoen for misbrug minimeres.

Kunden kan overdrage administrator-ansvaret til en anden fysisk person hos Kunden, blot der gives meddelelse til TDC herom.

Kunden indestår for, at administratoren overholder følgende krav:

- Den af TDC til administratoren udstedte administratoradgang må ikke anvendes af andre end administratoren.
- Administratoren skal opbevare alle oplysninger, informationer, koder eller andet udleveret af TDC fortroligt.

Administratoren skal desuden straks spærre en brugers adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#) efter at have modtaget anmodning herom fra brugeren. Hvis forholdene til-siger det eller der er mistanke om, at en udstedt adgang er kompromitteret eller ikke længere er sikker, skal administratoren af egen drift straks spærre adgangen.

Administratoren skal straks spærre brugerens adgang, når brugeren ikke længere er tilknyttet Kunden, eller når den information som ligger til grund for adgangen ikke længere stemmer overens med de faktiske forhold.

Administratoren skal slette brugere, der ikke længere er aktive.

Kunden er ansvarlig for administratorens og eventuelle brugers uberettigede anvendelse af [Commercial & Partners Selvbetjening](#), herunder men ikke begrænset til, uforsvarlig opbevaring og videregivelse af brugernavn og adgangskode, forsøg på at skaffe sig adgang til uvedkommende information, manglende meddelelse ved mistanke om misbrug af brugernavn og adgangskode.

8.3.3 Ophør af Kundens adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#)

Kunden kan opsige sin adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#) med et varsel på 30 dage. Kundens varsel forhindrer dog ikke Kunden i at spærre Kundens brugeradgange til [Commercial & Partners Selvbetjening](#) inden udløbet af varslet.

TDC kan ved en fuldstændig nedlæggelse af [Commercial & Partners Selvbetjening](#) for samtlige kunder varsle opsigelse af kundens adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#) med et varsel på 30 dage. Ved Kundens misligholdelse af vilkårene for brugen af [Commercial & Partners Selvbetjening](#) kan TDC ophæve aftalen eller foretage afbrydelse for så vidt angår Kundens adgang til [Commercial & Partners Selvbetjening](#), jf. punkt 13.3-13.5.

I tilfælde af ophør er Kunden forpligtiget til at iagttage forpligtigelserne i henhold til punkt 8.3, så længe de til Kunden udstedte adgange til [Commercial & Partners Selvbetjening](#) fortsat kan anvendes af brugerne.

9 Drift og fejlretning

9.1 Driftsafbrydelse

TDC er altid berettiget til at afbryde en forbindelse umiddelbart og uden forudgående inddragelse af Erhvervsstyrelsen, hvis TDC kan dokumentere, at trafikken på de pågældende forbindelser har forårsaget Nedbrud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester eller lignende, eller hvis der er overhængende risiko herfor.

Afbrydelsen kan kun vedvare så længe den situation eller risiko, der har nødvendiggjort afbrydelsen, fortsat er til stede, jf. i øvrigt punkt 13.4 og 13.5.

9.2 Forstyrrelser og ændringer

TDC er berettiget til at forårsage forstyrrelser eller ændringer af TDC's offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, der vil være til gene for leveringen af Ydelserne efter denne Aftale, når dette sker i forbindelse med foranstaltninger, der gennemføres af

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne.

Endelig er TDC berettiget til at forårsage ændringer af administrative IT-systemer, der er stillet til rådighed helt eller delvist for Kunden med henblik på ordreafgivelse eller anden kommunikation mellem Parterne, såfremt dette skønnes nødvendigt af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager. Kunden må acceptere, at der kan forekomme midlertidige forstyrrelser af administrative IT-systemer i forbindelse med sådanne ændringer.

TDC informerer Kunden om forstyrrelser og ændringer samt om årsagen hertil med længst muligt forudgående varsel.

For Fremmede elektroniske kommunikationsnet, der er ejet af andre end TDC, vil TDC ikke være i besiddelse af information om forstyrrelser og ændringer, der foretages af Eksterne Serviceinstallatører, og TDC kan derfor ikke oplyse herom.

9.3 Fejlretning

9.3.1 Kundens forpligtelse til indledende fejlvisitering

Kunden er forpligtet til at forestå en indledende fejlvisitering overfor egne Slutkunder og er i den forbindelse forpligtet til at opretholde særlige kundeservicenumre til håndtering af den indledende fejlvisitering.

9.3.2 Kundens meddelelse til TDC om fejl

Såfremt Kunden efter den indledende fejlvisitering er af den opfattelse, at en fejl skyldes forhold ved TDC's Ydelse, meddeler Kunden TDC dette.

9.3.3 Proceduren for fejlmelding

Kundens fejlmelding til TDC for Ydelserne i denne Aftale skal ske til TDC via det fejlmeldesystem TDC til enhver tid stiller til rådighed. Ligeledes vil afmelding af fejl fra TDC til Kunden ske via fejlmeldesystemet.

