



Standardbetingelser

Disse standardbetingelser er gældende for ACNs service som beskrevet i paragraf 2. Derudover kan der gælde betingelser for bestemmelsen af specifikke ACN-services.

Definitioner

1. I denne aftale har nedenstående ord følgende betydninger. Andre ord er definerede i selve standardbetingelserne.
 - (a) Acceptabel brugerpolitik eller "AUP" betyder vores acceptable brugerpolitik, der er tilgængelig i Kundeportalen.
 - (b) "Konto" betyder din kundekonto til køb og brug af ACN-serviceydelser og ACN-udstyr.
 - (c) "ACN", "os" eller "vi" betyder ACN Danmark med registreret kontor i Holbergsgade 14, 2. tv, 1057 København og registreret hos Erhvervsstyrelsen med nummer 24212571.
 - (d) "ACN Business Partner" er en person, som ACN Group har indgået i et handelsforhold med i relation til bestemmelsen i ACN's services.
 - (e) "ACN Companion App" henviser til programmet leveret af ACN, som giver dig mulighed for at anvende ACN Digital Telefonservice Telefonadapter på din mobilenhed. ACN Companion App er i øjeblikket tilgængelig for bestemte mobilenheder, der kører med Android (version 4.1 eller nyere) og iOS (version 9 eller nyere). Du bedes tjekke dokumentet [Kompatible enheder for ACN Companion App](#) for flere oplysninger om systemkrav og enheder, der understøttes af ACN Companion App.
 - (f) "ACN-Udstyr" er ethvert telekommunikationsudstyr solgt direkte til dig af ACN i henhold til denne Aftale. ACN-Udstyr er (i) ACN Videotelefon, der giver mulighed for video- og audiosamtaler, (ii) ACN Digital Telefonservice Telefonadapter og (iii) ethvert andet telekommunikationsapparat leveret af ACN. Udstyr, som du lejer af ACN som del af bredbåndspakken så som internetmodem, kabler, tv-tunere og andet udstyr, er ACN-Udstyr i forhold til denne Aftale. Apparater og udstyr leaset til dig af os eller leveret af dig eller en anden telekommunikationsleverandør eller anden leverandør af produkter såsom computere, telefoner, mobilenheder eller kabler i dit hjem er ikke ACN-Udstyr til denne Aftales formål.
 - (g) "ACN-Service" er en telekommunikationsservice eller –produkt der tilbydes til ACN's kunder.

- (h) "Aftale" er serviceaftalen mellem dig og ACN og består af Telefonserviceaftalen, disse standardbetiøgelser, alle yderligere betiøgelser, der gælder for de specifikke ACN-services, som du køber, Fortrolighedspolitikken og den til enhver tid gældende prisliste.
- (i) "Gebyrer" er alle gebyrer, afgifter og tillægsgebyrer for ACN-serviceydelser og -udstyr som det fremgår af prislisten.
- (j) "Kunde" eller "dig" er en person, der køber eller benytter ACN-serviceydelser eller -udstyr.
- (k) "Kundeportal" er ACN's kundeservice website på www.myacn.eu eller en anden URL oplyst af os.
- (l) "Bestillingsdato" er den dato ACN accepterer din Aftale, og accepterer at levere ACN-Serviceydelser til dig.
- (m) "Ikrafttrædelsesdato" har den betydning givet i Paragraf 3.
- (n) "Oprindelige betiøgelser" har den betydning givet i Paragraf 5.
- (o) "Område" er det fysiske sted, hvor vi leverer ACN-Serviceydelser til dig som det er registreret i ACN's informationssystemer. Du kan ændre det Område, der er fremsat i denne Aftale.
- (p) "Prisliste" er ACN's gældende prisliste, der er tilgængelig på kundeportalen eller ved at kontakte kundeservice.
- (q) "Servicestartdatoen" har den betydning givet i Paragraf 4.
- (r) "Standardbetiøgelser" betyder disse ACN-Standardbetiøgelser.

Generelt

ACN's serviceydelser udbydes til både forbrugere og virksomheder. Enhver henvisning til "dig" og "din" osv. er henvisninger til dig som forbruger eller virksomhed, alt efter tilfældet. De afsnit af denne Aftale, der vedrører fortrydelse, gælder kun for forbrugere. Paragraf 54-58 i denne Aftale gælder ikke for erhvervs kunder.

ACN-service

2. ACN udbyder følgende serviceydelser under disse Standardbetingelser:

Fast forvalg. Fast forvalg giver dig mulighed for at sende alle, eller en bestemt slags opkald automatisk gennem ACN, uden brug af en særlig forvalgskode. Din telefonforbindelse vil fortsat blive leveret og vedligeholdt af din nuværende telefonleverandør, medmindre du køber abonnement fra ACN. Muligvis tilbyder ACN ikke alle de samtalefunktioner, du modtager fra din nuværende telefonleverandør.

Abonnement. Hvis du køber abonnement af ACN, vil ACN levere og vedligeholde din telefonforbindelse og give dig mulighed for at foretage og modtage telefonopkald. ACN vil benytte dit eksisterende nettermineringspunkt til abonnement inklusive ISDN-abonnement. Muligvis tilbyder ACN ikke alle de samtalefunktioner, du modtager fra din nuværende telefonleverandør. Du skal have en ISDN-forbindelse til TDC Solutions A/S (TDC) netværk med et nettermineringspunkt i dit hjem. Du kan fortsat købe andre telekommunikations serviceydelser fra andre leverandører.

Digital Telefonservice (DTS). DTS er en telekommunikationsservice, der giver dig mulighed for at foretage og modtage: (1) Video- og taleopkald over internettet ved brug af ACN Videotelefon; (2) Opkald via voice over ved brug af ACN Digital Telefonadaptor eller (3) Voice-only opkald via internettet ved brug af ACN Companion App på din mobilenhed. ACN Companion App er ikke en erstatning for din almindelige mobil eller fastnettelefon og bestemte funktioner er muligvis ikke tilgængelige. DTS kræver en kontinuerlig bredbånds- eller mobil internetforbindelse afhængig af den enhed, du bruger til DTS. Der kan forekomme ekstra gebyrer, hvis du bruger mobilt internet til DTS via ACN Companion App. DTS er forskelligt fra Bredbåndspakke internet-telefonservice. Hvis ACN ikke tilbyder bredbånds- eller mobilt internetservice i dit område, må du få den leveret af en anden leverandør. Se DTS' Yderligere Betingelser for mere information.

