

**Nettalk** 

**GENERELLE  
BETINGELSER**

# Generelle betingelser for levering og drift af Nettalks tjenester

November 2021

1. Aftalen .....	2
1.A. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne .....	2
1.B. Fortrydelsesret for forbrugere .....	2
2. Aftalens parter .....	2
2.A. Registrering og ændring af adresseoplysninger .....	3
3. Kvalitets- og serviceniveau .....	3
4. Leveringstidspunkt .....	3
5. Nettalks udstyr .....	3
6. Kundens udstyr og interne net, kundens brug af tjenesten mv. ....	3
7. Nummertildeling .....	4
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata .....	4
9. Tillægsydelser og abonnementsformer .....	4
9. A. Elektronisk selvbetjening (kundelogin) .....	4
10. Flytning .....	5
11. Priser .....	5
12. Betaling .....	5
12.A. Automatisk Optankning .....	5
13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse .....	6
13.A. Forbrugsmaksimum .....	6
14. Kundens misligholdelse (Nettalks lukkeret) .....	6
15. Nettalks misligholdelse .....	7
15.A. Fejlafhjælpning .....	7
15.B. Afslag i abonnementsafgiften .....	7
15.C. Erstatningsansvar .....	7
15.D. Force majeure .....	8
16. Overdragelse af aftalen .....	8
17. Opsigelse .....	8
18. Ændringer af Nettalks teletjenester .....	9
19. Ændring af betingelser og priser .....	9
20. Tvister og klager .....	9
21. Ikrafttrædelse .....	9

# Generelle betingelser for levering og drift af Nettalks tjenester

## 1. Aftalen

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

For hver af Nettalks tjenester gælder tjenestespecifikke betingelser i supplement til nærværende generelle betingelser (herefter tjenestespecifikke betingelser). For visse abonnementsformer/produkter, rabataftaler og tillægsydelser, jf. pkt. 9, gælder endvidere særskilte tillægsbetingelser i tillæg til de tjenestespecifikke betingelser og/eller nærværende generelle betingelser (herefter tillægsbetingelser). Ved modstrid mellem betingelserne gælder, at tillægsbetingelser går forud for tjenestespecifikke betingelser, som igen går forud for nærværende generelle betingelser.

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

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser), jf. pkt. 9.

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

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

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

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

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

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 Nettalk frem til den aftalte e-mail adresse.

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

### **1.B. Fortrydelsesret for forbrugere**

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

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

## **2. Aftalens parter**

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og Nettalk (CVR: 35 95 47 16). Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af betingelserne.

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

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

### **2.A. Registrering og ændring af adresseoplysninger**

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

Kun myndige personer kan indgå aftale med Nettalk.

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

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

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

Ved adresseændring skal kunden straks give Nettalk meddelelse herom.

For Nettalks behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på [https://www.nettalk.dk/om\\_nettalk/cookiepolitik.asp](https://www.nettalk.dk/om_nettalk/cookiepolitik.asp)

### **3. Kvalitets- og serviceniveau**

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

### **4. Leveringstidspunkt**

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

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

### **5. Nettalks udstyr**

Der udleveres som udgangspunkt ikke udstyr fra Nettalk til brug af Nettalks tjenester.

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til det offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til det offentlige telenet, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv. Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod Nettalk eller Nettalks medarbejdere.

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

Hvis udstyr eller interne net (teleinstallation til eget brug – fx ekstra telefon-stik), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med det offentlige telenet, giver anledning til forstyrrelser i telenettet

på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

## **7. Nummertildeling**

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

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

Nettalk kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre, også kaldt Guldnumre.

Ved abonnement på telefonitjenester kan kunden mod betaling indgå aftale om tildeling af en nummerserie. Tildelte nummerserier til brug for telefonitjenester skal opsiges samlet og kan ikke deles i enkeltnumre.

## **8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata**

Nettalk registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og trafikdata 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). For mobiltjenester registreres endvidere simkortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. Endvidere registreres telefonnummer (MSISDN) til brug for korrekt taksering og opkrævning ved Nettalks services og tjenester. For internettjenester registrerer Nettalk endvidere serienummer på kundens udstyr (MAC-adresse) samt IP-adresser på kunder, der opfanges i Nettalks virus- og spamfiltre.