Fejlmeldesystemet giver desuden Kunden mulighed for at afgive og modtage afmeldinger af fejlmeldinger, mulighed for at se fejlstatus, samt modtage generelle driftsmeddelelser fra TDC, samt status på disse.

9.3.4 TDC's fejlretning

TDC afhjælper fejl i eget net og installationer hurtigst muligt efter Kundens fejlmelding til TDC, og i overensstemmelse med de til enhver tid gældende fejlretningstider for den pågældende Ydelse.

TDC leverer fejlretning afhængig af, hvilken servicegrad Kunden har tilknyttet den individuelle Ydelse.

I det omfang, det er nødvendigt for TDC's fejlsøgning og fejlretning at få adgang til egne anlæg og installationer på installationsadressen hos Slutkunden, sikrer Kunden, at dette kan ske snarest efter afgivelse af reklamation.

Kunden sikrer endvidere, at dennes Slutkunde i nødvendigt omfang medvirker til fejlsøgning og fejlretning i anlæg og installationer på Slutkundens installationsadresse.

9.3.5 Kundens betaling, hvis fejl ikke skyldes TDC's forhold

Såfremt det efter TDC's forsøg på fejlretning viser sig, at en anmeldt fejl ikke skyldes TDC's forhold, er Kunden i visse tilfælde forpligtet til at betale TDC en konventionalbod for det forgæves udførte arbejde.

I det omfang Kunden er forpligtet til at betale konventionalbod fremgår størrelsen heraf af Bilag 2 til det relevante Produkttillæg.

9.3.6 TDC's betaling, hvis fejl ikke skyldes Kundens forhold

Såfremt det efter Kundens forsøg på fejlretning, efter at TDC har afvist, at fejlen skyldes TDC's forhold, alligevel viser sig, at en fejl skyldes TDC's forhold, er TDC i visse tilfælde forpligtet til at betale Kunden en konventionalbod for det forgæves udførte arbejde.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

I det omfang TDC er forpligtet til at betale konventionalbod fremgår størrelsen heraf af Bilag 2 til det relevante Produktillæg.

10 Prissætning

Priser for de enkelte Ydelser i denne Aftale fremgår af Bilag 2 til det relevante Produktillæg. Alle priser er i danske kroner.

10.1 Offentlige afgifter

I priserne er inkluderet told og øvrige ved Aftalens underskrift gældende afgifter bortset fra moms.

Ved ændring af gældende danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf. Dette gælder dog ikke, såfremt priserne er fastlagt med udgangspunkt i TDC [Retail](#)s til enhver tid gældende listepreiser.

10.2 Prisregulering

Ændring af prissætningen af Ydelser, gebyrer og evt. rabatter sker ved, at TDC udarbejder og fremsender et nyt prisbilag (Bilag 2) til erstatning af det gældende prisbilag.

Ændring af priser, gebyrer og rabatter træder i kraft med 3 måneders forudgående skriftligt varsel med mindre andet eksplicit fremgår af det relevante Produktillæg. TDC er dog berettiget til at gennemføre prisreduktioner, forhøjelse af rabatter og nedsættelse af gebyrer uden varsel.

Prisændringer for ydelser omfattet af de enkelte Produktillæg, som fastsættes som følge af en myndighedsafgørelse i henhold til dansk lovgivning, skal ikke varsles særskilt, hvis der i afgørelsen angives et ikrafttrædelsestidspunkt for anvendelsen af priserne.

TDC er berettiget til for de pågældende priser at gennemføre prisændringer i både op- og nedadgående retning fra ikrafttrædelsestidspunktet og fremsende opdaterede prisbilag snarest muligt efter, at afgørelsen er truffet af myndighederne. Prisbilagene skal ikke godkendes af Kunden, men alene tages til efterretning.

11 Betalingsbetingelser

11.1 Fakturering

Produktspecifikke faktureringsforhold fremgår af det enkelte Produktillæg. Tilgodehavender til TDC forfalder til betaling 30 Dage fra fakturadato.

Kundens forpligtelse til at betale for modtagne Ydelser, herunder særlige Ydelser, skal honoreres uden modregning fra Kundens side, med mindre de almindelige modregningsbetingelser er opfyldt.

Betaling finder sted ved Kundens indbetaling på en af TDC udpeget bankkonto. På forlangende kan TDC kræve, at Kunden foranlediger sin bankforbindelse til at sende et betalingsadvis til kontaktpersonen hos TDC samme dag, som Kunden effektuerer overførslen. TDC kan i forbindelse hermed anvise hvilken form (pr. fax, brev eller e-mail), der skal anvendes til fremsendelse af betalingsadvis.