Bredbåndspakke. Bredbåndspakken er et pakkeprodukt, der består af serviceydelserne bredbåndsinternet og internettelefoni. De enkelte servicekomponenter af bredbåndspakken kan ikke købes separat. Se bredbåndspakkens yderligere betingelser for mere information.

Start og varighed af denne aftale

3. Denne Aftale starter enten (1) på den dag, hvor ACN bekræfter din ordre på ACN-Service eller (2) den dag du modtager ACN-udstyret, hvis relevant ("Ikrafttrædelsesdato"). Din fortrydelsesperiode begynder fra ikrafttrædelsesdatoen for denne aftale som beskrevet i punkt 54.
4. Din service-startdato er den tidligste af (1) den dato ACN begynder at levere ACN-Service til dig, eller (2) den dato du modtager et brev fra ACN, der bekræfter levering af ACN-Serviceydelser. Din service-startdato vil være senere end ikrafttrædelsesdatoen for denne aftale og kan være inden

for fortrydelsesperioden som beskrevet i punkt 58. Hvis ACN har begrundelse for ikke at kunne levere den valgte ACN-service til dig, vil du blive informeret herom, og din kontrakt bliver annulleret inden service-startdatoen. Hvis du køber mere end en ACN-Service, kan du have forskellige startdatoer for hver ACN-Service, dog bliver samtidig køb af mere end en ACN-Service anset for at være én Aftale.

- Denne Aftale løber, medmindre andet er aftalt, i en periode på seks (6) måneder fra servicestartdatoen (den 'første periode') for hver ACN-service du køber. Mod slutningen af den første periode bliver denne aftale fornyet og forbliver gældende på ubestemt tid indtil den afsluttes af ACN eller dig.

Dine forpligtelser overfor ACN

Levering af ACN-serviceydelser og ACN-udstyr

- Du bekræfter, at du er mindst 18 år gammel. Du bemyndiger ACN og enhver ACN-forretningspartner til at tage alle nødvendige skridt for at forsyne dig med ACN-Serviceydelse eller ACN-Udstyr. ACN-forretningspartner betyder enhver partner som ACN samarbejder med for at levere ACN's service.
- Du accepterer at følge de instruktioner ACN eller en ACN-forretningspartner giver dig vedrørende levering af ACN-Serviceydelser og ACN-Udstyr samt at give ACN og ACN-forretningspartnere adgang til Området med det formål at installere eller reparere ACN—udstyr. For Fast forvalg, abonnement og DTS ved brug af ACN-udstyr accepterer du at sørge for tilladelse fra enhver tredjepart, så som husvært eller nabo, hvis vi har brug for at få adgang til eller installere ACN-udstyr på deres ejendom. For DTS ved brug af ACN Companion App accepterer du at hente og installere programmet på din mobilenhed.
- Du accepterer at passe rimeligt godt på dit ACN-udstyr. Hvis dit ACN-udstyr bliver beskadiget som følge af dine handlinger, er du forpligtet til at betale for at få det repareret eller erstattet.
- Du bekræfter, at udstyr, leveret af dig eller andre telekommunikationsleverandører, er i god stand og overholder kravene i den danske lov om radio og telekommunikations terminaludstyr og elektromagnetiske anliggender og enhver anden gældende teknisk standard. For DTS ved brug af ACN Companion App, bekræfter du, at den mobilenhed, som du anvender, opfylder programmets tekniske krav. ACN Companion App er i øjeblikket tilgængelig for bestemte mobilenheder, der kører med Android (version 4.1 eller nyere) eller iOS (version 9 eller nyere). Du bedes tjekke dokumentet [Kompatible enheder for ACN Companion App](#) for flere oplysninger om systemkrav og enheder, der understøttes af ACN Companion App. ACN er ikke ansvarlig, hvis vi ikke er i stand til at forsyne dig med en ACN-Service, eller for nedsat servicekvalitet på grund af udstyr leveret af dig eller en tredjepart. Hvis du har lejet udstyr fra TDC, vil ACN fakturere betaling af udstyret på

TDC's vegne. TDC vil fortsat være den part, du har en kontrakt med vedrørende deres udstyr, og alle spørgsmål vedrørende din aftale om leje af udstyr skal rettes til TDC.

10. Hvis vi tildeler dig et telefonnummer, accepterer du, at du ikke ejer nummeret og ikke kan sælge eller overføre det, bortset fra, at du kan overføre nummeret til en anden telekommunikationsleverandr som tilladt ved lov. I nogle tilfælde vil du være i stand til at overføre dit nuværende telefonnummer til ACN. Overførsel af dit telefonnummer kan medføre en beregning jævnfør Prislister. Hvis vi ikke kan overføre dit nuværende telefonnummer, bliver du tildelt et nyt nummer.

Brug af ACN-service og ACN-udstyr

11. ACN-Service og ACN-Udstyr bliver leveret til personlig brug. ACN indestår ikke for, at ACN-Service og ACN-Udstyr passer til noget specifikt erhvervsformål. Hvis du køber ACN-Service eller ACN-Udstyr til erhvervsbrug, accepterer du, at de muligvis ikke opfylder dine specifikke behov. ACN er ikke ansvarlig for noget tab, hvis du bruger ACN-Service eller ACN-Udstyr til erhvervsformål.
12. Du er ansvarlig for at sikre, at kun personer, du giver bemyndigelse, må bruge ACN-Service og ACN-Udstyr. Du skal underrette ACN, hvis du mener, din ACN-Service eller dit ACN-Udstyr bliver benyttet på en uautoriseret eller ulovlig mde, eller hvis dit ACN-Udstyr bliver stjålet. Du er ansvarlig og hæfter for ethvert forbrug af ACN's service, medmindre du underretter ACN.
13. Du må ikke genslge eller bruge ACN-service eller -udstyr kommercielt herunder til aktiviteter som teleshops, opertr virksomhed, telemarketingorganisation, taletidskortleverandr og kundecentervirksomhed.
14. Din brug af ACN-Service og -udstyr skal være i overensstemmelse med vores Acceptable Brugerpolitik. Du må ikke benytte ACN-Service eller -udstyr (a) til udsendelse af materiale der er reskrnkende, anstødeligt, groft, obscnt eller truende, (b) til noget upassende, umoralsk, ulovligt eller bedragerisk formål, (c) på en måde der overtræder en anden persons ret, (d) til at foretage krænkende, uanstændig, truende, plagende opkald eller telefonsjov, (e) umådeholdent ved at foretage et unormalt antal opkald eller ved at bruge ACN-Service til kommercielt formål, særligt når du tilmelder dig en abonnementsordning, eller (f) på en måde der kan skade eller korrumpere ACN's serviceydelser eller udstyr.
15. Hvis du køber Abonnement eller Bredbåndspakken, accepterer du ikke at tilslutte noget udstyr, der kan skade netværket eller andre kunders udstyr. Du accepterer kun at benytte hovedtelefonstikket, leveret af din nuværende telefonserviceleverandr til at tilslutte noget udstyr..