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

## **9. Tillægsydelser og abonnementsformer**

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

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

### **9. A. Elektronisk selvbetjening (kundelogin)**

Kunden får adgang til en personlig side på Nettalks hjemmeside ved at benytte kundens personlige brugernavn og adgangskode. Kundens udveksling af data med Nettalk via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden kan bl.a. benytte følgende tillægsydelser via elektronisk selvbetjening:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med Nettalk
- Saldooplysning
- Takstopdelt forbrug (forbrugsoversigt)
- Specificeret forbrug (opkaldslistes)
- Tyverispærring

Kunden har endvidere adgang til at foretage følgende bestillinger via elektronisk selvbetjening:

- Ændring af abonnement
- Tilmelding/Framelding af standard services og ekstra services
- Ændring af kundedata, herunder den aftalte e-mail adresse, jf. pkt. 2.A.

Hvis kunden har glemt den oprindelige adgangskode til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode oplyses til kunden via e-mail til den aftalte e-mail adresse, jf. pkt. 1.A.

### **10. Flytning**

Ved flytning finder pkt. 4 (leveringstidspunkt) anvendelse. Hvis flytning medfører ændring af telefonnummer, kredsløbsnummer eller anden form for identifikationsnummer finder pkt. 7 tilsvarende anvendelse.

### **11. Priser**

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

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

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på Nettalks hjemmeside eller ved henvendelse til Nettalk.

## 12. Betaling

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

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden har et kredit- eller betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til Nettalk via internettet. I visse tilfælde kan kunden endvidere vælge at betale via tank-op-kort, jf. særskilte betingelser herfor. Yderligere informationer om kort typer og tank-op-kort kan findes på [www.nettalk.dk](http://www.nettalk.dk).

Ved forud betaling udsender Nettalk ikke regninger til kunden. Fakturaer og specifikation af kundens forbrug af forbrugstakserede tjenester er tilgængelig via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9.A.

Oprettelsesafgift trækkes fra kundens Nettalk konto i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen. Abonnementsafgifter trækkes fra kundens Nettalk konto fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker månedsvis forud. Forbrugsafgifter, øvrige afgifter og gebyrer trækkes løbende fra kundens Nettalk konto.

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

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

Hvis kunden misligholder sin forpligtelse til at sikre, at saldoen på kundens Nettalk konto altid er positiv, sender Nettalk en besked pr. e-mail til kunden om at saldoen er negativ. Hvis saldoen på kundens Nettalk konto bliver negativ, vil Nettalk umiddelbart herefter spærre tjenesten for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens Nettalk konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

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

Betaling sker i danske kroner.



Nettalk er berettiget til at opkræve morarenter fra det tidspunkt, hvor saldoen på kundens Nettalk konto bliver negativ, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. Nettalk er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkere samt for fremsendelse af sagen til inkasso.

### **12.A. Automatisk Optankning**

Kunden tilmelder sig Automatisk Optankning ved oprettelse. Automatisk Optankning kan også til- og afmeldes via Nettalks hjemmeside.

Ved Automatisk Optankning sker der automatisk overførsel fra kundens betalingskort til kundens Nettalk konto af et af kunden valgt fast beløb (optankningsbeløbet), med tillæg af eventuel negativ saldo og tillæg af kortgebyr for det valgte betalingskort. Den automatiske overførsel sker når Nettalk konstaterer, at saldoen på kundens Nettalk konto er 0 kr. eller negativ. Hvis kunden abonnerer på tjenester uden forbrugstaksering skal optankningsbeløbet dække abonnementsbetalingen for tjenesten.

Såfremt summen af det faste optankningsbeløb og en evt. negativ saldo overstiger kr. 1.000,00 overfører Nettalk dog maksimalt kr. 1.000,00 pr. dag fra kundens betalingskort til kundens Nettalk konto.

Efter hver Automatisk Optankning vil kunden modtage meddelelse herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mail adresse, jf. pkt. 1.A.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Optankning, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra Nettalk, når kundens Nettalk konto nærmer sig 0 kr., jf. pkt. 12, ligesom tilmelding til Automatisk Optankning og tilmelding til saldokontrol ikke kan kombineres.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Optankning, og den automatiske optankning ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (f.eks. hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Nettalk er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Nettalk anser herefter aftalen om Automatisk Optankning for at være bortfaldet. Pkt. 12 finder i øvrigt anvendelse, når kundens Nettalk konto bliver negativ.