Kunden oplyser i forbindelse med aftalens indgåelse, til hvilken enhed regninger skal sendes, og TDC oplyser, til hvilken enhed forespørgsler vedrørende regninger kan rettes. Alle omkostninger ved overførsel af betalinger til TDC afholdes af Kunden.

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

11.2 Uenighed om vederlagets størrelse

Krav om reduktion af vederlaget skal gøres gældende senest 3 måneder efter fakturaens modtagelse.

Uanset uenighed mellem Parterne om et faktureret beløb, skal fakturabeløbet betales fuldt ud, hvis det omstridte beløb udgør mindre end 5 % af det totale fakturabeløb og er

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

mindre end 100.000. Overstiger det omstridte beløb 5 % eller er det større end 100.000, skal fakturabeløbet betales minus det omstridte beløb. Betaling i henhold hertil har ikke præjudicerende virkning.

Krav i forbindelse med uenighed skal være vedlagt fyldestgørende redegørelse samt nødvendig dokumentation herfor.

11.3 Manglende betaling

Ved manglende rettidig betaling af forfaldne beløb i henhold til denne Aftale forrentes det forfaldne beløb med den til enhver tid fastsatte rente i medfør af renteloven fra forfaldsdagen til fuld betaling sker.

TDC er samtidig uden yderligere varsel berettiget til at annullere alle igangværende ordrer bestilt i henhold til denne Aftale uanset om disse er ordrebekræftede. Kunden er forpligtet til at betale for de annulleringer TDC foretager i anledning af Kundens manglende betaling. TDC er kun berettiget til at annullere de igangværende ordrer, der har relation til det Produkttillæg, som den manglende betaling vedrører.

11.4 Rykker- og inkassoprocedure

Ved manglende betaling af forfaldne beløb vil TDC iværksætte inddrivelse af fordringen efter proceduren som er beskrevet nedenfor. TDC forbeholder sig ret til at fravige den angivne procedure, hvis der ikke er betryggende sikkerhed for kundens betaling. TDC er i forbindelse med inddrivelsen berettiget til at kræve rykkergebyr og Kunden skal i øvrigt betale samtlige omkostninger, som påløber ved fordringens inddrivelse uanset om inddrivelsen sker ved TDC's egen inkasso eller ved ekstern inkasso.

Rykker- og inkassoprocedure:

Rykker 1: Såfremt Kunden ikke betaler til forfaldsdatoen vil TDC kontakte Kunden ved brev eller pr. telefon, når betalingsoverskridelsen er konstateret.

Rykker 2: Såfremt betaling ikke er modtaget 8 dage efter 1. rykker fremsendes fornyet rykker, hvori TDC, hvis ikke særlige forhold taler imod det, vil varsle stop for leverancer, jf. Generelle vilkår punkt 11.3.

Rykker 3: Såfremt betaling ikke er modtaget 8 dage fra 2. rykker, fremsendes fornyet rykker og stop for leverancer effektueres.

Rykker 4: Såfremt betaling ikke er modtaget inden 8 dage fra 3. rykker, anmoder TDC om udbetaling af eventuel garantisum, jf. punkt 11.5, og eventuel resttilgodehavende sendes til inkasso.

11.5 Sikkerhedsstillelse

TDC er til enhver tid berettiget til at kræve en uigenkaldelig anfordringsgaranti fra et af TDC anerkendt pengeinstitut eller kautionsinstitut til sikkerhed for enhver betaling eller forpligtelse i øvrigt, der påhviler Kunden.

Anfordringsgarantien skal udarbejdes efter retningslinjer, som gives af TDC. Anfordringsgarantien justeres løbende, så den dækker samtlige Kundens betalinger eller forpligtelser i øvrigt i henhold til de Produkttillæg, der hører under denne Aftale. TDC kan dog maksimalt kræve sikkerhedsstillelse for et beløb svarende til det prognosticerede eller faktiske forbrug af 1 kvartals forudbetalte Ydelser.

TDC er til enhver tid berettiget til at kræve en forhøjelse af den krævede garanti, såfremt den ikke har den fornødne størrelse i henhold til den eller de relevante samtrafikaftaler. TDC frafalder normalt krav om forhøjelse af garanti, såfremt Kunden hidtil har betalt til forfaldsdato.

Den krævede sikkerhedsstillelse skal enten stilles inden denne Aftales indgåelse eller 14 arbejdsdage efter modtagelse af TDC's anmodning herom.

TDC kan frafalde kravet om anfordringsgaranti efter en konkret vurdering af Kundens kreditværdighed og/eller såfremt TDC har reel mulighed for at inddrive betalinger gennem modregning i betaling for ydelser til Kunden.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

12 TDC's misligholdelse

12.1 Mangler

12.1.1 Generelt

En mangel ved TDC's Ydelser efter denne Aftale foreligger, såfremt Ydelserne ikke opfylder de af TDC givne garantier og produktspecifikationer indeholdt i Bilag 1 til det relevante Produkttillæg eller TDC's Ydelse i øvrigt ikke stilles til rådighed med den kvalitet og de faciliteter, som Kunden med føje kunne forvente.