ACN's forpligtelser

16. ACN vil forsyne dig med ACN-Serviceydelser og ACN-Udstyr inden for tredive (30) hverdage fra Bestillingsdatoen,. Kun for DTS vil ACN levere DTS inden for 30 dage fra kundens modtagelsesdato af ACN-udstyret. Du har retten til at annullere denne Aftale, hvis ACN ikke leverer ACN-service eller ACN-udstyr inden for 30 dage grundet en fejl, vi har lavet, medmindre du har anmodet om en senere leveringsdato og forudsat, at du først indsender en skriftlig anmodning til ACN efter de 30 dage, hvor du anmoder om levering, og ACN ikke leverer ACN-service eller ACN-udstyr inden for en rimelig tid efter denne anmodning. Du vil fortsat modtage service fra din nuværende telefonleverandør, indtil din ACN-Service er oprettet.
17. ACN vil i rimeligt omfang sørge for at levere kontinuerlig, højkvalitetservice til dig og vil rette fejl relateret til ACN-Service inden for et rimeligt tidsrum. Dog vil begivenheder uden for vores kontrol så som fejl på en hvilken som helst internetforbindelse, der ikke bliver leveret til os på grund af suspension, ophør eller blokering af bredbånds- eller ISP-service af en ISP- eller bredbåndsleverandør, eller andre netværksfejl eller overbelastning fra andre telekommunikationsleverandører, strømafbrydelser, strenge vejrforhold, handlinger fra stat eller fagforeninger og guds handlinger, ind i mellem forhindre os i at levere ACN-Service eller påvirke servicekvaliteten. I sådanne tilfælde er ACN ikke ansvarlig for nogen fejl eller mangler og du vil være ansvarlig for betaling for din ACN-mobilservice, med mindre du opsiges din ACN-Service i overensstemmelse med denne Aftale. Du er indforstået med, at det ikke er krævet af ACN at give dig nogen kredit eller anden form for godtgørelse for nogen afbrydelse af ACN's service, der er indeholdt i paragraf 17.
18. Din eventuelle aftale med din tidligere operatør om spærring for opkald, f.eks. opkald til udlandet, voksenspærring udland, spærring af opkald til service 900 tjenester eller spærring i forbindelse med saldokontrolordning eller løbende udsvingskontrol vil ikke gælde denne aftale. Du skal særskilt aftale eventuelle spæringsfunktioner med ACN.
19. Kun for Abonnement: Yderligere serviceydelser som du modtager fra din nuværende leverandør kan overføres til ACN hvis du anmoder og overførsel af sådanne serviceydelser på det tidspunkt, du afgiver din bestilling og serviceydelserne er tilgængelige fra ACN. Ellers vil sådanne yderligere serviceydelser ophøre, når din Aftale med din nuværende leverandør ophører.
20. Spærring af opkald: Denne funktion gør dig i stand til at undgå visse typer af udgående opkald som f.eks. udlandsopkald. Spærring af opkald forhindrer ikke opkald til nødtelefonnumre. Du kan aktivere og deaktivere spærring ved at kontakte kundeservice.
21. Voksenspærring udland: ACN spærre automatisk opkald til et nummer i bestemte lande og destinationer med betalingsnumre (Voksenspærring Udland). Lande til hvilke opkald automatisk er spærrede, bliver ændrede regelmæssigt uden forudgående varsel. ACN er ikke ansvarlig for nogen manglende opdatering eller forsinkelse i opdatering af voksenspærring udland. Voksenspærring udland kan deaktiveres ved at kontakte kundeservice.

22. Spærring af 900-numre: Denne funktion giver dig mulighed for at spærre opkald til sådanne serviceydelser. Spærringen kan aktiveres og deaktiveres ved at kontakte kundeservice.
23. Du kan indhente gældende information om alle ACN-Serviceydelser og –Udstyr herunder takster og servicebetingelser på Kundeportalen eller ved at kontakte Kundeservice.

Gebyrer og betaling

24. Du accepterer at betale alle Gebyrer for ACN-Service og –Udstyr uanset om du eller nogen anden benytter din ACN-Service eller dit ACN-Udstyr. Du er ansvarlig for uautoriseret og ulovlig brug, medmindre du underretter ACN i henhold til paragraf 12.
25. ACN vil fakturere dig for forbruget i overensstemmelse med prislisen. Prislisen udleveres til dig i forbindelse med indgåelse af aftalen. ACN kan ændre priser og gebyrer i overensstemmelse med denne aftale. De til enhver tid gældende priser for ACN's serviceydelser samt gebyrer kan ses på ACN's kundeportal eller fås ved henvendelse til kundeservice. Alle beløb er inklusive moms. Normalt fakturerer vi månedsgebyrer så som abonnemeter månedsvis forud og forbrugsbaserede beregninger som samtaler månedsvis bagud. Forbrugsbaserede beregninger vil normalt fremgå af din næste faktura, men de kan også fremgå af en senere faktura. I nogle tilfælde udsteder vi rettede fakturaer for tidligere måneder. I nogle tilfælde fakturerer vi dig hyppigere end månedsvis hvis dit forbrug for eksempel er større end normalt. ACN er berettiget til at sende en enkelt faktura for alle ACN's serviceydelser. Hvis din faktura er under et vist minimumsbeløb i DKK fastsat af ACN, er ACN berettiget til at tilbageholde den faktura.
26. Afhængigt af den ACN-Service du køber, vil ACN sende dig en faktura i papirformat eller elektronisk. Papirfakturaer bliver sendt til din bopæl bortset fra, hvis vi aftaler at sende dem til en anden adresse. Med hensyn til elektroniske fakturaer vil ACN sende en e-mail til den e-mail-adresse, du har oplyst til ACN, der adviserer dig om, at din faktura er tilgængelig på kundeportalen og et hyperlink der fører til fakturaen. Hvis ACN tilbyder elektronisk fakturering, kan du blive beregnet et Gebyr som beskrevet i prislisen, hvis du vælger at modtage en specificeret faktura i papirformat, eller hvis du beder om en kopi af en faktura.
27. Du skal underrette os, hvis din fakturerings- eller e-mail-adresse ændres. Du kan ændre dine oplysninger via kundeportalen eller ved at kontakte kundeservice. Du er ansvarlig for fakturaer sendt til din tidligere faktura- eller e-mail-adresse, hvis du ikke underretter os om ændringen med mindst fjorten (14) dages forudgående varsel. ACN er ikke ansvarlig for en faktura eller e-mail, der ikke kan leveres af grunde, der ligger uden for vores kontrol. Hvis elektronisk fakturering ikke er muligt, kan en faktura i papirformat blive sendt til dig.
28. Du kan anmode om en standard eller en specificeret faktura. Standard fakturaer opsummerer dit telefonforbrug. Specificerede fakturaer giver nærmere oplysninger om de telefonnumre, du ringer til. Du er måske nødt til at betale et gebyr (som fastsat i prislisen), hvis du vælger at