Ved tilmelding til Automatisk Optankning registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS - Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskort-oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af Nettalk.

Kunden kan til enhver tid ændre det faste optankningsbeløb og betalingskort-oplysningerne ved gentilmelding af Automatisk Optankning. Kunden kan endvidere til enhver tid framelde sig Automatisk Optankning.

### **13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse**

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

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

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

#### **13.A. Forbrugsmaksimum**

For forbrugstakserede tjenester, kan Nettalk som et supplement eller som et alternativ til krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13, tildele kunden et forbrugsmaksimum.

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

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

### **14. Kundens misligholdelse (Nettalks lukkeret)**

For forbrugstakserede tjenester, er Nettalk 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 Nettalk 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 Nettalks krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Saldoen på kundens Nettalk konto er negativ og abonnementsafgifter, forbrugsafgifter mv. betales ikke efter Nettalks fremsendelse af meddelelse herom til kunden.
- D. Kunden undlader efter krav fra Nettalk herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i det offentlige telenet, jf. pkt. 6.

- E. Kunden udøver chikane mod Nettalk eller Nettalks medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i Nettalks offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til Nettalks offentlige telenet, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra Nettalk herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra Nettalk 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 Nettalks offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. Nettalk 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, jf. pkt. 2.A.
- J. Kunden er taget under konkursbehandling.
- K. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Nettalk.

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

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

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

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

Nettalk 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 Nettalks teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## 15. Nettalks misligholdelse

### 15.A. Fejlafhjælpning

Kunden kan anmelde fejl til Nettalks kundeservice (telefonnummer 70 10 01 02). Ved opkald til Nettalks kundeservice betales almindelige forbrugstakst.

Nettalk afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i det offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5 og pkt. 6, er Nettalk berettiget til at fakturere kunden for Nettalks udgifter til fejlsøgning.

### **15.B. Afslag i abonnementsafgiften**

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

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

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

### **15.C. Erstatningsansvar**

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

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

- D. Nettalk 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. Nettalk 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**

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

#### **16. Overdragelse af aftalen**

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

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

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

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

#### **17. Opsigelse**

**Aftalen kan opsiges efter udløbet af eventuel bindingsperiode med dags varsel. Opsigelsesperioden er 30 dage.** Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse. Det fremgår af ordrebekræftelsen, om der er aftalt en bindingsperiode. Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsige aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere - mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgift og eventuelt minimumsforbrug i bindingsperioden - opsige aftalen med omgående virkning.

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

Ved Nettalks varslings af ændring af betingelser og priser, jf. pkt. 19, kan kunden i varslingsperioden opsigte aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

Nettalk opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb.

Kunden kan ved opsigelse få tilbagebetalt ubrugte forudbetalte beløb, som kunden har indbetalt til kundens Nettalk konto, jf. pkt. 12. Kunden kan ikke få tilbagebetalt beløb, som Nettalk eventuelt har tilført kundens Nettalk konto.

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

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

Nettalk bekræfter pr. mail kundens opsigelse.

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

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

Hvis Nettalk helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som Nettalk ikke er forpligtet til at udbyde, kan Nettalk opsigte aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel. Hvis kunden i 6 måneder i træk ikke har brugt mobiltjenesten på en måde, som medfører taksering over for kunden, kan Nettalk opsigte abonnementsaftalen med mindst 1 måneds varsel.

## **18. Ændringer af Nettalks teletjenester**

Nettalk er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Nettalks teletjenester for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Nettalk tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Nettalk skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

## **19. Ændring af betingelser og priser**

Nettalk kan ændre disse betingelser, supplerende tjenestespecifikke betingelser, særskilte tillægsbetingelser 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 Nettalk's forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

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

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

## **20. Tvister og klager**

Aftaler om levering og drift af Nettalks tjenester er undergivet dansk ret. I tilfælde af tvist mellem kunden og Nettalk om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Nettalk.

Nettalk træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan Nettalks afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web [www.teleanke.dk](http://www.teleanke.dk).

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører varer, kan Nettalks afgørelse indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 41 71 50 00, web [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

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

## **21. Ikrafttrædelse**

Disse betingelser træder i kraft den 17. maj 2018.