Der foreligger ikke en mangel ved TDC's Ydelse, såfremt TDC kan sandsynliggøre, at Kunden ikke har overholdt de brugsbetingelser og/eller brugsrestriktioner som forefindes i denne Aftale og tilhørende produktspecifikation og forholdet kan tilregnes den manglende overholdelse heraf. Der foreligger endvidere ikke en mangel ved TDC's Ydelse, såfremt manglen kan henføres til manglende adgang til Udstyr eller Slutkunders hjem, når dette kan tilskrives Kundens forhold.

12.1.2 Afhjælpning

TDC skal uden ugrundet ophold efter modtagelsen af Kundens reklamation afhjælpe mangler ved de leverede Ydelser, når manglerne skyldes TDC's forhold, herunder forhold i TDC's net, i overensstemmelse med god skik på området.

TDC afhjælper mangler ved leverede Ydelser i eget net og installationer hurtigst muligt efter Kundens reklamation til TDC eller TDC selv konstaterer mangelen.

I det omfang det er nødvendigt for TDC's fejlsøgning og afhjælpning af mangel at få adgang til egne anlæg og installationer på installationsadressen hos Slutkunden, sikrer Kunden, at dette kan ske snarest efter afgivelse af reklamation. Kunden sikrer endvidere, at dennes Slutkunde i nødvendigt omfang medvirker til fejlsøgning og afhjælpning i anlæg og installationer på Slutkunders installationsadresse.

Alle afhjælpningsarbejder foretages i almindelighed uden ophold indenfor Normal arbejdstid og med sædvanlige spise- og hvilepauser, indtil manglen er udbedret. I vigtige undtagelsestilfælde, f.eks. hvis det drejer sig om afhjælpning af linjer til hospitaler, offentlige institutioner, større erhvervsvirksomheder og i øvrigt, hvor det er af afgørende betydning for Slutkunden at afhjælpning finder sted, kan der konkret aftales at afhjælpningen skal foretages på tidspunkter, der ligger uden for Normal arbejdstid.

12.1.3 Kompensation

TDC yder for visse tjenester kompensation i tilfælde af mangelfulde Ydelser. Dette fremgår specifikt af det enkelte Produkttillæg.

12.1.4 Ophævelse

Kunden kan hæve Aftalen helt eller delvis, såfremt der i aftaleperioden konstateres mangler, der er væsentlige for Kunden, og såfremt manglerne ikke indenfor rimelig tid er afhjulpet. Følgende forhold anses altid for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Aftalen:

- TDC's konkurs,
- Rekonstruktionsbehandling, eller
- Gældssanering.

Det er en forudsætning for adgangen til at hæve Aftalen helt eller delvist, at Kunden forinden i et skriftligt påkrav til TDC har meddelt TDC, at Aftalen hæves såfremt manglen ikke er afhjulpet inden en i påkravet given frist. Fristen må ikke være kortere end 20 Arbejdsdage. Ophævelse som følge af TDC's konkurs, rekonstruktionsbehandling eller gældssanering kan ske uden afgivelse af påkrav med frist.

12.1.5 Beføjelser i øvrigt

Om andre beføjelser i anledning af mangler end de i denne Aftale nævnte, gælder dansk rets almindelige regler, jf. dog nedenfor vedr. ansvarsbegrænsning og ansvar maksimering.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

12.2 Forsinkelse

Forsinkelse foreligger, når TDC ikke leverer Ydelserne til Slutkunder rettidigt eller levering udebliver helt.

Indtræder forsinkelse og/eller udebleven levering gælder dansk rets almindelige regler om Kundens beføjelser i anledning af forsinket eller udeblevet levering, jf. dog nedenfor herunder om begrænsningerne i TDC's erstatningspligt.

12.2.1 Bod og compensation

TDC yder ikke compensation eller bod ved forsinket levering, med mindre dette specifikt fremgår af Produkttillægget for den konkrete tjeneste.

12.2.2 Ophævelse

Kunden kan hæve Aftalen helt eller delvis, såfremt der i aftaleperioden konstateres forsinkelse, der er væsentlige for Kunden, og såfremt forsinkelserne ikke indenfor rimelig tid er afhjulpet. Følgende forhold anses altid for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at hæve Aftalen:

- Indtræden af omstændigheder, der bringer Aftalens rette opfyldelse i alvorlig fare, bortset fra Force majeure omstændigheder.