modtage en specificeret faktura ud over standard fakturaen (fakturaerne) sendt af ACN månedligt (eller efter en bestilling er afgivet) i overensstemmelse med disse afsnit om betaling.

29. Du kan vælge, hvordan du vil betale din faktura, når du indsender denne aftale, eller når som helst ved at benytte kundeportalen eller kontakte kundeservice. De betalingsmetoder, der er tilgængelige, afhænger af hvilken ACN-service eller hvilket –udstyr du køber. Nogle betalingsmetoder er underlagt administrative gebyrer (beskrevet i prislisten).
30. Hvis du betaler ACN med kredit- eller debitkort, skal du give ACN tilladelse til automatisk at debitere dit kredit- eller debitkort, eller debitere din bankkonto. Det fulde udestående skyldige beløb bliver debiteret fra dit kreditkort eller fra din bankkonto hver måned på eller inden betalingsdatoen. Du vil blive beregnet et gebyr (fastsat i prislisten), hvis din betaling bliver afvist eller annulleret. ACN vil også fra dig inddrive enhver udgift, gebyr eller anden post som vi pådrager os pga. manglende betaling.
31. Du accepterer at betale alle forfaldne betalinger, der fremgår af fakturaen. Hvis en betalingsfrist ikke er angivet, er betalingen forfalden enogtyve (21) dage efter fakturadatoen. Hvis du betaler efter betalingsfristen, bliver du beregnet et gebyr, som fremgår af prislisten, (i øjeblikket DKK 100) som kompensation til ACN for dit brud på denne aftale. Alternativt kan ACN beregne dig interesse af ethvert skyldigt beløb til den takst der er tilladt ved lov. ACN vil desuden indhente omkostninger, gebyrer og udgifter fra dig til at dække ubetalte beregninger eller ubetalte gebyrer inklusive afgifter til inkassoselskaber, indberetning samt advokat- og sagsudgifter i det omfang det er tilladt ved lov.
32. Du er ansvarlig for at betale omkostninger ved teknisk assistance til udstyr, der ikke er leveret af ACN inklusive beregning for arbejdstid, materialer og besøg fra ACN eller tredjeparts ansatte. Du kan blive beregnet et Gebyr, hvis du annullerer eller glemmer et planlagt teknikerbesøg eller teknikeren ikke er i stand til at komme ind på din bopæl. Medmindre andet er specificeret i prislisten, bliver beregninger for tredjeparts tekniske assistance fastsat af den tredje part.
33. Du accepterer at kompensere ACN for alle tab, skader, ansvar, omkostninger og udgifter som ACN har pådraget sig i forbindelse med et hvilket som helst brud på dine forpligtelser ifølge denne kontrakt.
34. Hvis du mener, at nogen beregninger er forkerte, kan du anfægte dette skriftligt til kundeservice. Privatkunder skal underrette ACN inden for 30 hverdage efter fakturadatoen. Erhvervs-kunder skal underrette ACN inden for 10 hverdage efter fakturadatoen. Du skal betale alle beregninger, der ikke er anfægtede. Vi vil ikke suspendere eller ophæve din ACN-service, da vi undersøger anfægtelsen i god tro. Hvis du ikke anfægter nogen beregning inden for ovennævnte perioder, frafalder din ret til at anfægte dem i henhold til paragraf 34.

35. Hvis du er berettiget til at få refunderet nogen beregning, vil denne refundering først blive brugt til betaling af ethvert udestående og derefter vil beløbet blive krediteret din konto. Hvis du ikke længere er kunde, vil ACN overføre en refundering til din bankkonto.
36. Hvis det er muligt at roveføre dit telefonnummer, vil ACN give rimelig kompensation i tilfælde af forsinket nummeroverførsel og i tilfælde af misbrug af en sådan overførsel af ACN eller på vegne af ACN.
37. I henhold til loven om betalingsydelser og elektroniske penge ("betalingsloven"), § 62, stk. 1-9:
- (1) Betalers udbyder er ansvarlig for tab forårsaget af uautoriseret brug af et betalingsinstrument af andre, medmindre andet fremgår af stk. 2-6. Betaleren er kun ansvarlig i henhold til stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført. I tilfælde af uautoriseret brug af et betalingsinstrument skal betalers udbyder straks tilbagebetale beløbet til betaleren. Betaleren har dog ubegrænset ansvar for tab, der opstår som følge af, at betaleren har handlet svigagtigt eller har mislykkedes med at opfylde sine forpligtelser i henhold til betalingslovens § 59.
 - (2) Medmindre større ansvar er fastsat i stk. 3 eller 6, er betaleren ansvarlig for op til 1.100 kr. for tab som følge af uautoriseret brug af betalingsinstrumentet af andre, hvis de personlige sikkerhedsfunktioner i betalingsinstrumentet er blevet anvendt.
 - (3) Medmindre større ansvar er fastsat i stk. 6, er betaleren ansvarlig for op til kr. 8.000 for tab som følge af uautoriseret brug af betalingsinstrumentet af andre, hvis betalers udbyder bekræfter at de personlige sikkerhedsfunktioner i betalingen instrument er blevet anvendt, og
 - (i) at betaleren har udeladt at underrette betalers udbyder så hurtigt som muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet mangler, eller at den uautoriserede person er blevet bekendt med de personlige sikkerhedsfunktioner,
 - (ii) at betaleren har overgivet de personlige sikkerhedsfunktioner til den person, der har udført uautoriseret brug, og sagen ikke er omfattet af stk. 6 eller
 - (iii) at betaleren har gjort uautoriseret brug muligt på grund af uhensigtsmæssig adfærd.
 - (4) Betaleren hæfter for op til 8.000 kr. for tab som følge af uautoriseret brug af betalingsinstrumentet af andre, hvis betalingsinstrumentet er aflæst fysisk eller elektronisk, og i den forbindelse har den uautoriserede person brugt en falsk signatur, og betalers udbyder begrundet:

- (i) at betaleren eller en person, som betaleren har betroet betalingsinstrumentet, har undladt at underrette betalernes udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsinstrumentet mangler eller
 - (ii) at betaleren eller en person, som betaleren har betroet betalingsinstrumentet gennem uhensigtsmæssig adfærd, har gjort det muligt at anvende uautoriseret brug.
- (5) Hvis betaleren er ansvarlig i henhold til stk. 3 og 4, skal betalers samlede ansvar ikke overstige 8.000 kr.
- (6) Betaleren har ubegrænset ansvar for tab som følge af andres uautoriseret brug af betalingsinstrumentet i tilfælde af, at de personlige sikkerhedsfunktioner i betalingsinstrumentet er blevet anvendt, og betalers udbyder bekræfter, at betaleren har meddelt de personlige sikkerhedsfunktioner til den person, der har udført den uautoriserede brug, og at dette har fundet sted under omstændigheder, hvor betaler indså eller skulle have indset, at der var risiko for misbrug.
- (7) Uanset stk. 2-6 er betalers udbyder ansvarlig for uautoriseret brug, der finder sted, efter at udbyderen er blevet meddelt, at betalingsinstrumentet mangler, at en uautoriseret person er blevet bekendt med de personlige sikkerhedsfunktioner, eller at betaleren af en eller anden grund ønsker betalingsinstrumentet blokeret.
- (8) Uanset stk. 2-6 er betalers udbyder ansvarlig for uautoriseret brug, hvis udbyderen ikke har truffet passende foranstaltninger, jf. Stk. § 60, stk. 1, nr. 2.
- (9) Uanset stk. 2-6 er betalers udbyder også ansvarlig, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde have vidst, at der var foregået uautoriseret brug af betalingsinstrumentet.

Opkrævning og brug af persondata

38. ACN indhenter, beholder og behandler persondata elektronisk eller ikke elektronisk så som dit navn, adresse og fødselsdato oplyst af dig ("persondata") inden for rammen af Generelle regler for databeskyttelse ("GDPR"), i forbindelse med vores ageren i henhold til denne aftale, i overensstemmelse med vores lovmæssige forpligtelser og andre formål tilladt ved lovgivning inklusive (a) forsyning af ACN-service og ACN-udstyr til dig, (b) udførelse af vores forpligtelser og brug af vores rettigheder i henhold til denne aftale, (c) opfyldelse af vores kontraktlige forpligtelser over for tredjepart, (d) juridiske, økonomiske, regnskabsmæssige og administrative funktioner samt (e) beskyttelse af ACN's juridiske og kontraktmæssige rettigheder. Du anerkender at dine persondata er en forudsætning for at opfylde disse formål og dermed for at ACN kan gennemføre sine forpligtelser i henhold til denne aftale. Hvis du ikke forsyner os med dine Persondata og

holder dem opdateret, eller hvis du tilbagetrækker din tilladelse til at benytte dine Persondata, kan det forhindre ACN i at forsyne dig med ACN-service. Bortset fra undtagelser angivet i denne paragraf 38 eller krævet ved lov vil dine Persondata blive holdt fortrolige.

39. Hvis du tillader ACN's brug af dine Persondata til at reklamere, promovere og tilbyde andre produkter og serviceydelser i stil med de produkter og serviceydelser du allerede bliver forsynet med fra ACN og du accepterer at modtage reklamer med posten, e-mail eller andre medier. Denne tilladelse kan når som helst tilbagetrækkes ved at kontakte kundeservice.
40. ACN må også oplyse dit navn, adresse og telefonnummer til udgivere af telefonbøger og leverandører af søgeservice, medmindre du beder os om ikke at videregive disse oplysninger. I nogle tilfælde kan vi være forpligtede til at afsløre disse oplysninger, selvom du beder os om ikke at gøre det. I overensstemmelse med den danske lov om konkurrence og forbrugeraspekter på telekommunikationsmarkedet, kan ACN oplyse om trafikdata registreret i registeret til alle, der anmoder som sådanne data. Trafikdata, der ikke er inkluderet i registeret, vil på din foranledning ikke blive oplyst til tredjepart.
41. Du accepterer at ACN kan måle, gemme og arkivere telefonsamtaler og skriftlig kommunikation (inklusive e-mail) mellem dig og ACN til trænings-, servicekvalitets-, marketings- samt lovmæssige formål.
 42. Du tillader oplysning af dine Persondata til (a) ACN Europe B:V og andre datterselskaber af ACN, (b) deres ansatte, eksterne konsulenter, rådgivere, distributører og andre tredjeparter,, (c) ACN-forretningsspartnere og (d) andre tredjeparter som tilladt ved lov. Du vedgår at nogle modtagere kan være placeret i lande uden for den Europæiske Union herunder USA, hvor overførslen er tilladt af den generelle databeskyttelsesforordning eller anden gældende lov .
43. Du accepterer, at ACN kan oplyse dine personlige data og din kontohistorik til kreditreference- og svindelforebyggelsesagenturer, som kan have en optegnelse over disse oplysninger og kan give disse oplysninger til tredjeparter til formålet for at bedømme kreditrisiko, forebygge svindel og spore skyldnere.
44. Du accepterer at dit telefonnummer kan blive vist til mennesker, du ringer til. Du skal underrette ACN skriftligt, hvis du ikke ønsker at dit telefonnummer bliver vist. ACN vil gøre, hvad der er rimeligt for at opfylde din anmodning. ACN kan altid vise dit navn, adresse og telefonnummer til nødserviceorganisationer som krævet ved lov.

45. Du må gennemse, rette og slette dine persondata ved at sende en skriftlig anmodning til kundeservice. Du accepterer at opdatere dine persondata, hvis de bliver ændrede, gennem kundeportalen eller ved at kontakte kundeservice.