Det er dog en forudsætning for adgangen til at hæve Aftalen helt eller delvist, at Kunden forinden i et skriftligt påkrav til TDC har meddelt TDC, at Aftalen hæves såfremt forsinkelsen ikke er afhjulpet inden en i påkravet given frist. Fristen må ikke være kortere end 20 Arbejdsdage.

12.3 TDC's erstatningspligt

12.3.1 Generelt

TDC er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler for tab, som Kunden lider i forbindelse med TDC's manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til denne Aftale, i det omfang dansk rets almindelige regler ikke er fraveget ved denne Aftale, jf. navnlig nedenfor.

12.3.2 Ansvarsbegrænsninger

TDC er ikke ansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af TDC's offentlige telenet og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der er gennemført af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre TDC har forsømt at begrænse ulemperne herved.

TDC er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder i form af driftstab, tabt fortjeneste, tab som følge af, at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes eller tab som følge af tab af data, systemnedbrud eller lignende ved Kundens brug af [Commercial & Partners Selvbetjening](#).

I relation til misligholdelsesformer, hvor Kunden i henhold til denne Aftale har ret til bod eller compensation er TDC ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden påberåber sig retten til at få udbetalt bod eller compensation.

12.3.3 Ansvar overfor tredjemand

TDC er ikke ansvarlig for tab, som påføres tredjemand, herunder Slutkunder.

12.3.4 Ansvarsmaksimering

TDC's ansvar i anledning af forhold, som TDC er ansvarlig for i henhold til denne aftale, skal i hvert tilfælde være maksimeret til et beløb, der er afhængig af Kundens køb af Ydelser i henhold til denne aftale, og er fastlagt som følger:

Kundens årlige køb af Ydelser pr. kalenderår	Ansvarsmaksimering pr. skade
Kr. 0 – 10.000.000	Kr. 100.000
Kr. >10.000.000 – 100.000.000	Kr. 175.000
Kr. >100.000.000	Kr. 250.000

Denne ansvarsmaksimering pr. skade gælder dog ikke, såfremt TDC har udvist forsæt eller grov uagtsomhed.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

TDC's ansvar skal dog uanset ovenstående ansvarsmaksimering altid være begrænset til et beløb på maksimalt kr. 3.000.000 pr. År.

Der gælder ingen ansvarsbegrænsning, hvis TDC har udvist forsæt.

13 Kundens misligholdelse

13.1 Væsentlig misligholdelse

Følgende forhold anses blandt andet og altid for at være en væsentlig misligholdelse fra Kundens side:

- Kunden undlader at betale forfaldne beløb rettidigt og undlader at afhjælpe sådan misligholdelse inden 10 Arbejdsdage efter, at TDC skriftligt har underrettet Kunden om den manglende betaling.
- Kunden undlader efter fremsendelse af specificeret påkrav herom fra TDC at træffe de fornødne foranstaltninger med henblik på at afhjælpe væsentlige forstyrrelser m.v. af trafikken i TDC's offentlige telenet forårsaget af Kunden selv eller dennes Slutkunder.
- Kunden undlader at stille eller forhøje en bankgaranti efter TDC's anmodning herom.
- Den af Kunden tilvejebragte bankgaranti eller anden sikkerhedsstillelse annulleres, bortfalder, ophører eller af anden grund ikke længere er i kraft, uden at Kunden forinden har tilvejebragt en anden tilsvarende og af TDC skriftligt godkendt sikkerhed.
- Oplysninger eller specifikationer, som Kunden afgiver til TDC i forbindelse med indgåelse af denne Aftale, viser sig at være bevidst usande eller ukorrekte, da de blev fremsat.
- Kundens konkurs, rekonstruktionsbehandling eller gældssanering.

13.2 Kundens erstatningspligt

13.2.1 Generelt

Kunden er erstatningspligtig overfor TDC efter dansk rets almindelige regler for tab, som TDC lider i forbindelse med Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til denne Aftale, i det omfang dansk rets almindelige regler ikke er fraveget ved denne Aftale, jf. navnlig nedenfor.

Kunden er desuden erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på TDC's udstyr og installationer på installationsadressen hos Slutkunden, som Kunden - eller nogen, som Kunden har ansvar for - forvolder. For TDC's udstyr og installationer på installationsadressen bærer Kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, fx brandskader, vandskader og lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre TDC's tab i de nævnte tilfælde.

13.2.2 Ansvarsbegrænsninger

Kunden er ikke ansvarlig for indirekte tab, herunder i form af driftstab, tabt fortjeneste eller tab som følge af, at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes.

Kunden er ikke erstatningsansvarlig for forhold, der giver TDC ret til konventionalbod i henhold til pkt. 9.3.5.

13.2.3 Ansvar overfor tredjemand

Kunden er ikke ansvarlig for tab, som påføres tredjemand, herunder TDC's Slutkunder.

13.2.4 Ansvarsmaksimering

Kundens ansvar i anledning af forhold, som Kunden er ansvarlig for i henhold til denne aftale, skal i hvert tilfælde være maksimeret til et beløb, der er afhængig af Kundens køb af Ydelser i henhold til denne aftale, og er fastlagt som følger:

Kundens årlige køb af Ydelser pr. kalenderår	Ansvarsmaksimering pr. skade
Kr. 0 – 10.000.000	Kr. 100.000

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Kr. >10.000.000 – 100.000.000
 Kr. >100.000.000

Kr. 175.000
 Kr. 250.000

Denne ansvarsmaksimering pr. skade gælder dog ikke, såfremt Kunden har udvist forsæt eller grov uagtsomhed.

Kundens ansvar skal dog uanset ovenstående ansvarsmaksimering altid være begrænset til et beløb på maksimalt kr. 3.000.000 pr. år.

Der gælder ingen ansvarsbegrænsning, hvis Kunden har udvist forsæt.

13.3 Ophævelse

Det er en forudsætning for TDC's adgang til at hæve Aftalen helt eller delvist, at TDC forinden i et skriftligt påkrav til Kunden har meddelt Kunden, at Aftalen hæves såfremt manglen ikke er afhjulpet inden den i påkravet givne frist.

Fristen må ikke være kortere end 20 Arbejdsdage. For misligholdelse i form af manglende betaling af forfaldne beløb kan fristen dog være 10 Arbejdsdage.

Såfremt TDC ophæver Aftalen i medfør af ovenstående foretages der en opgørelse af, i hvilket omfang Kunden er berettiget til at kræve tilbagelevering af sine Ydelser erlagt i henhold til denne Aftale.

13.4 Afbrydelse af Ydelser

Såfremt Kunden væsentligt misligholder sine forpligtelser ifølge denne aftale, er TDC berettiget til med omgående virkning at afbryde de leverede Ydelser.

13.5 Ophævelse og afbrydelse af forhold der falder inden for Teleloven

For forhold, hvor TDC er forpligtet til at give adgang til samtrafik i henhold til teleloven, kan ophævelse efter punkt 13.3 eller afbrydelse efter punkt 9.1 og 13.4 kun ske i overensstemmelse med de kriterier, der følger af telelovgivningen.

Såfremt TDC som følge heraf er afskåret fra afbrydelse eller ophævelse ifalder Kunden en dagbod på kr. 5.000 fra TDC's påkrav og indtil Kunden har bragt misligholdelsen til ophør.

14 Fordringshavermora

Om Kundens fordringshavermora gælder dansk rets almindelige regler.

15 Reklamation og andre meddelelser

Kunden skal reklamere straks, såfremt Kunden vil påberåbe sig, at de af TDC leverede Ydelser er behæftet med mangler eller leveres med forsinkelse.

Reklamation og påkrav skal ske til Kundens Account Manager enten skriftligt pr. anbefalet post eller pr. email.

Ved Kundens reklamation forudsættes det, at Kunden har undersøgt egne forhold og at reklamationen ikke skyldes forhold som kunden er ansvarlig for og at Kunden, efter anmodning fra TDC, redegør for hvilken undersøgelse Kunden har foretaget.

16 Force majeure

Ingen af Parterne skal i henhold til denne Aftale anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt forholdet skyldes en Force majeure begivenhed.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som Force majeure situationen varer.

Force majeure kan kun påberåbes såfremt den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom og om årsagen til og den forventede varighed af Force majeure situationen til den anden part senest 2 Arbejdsdage efter, at Force majeure er indtrådt. Ved ophør eller ændring af de indtrufne Force majeure omstændigheder, skal den part, der har været berørt heraf, straks underrette den anden part.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Den part, der ikke er ramt af Force majeure situationen, er berettiget til at annullere Aftalen, såfremt Ydelserne ikke er leveret som aftalt i en periode på 30 Arbejdsdage som følge af Force majeure.

17 Fortrolighed

Med nedenstående forbehold forpligter Parterne sig til at sikre hemmelighed af alle fortrolige oplysninger modtaget fra den anden part i tilknytning til denne Aftale.

Fortrolige oplysninger omfatter knowhow, ideer, begreber, koncepter, teknologi, fremstillingsprocesser, erhvervs-, markeds- og handelsmæssig viden af fortrolig karakter (det være sig i Immateriel eller materiel form), der vedrører eller er udviklet i forbindelse med eller til brug for Parternes respektive virksomhed, i henhold til denne Aftale.

Fortrolige oplysninger omfatter ikke oplysninger, som er eller bliver offentlig tilgængelige på anden måde end ved en af Parternes tilsidesættelse af sine forpligtelser ifølge denne Aftale.