Suspension og ophør ved ikke-betaling

46. Hvis du ikke betaler din regning inden for betalingsfristen, vil ACN kontakte dig gennem postvæsnet, pr. e-mail eller telefon for at minde dig om din forpligtelse til at betale. Hvis du ikke betaler fakturaen inden for den frist, der står i påmindelsen, kan ACN suspendere din ACN-Service. Hvis du ikke betaler inden for fristen på den anden påmindelse, kan ACN med øjeblikkelig virkning ophæve denne Aftale.
47. ACN har intet ansvar for noget tab eller skade forårsaget af suspension eller ophør i henhold til paragraf 46.

Suspension af service

48. ACN kan suspendere ACN-service ved manglende betaling som fremsat i paragraf 46.
49. ACN kan suspendere ACN-service eller ophæve denne aftale med øjeblikkelig virkning og uden forudgående varsel til dig hvis (a) du væsentligt eller gentagende gange har brudt denne aftale, hvor gentagende gange betyder tre (3) eller flere brud i løbet af en seks måneders periode, (b) du påbegynder fallit-, reorganisering- eller insolvent-handlinger eller sådanne handlinger bliver påbegyndt mod dig, (c) du deltager i handlinger der kompromitterer stabiliteten, sikkerheden eller driften af ACN-service, overtræder den Acceptable brugerpolitik, eller indikerer potentielt misbrug, bedrag, eller ukarakteristisk eller overdrevent brug, (d) ACN har en mistanke om bedrag fra en tredjepart, (e) det er krævet gennem en ordre, instruktion eller anmodning fra en statslig myndighed, (f) du ikke betaler et sikkerhedsdepositum, som der anmodes om eller overskrider en aftalt kreditgrænse, (g) du flytter udenfor Danmark, eller (g) ACN bliver uden af stand til at forsyne dig med ACN-service af grunde, der ligger uden for vores kontrol.
50. din ACN-Service bliver suspenderet, bliver du ude af stand til at foretage udgående opkald bortset fra nødopkald og opkald til visse andre numre. For Fast Forvalg og Abonnement vil du fortsat kunne modtage indgående opkald, for Digital Telefonservice og Bredbåndspakke vil indgående opkald blive blokerede. Hvis din ACN-Service er suspenderet, vil serviceydelse fra andre leverandører, der af afhængige af din ACN-Service, så som home security og internet dial-up, blive påvirkede.
51. Du vil ikke modtage underretning forud for at din ACN-service bliver suspenderet, men vil efterfølgende modtage en skriftlig underretning. Hvis din ACN-service bliver suspenderet, skal du kontakte kundeservice for at finde ud af, hvad du skal gøre for at få serviceydelsen genoprettet.

52. Hvis din ACN-service er suspenderet som et resultat af dine handlinger eller din mangel på samme, accepterer du at (a) betale alle gebyrer under suspensionsperioden, (b) erstatte ACN alle gebyrer, omkostninger og udgifter som ACN har pådraget sig som et resultat af suspending og genetablering af serviceydelsen, og (c) at ACN ikke er ansvarlig for noget tab, du måtte lide. Du kan blive takseret et gebyr, som fremgår af prislisten til dækning af genetablering af din ACN-service (som tilladt ved gældende lov).
53. Suspension af ACN-service fra ACN's side skal ikke forhindre ACN i at ophæve denne aftale i henhold til paragraf 60.

Ophør af denne Aftale

Din ret til at fortryde denne Aftale

54. Du kan fortryde denne Aftale uden nogen begrundelse inden for 14 dage fra ikrafttrædelsesdatoen som beskrevet i punkt 3 ("Fortrydelsesperiode"). Hvis du har købt ACN-udstyr, må du fortryde denne Aftale inden for 14 dage efter modtagelsen af ACN-udstyret. ACN linjeleje leveres sammen med ACN CPS, så du må ikke fortryde CPS og beholder linjeleje med ACN.
55. Du kan udøve din fortrydelsesret ved enten at sende den udfyldte Fortrydelsesformularmodel, som kan findes i Kundeportalen, eller en anden skriftlig kommunikation til ACN eller ringe til Kundeservice og bekræfte din fortrydelse på skrift.
56. Hvis du udøver din fortrydelsesret, vil vi godtgøre enhver betaling, som vi har modtaget fra dig, inklusive leveringsomkostninger af ACN-udstyr købt af dig, inden for 14 dage fra den dato, hvor du oplyste os om din beslutning om at fortryde denne Aftale. ACN vil godtgøre dig ved brug af samme betalingsmetoder, som du brugte til at betale os, medmindre andet er aftalt.
57. Hvis du købte ACN-udstyr, skal du returnere det til ACN ved egne omkostninger inden for 14 dage efter, at du udøver din fortrydelsesret, for at få godtgørelse, medmindre ACN instruerer andet. Vi kan tilbageholde godtgørelse, indtil vi modtager ACN-udstyret eller du fremlægger beviser for, at du har sendt det til os. ACN-udstyr skal returneres i ubeskadiget stand, i dets originale indpakning og med alt originalt indhold. Hvis du beskadiger eller ikke returnerer ACN-udstyret, vil du blive opkrævet den fulde detailpris som beskrevet i prislisten.
58. Hvis du anmodede os om at påbegynde leverance af din ACN-service under fortrydelsesperioden, og vi har påbegyndt den anmodede ACN-service, må du stadig udøve din fortrydelsesret: Dog skal du betale os et beløb svarende til den allerede ydede service, indtil du giver os besked om fortrydelse.

Opsigelse af dig

59. Efter udløbet af fortrydelsesperioden må du opsigte denne Aftale når som helst ved at give os 30 dages varsel på skrift eller ved at ringe til Kundeservice. Hvis du telefonisk informerer ACN om dit ønske om at ophæve denne Aftale, vil du blive bedt om at bekræfte din opsigelse på skrift. Hvis du opsigter under den første periode, kan du blive opkrævet en kompensation til ACN som beskrevet i paragraf 62.

Ophævelse fra ACN's side eller uden årsag

60. ACN kan ophæve denne Aftale i henhold til paragraf 46, hvis du ikke betaler en faktura. ACN kan også ophæve denne Aftale skriftligt med øjeblikkelig virkning, hvis vi efter en kreditvurdering finder, at din økonomiske situation ikke er egnet til at blive Kunde. Hvis du er ude af stand til at modtage ACN-Service på grund af eksterne tekniske årsager, kan ACN ophæve denne Aftale inden for halvfems (90) dage ved skriftlig varsel. ACN kan ophæve denne Aftale uden grund når som helst og af en hvilken som helst grund ved at give dig 30 (tredive) dages skriftlig varsel. ACN vil underrette så hurtigt som muligt om nogen ophævelse i overensstemmelse med dette afsnit.