Parterne er berettiget til at videregive oplysninger til myndighederne til opfyldelse af lov-mæssige forpligtelser eller med henblik på at varetage deres berettigede interesser. Ved videregivelse af oplysninger til offentlige myndigheder er parten forpligtet til at forbeholde sig fortrolighed i størst muligt omfang, og skal fremsende kopi af de afleverede oplysninger til den anden part. Fortrolige oplysninger må kun anvendes med det formål, som var årsag til meddelelsen og/eller for at kunne opfylde Parternes forpligtelser i henhold til denne Aftale.

Fortrolige oplysninger må ikke videregives internt hos Parterne til andre personer end dem, for hvem oplysningerne har betydning for, til udførelsen af deres opgaver i henhold til denne Aftale, jf. i øvrigt Telelovens § 35

Parterne er enige om, at fortrolige oplysninger ikke må anvendes til skade for den anden part eller med henblik på at formå den anden parts Slutkunder til at afbryde deres kunde-forhold til den anden part.

Bestemmelserne om fortrolighed gælder uanset denne Aftales ophør.

18 Overdragelse til tredjemand

Parterne er berettigede til at overdrage deres respektive rettigheder eller forpligtelser i medfør af denne Aftale helt eller delvist til ethvert andet selskab inden for henholdsvis TDC koncernen eller den koncern, som Kunden udgør en del af. Ligeledes er Kunden berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i medfør af denne Aftale i forbindelse med en fusion, spaltning eller anden overdragelse, hel eller delvis, af Kundens virksomhed på betingelse af, at erhververen, eller det fortsættende selskab, selv er berettiget til samtrafik med TDC. Herudover kan rettigheder og pligter i henhold til denne Aftale ikke overdrages til tredjemand uden den anden parts skriftlige samtykke.

Kundens overdragelse af rettigheder og pligter i henhold til denne Aftale er betinget af, at der også efterfølgende består en tilstrækkelig sikkerhedsstillelse.

19 Immaterielle rettigheder

I denne Aftales løbetid skal Parterne mod dækning af de hermed forbundne reproduktionsomkostninger, forsyne hinanden med alle tekniske oplysninger, der er undergivet Parternes nuværende og fremtidige intellektuelle ejendomsret, forudsat at sådanne oplysninger er nødvendige til sikring af denne Aftales korrekte gennemførelse, og skal under samme betingelse og på samme vilkår give hinanden ret til udnyttelse af deres immaterielle rettigheder.

Immaterielle rettigheder omfatter opfindelser, patenter, design, ophavsret, varemærker, mønstre, forretningskendetegn, logoer og teknisk udstyr, knowhow, viden og forretningshemmeligheder og alle andre rettigheder og interesser, der er beskyttede ved lov, hvad enten de skal eller ikke skal registreres.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik

Intet i denne bestemmelse skal forstås som et tilsagn om at forsyne den anden part med oplysninger om kundeforhold, markedsføring, økonomiske eller andre forretningsmæssige forhold.

20 Aftalens opsigelse

20.1 Opsigelse af Aftalen og Produkttillæg

Med mindre andet fremgår af det relevante Produkttillæg er begge Parter berettiget til at opsigde denne Aftale og/eller Produkttillæg og/eller Rammeaftaletillæg til udgangen af en måned med et skriftligt varsel på 6 måneder.

Ved opsigelse af Aftalen i sin helhed ophører de til Aftalen hørende Produkttillæg med virkning fra denne Aftales ophør.

Opsigelse af enten Aftalen, et Rammeaftaletillæg eller et Produkttillæg medfører samtidig opsigelse af individuelt leverede Ydelser i henhold til den opsagte del af Aftalen.

20.2 Parternes forpligtelser ved opsigelse

Indtil Aftalens ophør skal Parterne opfylde enhver skyldighed og forpligtelse, der påhviler dem.

21 Konsekvenser ved Aftalens ophør

Hvad enten denne Aftales ophør skyldes opsigelse eller ophævelse, skal Aftalens ophør ikke påvirke de bestemmelser, der gælder for Kundens eller TDC's behandling af Fortrolige oplysninger, bestemmelser vedrørende betaling af skyldige beløb, bestemmelser vedrørende lovvalg og jurisdiktion, eller bestemmelser, der begrænser eller fraskriver Parternes erstatningsansvar, idet disse bestemmelser fortsat vil være gældende efter denne Aftales ophør.

22 Frafald

Ethvert frafald af denne Aftales bestemmelser eller af en parts rettigheder eller misligholdelsesbeføjelser i henhold til denne Aftale skal være skriftlig for at være gyldig. Såfremt en af Parterne på noget tidspunkt undlader, forsømmer eller forsinker at gøre denne Aftales rettigheder eller misligholdelsesbeføjelser gældende, skal dette ikke fortolkes eller anses for at være et frafald af partens rettigheder i henhold til Aftalen.

Med mindre andet er aftalt, vil ingen udøvelse eller håndhævelse fra en af Parternes side afskære denne part fra at gøre en hvilken som helst anden ret eller beføjelse gældende i henhold til Aftalen eller ifølge partens legale beføjelser i øvrigt.

23 Fortolkning

Overskrifterne til bestemmelserne i denne Aftale er alene indsat af praktiske grunde. Ved fortolkning af Aftalen skal der bortses fra disse overskrifter.

Ved uoverensstemmelse mellem et Produkttillæg og de Generelle vilkår og/eller et Rammeaftaletillæg har vilkårene i Produkttillægget forrang. Ved uoverensstemmelse mellem de Generelle Vilkår og et Rammeaftaletillæg har Rammeaftaletillægget forrang.

Ved uoverensstemmelse mellem en ordrebekræftelse ved levering af individuelle Ydelser har vilkårene i denne Aftale forrang. Ved uoverensstemmelse mellem et Produkttillæg og dets Bilag eller en Rammeaftaletillæg og dets Bilag skal Bilagene have forrang i numerisk rækkefølge.

Uanset ovenstående skal en skriftlig aftale mellem Parterne, der udtrykkeligt angiver, at fravige denne Aftale, have forrang i forhold til et hvert vilkår i denne Aftale.

24 Tvister

Denne Aftale er undergivet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Parterne forpligter sig til i videst muligt omfang at søge at bilægge eventuelle tvistigheder, herunder uenighed om Aftalens fortolkning, ved forhandling. Såfremt en uoverensstemmelse mellem Parterne ikke kan bilægges ved forhandling, er hver af Parterne berettiget til at indbringe uoverensstemmelsen for retten i København.

Ovenstående begrænser ikke Parternes mulighed for at indbringe spørgsmål vedrørende fortolkningen og anvendelsen af denne Aftale for de administrative myndigheder i henhold til gældende ret.

Ændring af Aftalen

Hver part har ret til at kræve Aftalen ændret, såfremt forudsætningerne for Aftalen er væsentligt ændret, eller der i øvrigt er rimelig grund hertil, herunder eksempelvis ved ændring af det underliggende lovgrundlag.

Genforhandling af Aftalen skal starte senest 2 måneder efter kravets fremsættelse.

Rammeaftalen gælder uændret, indtil ny, skriftlig aftale er underskrevet af begge parter, medmindre andet er skriftligt aftalt mellem disse.

TDC er uanset ovenstående og medmindre andet fremgår af denne Aftale berettiget til med et forudgående skriftligt varsel på 3 måneder at ændre ethvert vilkår i denne Aftale. For så vidt angår aftaler indgået på baggrund af et Standardtilbud kan TDC alene foretage ændring med henblik på at tilpasse denne Aftales vilkår til vilkårene i det til enhver tid gældende Standardtilbud. Sådanne ændringer skal ikke godkendes, men alene tages til efterretning af Kunden.

TDC's fremsender inden ikrafttræden af en ændring en opdateret version af det relevante aftaledokument med tydelig angivelse af hvori ændringen består og med angivelse af revisionsdatoen.

Ved fremsendelse af nyt Produkttillæg eller Rammeaftaletillæg fremsender TDC en opdateret oversigt over Kundens Produktportefølje, der herefter udgør den samlede oversigt over Parternes Aftale.

I det omfang TDC's varsel af ændring af en aftale, der er indgået på et marked, hvor TDC er pålagt forpligtelse til at imødekomme rimelige anmodninger om netadgang og samtrafik, kan Kunden få udskudt ændringens ikrafttræden. Kunden skal i så fald indbringe den varslede ændring af vilkårene for Erhvervsstyrelsen med henblik på en stillingtagen til, om Kundens anmodning om at fastholde gældende vilkår er rimelig, jf. Telelovens § 54. Såfremt den varslede ændring er indbragt for Erhvervsstyrelsen senest 1 måned efter modtagelsen af varsel om ændring af vilkårene, vil den varslede ændring først træde i kraft, når Erhvervsstyrelsen har taget stilling til, om TDC er berettiget til at afvise Kundens anmodning, jf. Telelovens § 54, eller senest 6 måneder efter TDC's varsel om ændring af vilkårene.

2826 Ligestillingsklausul

TDC vil give alle Kunder adgang til Ydelserne omfattet af denne Aftale på ikke-diskriminerende vilkår i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning herom.

2927 Indsendelse og offentliggørelse

I det omfang TDC i henhold til Teleloven er forpligtet til at offentliggøre Parternes aftale helt eller delvist, vil TDC forestå offentliggørelse af de relevante dele af Aftalen.

TDC forbeholder sig i ret til at indsende aftalen til Erhvervsstyrelsen eller andre relevante myndigheder.

formaterede: Skrifttype: 7 pkt, Kontrollér ikke stavning eller grammatik