Konsekvenser af ophævelse

61. Ophævelse af denne Aftale vil resultere i afbrydelse af din ACN-Service. Hvis du modtager fast forvalg fra ACN, vil du ikke være i stand til at foretage udgående opkald bortset fra nødopkald og opkald til visse andre numre. Du vil kunne modtage indgående opkald. Hvis du modtager fast forvalg, DTS eller bredbåndspakken fra ACN, vil du være ude af stand til at foretage eller modtage opkald. Hvis din ACN-Service er ophørt, vil serviceydelser fra andre telekommunikationsleverandører, der er afhængige af din ACN-Service, men bliver leveret af tredjepart så som dial-up internet-adgang og home security systemer, også ophøre med at fungere. Du kan også miste dit telefonnummer og blive ude af stand til at få det tilbage.
62. Efter ophævelse vil ACN sende dig en endelig faktura. Du accepterer at betale alle beregninger inden datoen for denne ophævelse. Hvis du ophæver aftalen under den første periode med ACN-service, er du også indforstået med at kompensere ACN for tidlig ophævelse bestående af (a) alle resterende beregninger og (b) alle resterende månedsgebyrer for den ophævede ACN-service indtil afslutningen af den første periode. Hvis du har en refundering til gode, vil ACN fratække den i ethvert beløb du skylder under denne aftale.

Ændringer af denne aftale

Ændringer fra ACN's side

63. Lejlighedsvis er vi eller andre leverandører nødt til at afbryde ACN-serviceydelser. Hvis det sker, vil vi, så hurtigt vi kan, genetablere ACN-serviceydelser.
64. ACN kan ændre betingelserne for denne Aftale ved at underrette dig skriftligt om ændringen via kundeportalen, med post og/eller e-mail (hvis relevant). Hvis muligt vil ACN give dig tredive (30) dages varsel om ændringer, men forudgående varsel er ikke krævet i det tilfælde, at den er til din fordel. ACN kan foretage ændringer uden forudgående varsel for at imødekomme juridiske eller regulerende krav. Hvis nogen ændring (bortset fra ændringer krævet ved lov) med sandsynlighed vil medføre en ulempe for dig, vil ACN give dig mindst en måneds varsel om en sådan ændring, og du har ret til at ophæve denne Aftale uden at betale bøder eller annulleringsgebyrer ved at underrette ACN skriftligt inden for fjorten (14) dage fra modtagelsen af underretningen og med virkning fra den dato ændringen er gennemført. Hvis du fortsætter med at bruge ACN-Service efter ændringen af denne Aftales betingelser træder i kraft, anses du for at have accepteret ændringen.
65. ACN kan ændre din telefonordning baseret på dit forbrug af ACN-Serviceydelser eller af andre grunde efter ACN's rimelige skøn. ACN vil underrette om en sådan ændring med oplysninger om din nye telefonordning. Du har ret til at ophæve denne Aftale i henhold til paragraf 64, hvis ændringen medfører ulemper for dig.

Ændringer foretaget af dig

66. Du kan tilføje eller annullere ACN-services ved at kontakte kundeservice. Vi vil informere dig om en hvilken som helst ændring i beregning medført af ændringen. Det kan blive krævet af dig, at indgå en ny aftale med en ny første periode, hvis du tilføjer ACN-serviceydelser. Det bliver krævet af dig at betale kompensation i henhold til paragraf 62, hvis du sletter en ACN-serviceydelse under den første periode. Hvis du har fast forvalg og abonnement og ophæver fast forvalg, bliver din betaling for abonnement fordoblet. Det er ikke tilladt for dig at foretage nogen anden unilateral ændring af denne aftale. Det er ikke tilladt for ACN-repræsentanter at foretage nogen ændringer af denne aftale på dine vegne.
67. For abonnement gælder det, at hvis du ændrer dit nummer, er du berettiget til at få dine egne opkald dirigeret til dit nye nummer i en periode på tre (3) måneder uden beregning. Hvis du ønsker at dine opkald bliver omdirigeret i yderligere tre måneder, bliver du beregnet for denne service. Se prislisterne for flere oplysninger. For alle ACN-services gælder det, at hvis du flytter og ønsker at medbringe din ACN-service, skal du kontakte kundeservice mindst fjorten (14) dage inden din flytning. ACN vil hjælpe dig med at overføre din ACN-service til din nye bopæl hvis

muligt. For abonnement gælder det, at en overførsel til en ny adresse kræver installation af et netværkstermineringspunkt tilsluttet til TDC's netværk.

68. Hvis du flytter og ønsker at medbringe din ACN-Service, skal du kontakte kundeservice senest fjorten (14) dage inden din flytning. ACN vil hjælpe dig med at overføre dine ACN-Serviceydelser til din nye adresse, medmindre du flytter til et sted, hvor din ACN-Service ikke kan leveres. For Abonnement gælder det, at en flytning kan kræve en installation af et netværkstermineringspunkt, der er forbundet til TDC's netværk. Du kan få behov for at flytte dit ACN-Udstyr til din nye adresse.

Ansvarsbegrænsning

69. ACN er ikke ansvarlig for noget tab, du lider som følge af forsømmelighed, kontraktbrud, uagtsomhed, tab eller utilgængelighed til ACN-serviceydelser eller anden grund, af profit, salg, omsætning, kontrakter eller kunder, skade på omdømme, tab eller skade på software, data, information, computer eller andet udstyr, tabt administrations- eller arbejdstid, noget indirekte eller resulterende tab eller andre tab, der ikke med rimelighed kunne forudses af ACN. ACN-serviceydelser er beregnet til personlig brug og vi er ikke ansvarlige for noget tab, hvis du benytter ACN-serviceydelser til erhvervsformål.
70. ACN er ikke ansvarlig hvis du (a) bruger ACN-serviceydelse eller ACN-udstyr i uoverensstemmelse med denne aftale eller den acceptable brugerpolitik, (b) ændrer ACN-serviceydelsen eller ACN-udstyret, (c) ACN-serviceydelsen er afbrudt pga. defekt i udstyr fra andre telekommunikationsleverandører, eller (d) bruger ACN-serviceydelsen eller ACN-udstyret under unormale eller ukorrekte driftsbetingelser.
71. Intet i paragraffer 69, 70 og 72 begrænser vores ansvar, hvis du kommer til skade eller dør som følge af ACN's forsømmelighed.
72. ACN's samlede ansvar ud fra denne aftale er begrænset til DKK 20.000 pr. kalenderår desuagtet årsagen eller tabets natur. Skader vil i første omgang blive betalt ved at kreditere beløbet på den næste faktura. I tilfælde af at ACN's ansvar overstiger DKK 25 er du berettiget til en proportional nedsættelse i beregning for den pågældende periode.

Andre ting vi er nødt til at fortælle dig

73. I overensstemmelse med direktivet European Union's Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE), bør ACN-udstyr ikke bortskaffes sammen med usorteret affald grundet den mulige tilstedeværelse af sundhedsfarlige substanser i elektronisk udstyr, som kan have påvirkning på miljø og helbred. Kontakt venligst Kundeservice for oplysninger om de returnerings- og indsamlingssystemer, der er tilgængelige for dig.

74. Hvis du anfægter en beregning eller et andet aspekt af din ACN-service, skal du kontakte kundeservice skriftligt til ACN Danmark A/S, Postboks 1850, 2300 København S. ACN vil forsøge at løse uenigheden inden for tre (3) måneder efter modtagelse af klagen. Hvis vi ikke kan løse uenigheden, kan du kontakte Dansk Teleankenævn, Nørre Voldgade 48 st., 1358 København K, tlf. 33 18 69 00.
75. Hvis du har købt din vare eller tjenesteydelse online, kan du også anvende onlinetvistbilæggelsesplatformen (OTB-platformen), til at bilægge tvisten. OTB-platformen forvaltes af den Europæiske Kommission, og er til rådighed på alle EU-sprog. Du kan finde oplysninger om hvordan du kan indgive en klage gennem OTB-platformen på ec.europa.eu/odr. Hvis du vælger at bruge OTB-platformen, skal du bruge denne kundeservice e-mailadresse danmark.digital@myacn.dk som reference.
76. Denne aftale og alle rettigheder og forpligtelser er styret af dansk lovgivning. En hver strid, der opstår af denne aftale, kan du udelukkende bringe for retten i København.
77. Hvis en af parterne ikke anvender eller håndhæver nogen rettighed, magt eller middel under denne aftale, skal dette ikke tjene som frafald.
78. Denne aftale gælder personligt for dig og kan ikke overdrages af dig uden ACN's forudgående tilladelse. ACN kan modtage anvisning vedrørende din konto fra en hvilken som helst person vi tror handler med din tilladelse. ACN kan overdrage denne aftale uden underretning eller tilladelse.
79. Hvis nogen del af denne aftale bliver skønnet for værende ulovlig, ugyldig eller umulig at håndhæve, forbliver resten af denne kontrakt upåvirket.



Betingelser for DTS

Disse DTS betingelser gælder for ACN's levering af digital telefonservice og tilhørende ACN-Udstyr, hvis relevant. Disse DTS betingelser er et supplement til ACN's standardbetingelser. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem disse DTS betingelser og standardbetingelserne, gælder dette dokument.

Generelle betingelser for brug af DTS

1. ACN Digital Telefonservice fungerer kun med ACN videotelefonen eller ACN Digital Telefonadapteren købt i Europa eller via ACN Companion App på din mobilenhed. Du kan benytte ACN-Udstyr købt af ACN eller en anden person. ACN-Udstyr fungerer ikke med anden telefonservice.
2. DTS kræver en internetforbindelse og en konstant strømforsyning ved brug af ACN-udstyr. Oplysninger om internethastighedskrav for DPS findes på kundeportalen. DTS vil ikke fungere, hvis din internetforbindelse eller strømforsyning ikke er til rådighed. Ethvert abonnements- eller forbrugsgebyr fra din internet serviceleverandør er en yderligere omkostning til ACN's beregninger for din DTS og er udelukkende dit ansvar. Brug af DTS kan medføre forbrugsberegninger fra din internetserviceleverandør.
3. DTS bliver leveret som en ekstra telefonlinje og er ikke en erstatning af din fastnet telefonservice. DTS understøtter ikke fax-transmission, alarm- og sikkerhedssystemer, kredit- eller debitkort og kontantbetalingssystemer, betalingsmaskiner eller andre serviceydelser, der kræver en fastnet telefonforbindelse. Opkald til visse særnumre, betalingsnumre, telefonbogsservice og visse internationale numre er måske ikke tilladt.
4. DTS kan bruges på andre steder end bopæl (kaldet "nomadisk" brug) hvis tilladt ved lov, og forudsat at hvis du har en internetforbindelse og brugen af DTS ikke blokeres. Hvis du bruger en DTS på et andet sted end bopælen, så skal du opdatere dit sted med ACN som beskrevet i paragraf 11. Vi kan ikke garantere, at DTS vil fungere normalt, selv om dit sted er blevet opdateret i vores system. Hvis du anvender DTS via ACN Companion App på et andet sted end bopælen, accepterer du, at ikke alle DTS-funktioner vil være tilgængelige. ACN kan ikke levere kunde- eller teknisk støtte, hvis du bruger DTS eller ACN-Udstyr i andre lande eller steder end dem, hvor ACN og ACN's datterselskaber er bemyndigede til drift. Brug af DTS på sådanne steder sker helt på egen risiko.
5. Du kan ikke have mere end en aktiv DTS-forbindelse på noget tidspunkt, medmindre du har mere end en DTS-konto.

Levering af ACN-udstyr og DTS

6. ACN forsøger at levere ACN-udstyr inden for tredive (30) dage efter modtagelse af en online bestilling. Hvis dit valgte ACN-udstyr ikke er tilgængeligt, vil ACN kontakte dig, så du kan vælge et alternativt ACN-udstyr (priser for ACN-udstyr variere) eller ophæve denne aftale. Hvis du ophæver denne aftale i henhold til paragraf 6, vil ACN refundere betalte beløb.
7. ACN beholder ejerskabet af ACN-udstyr indtil det er leveret til dig og du har betalt fuldt ud for det. Når ACN-udstyret er leveret til din bopæl, er du ansvarlig for enhver skade eller tab af det. Inden du har betalt for dit ACN-udstyr, kan du hverken sælge det eller overdrage det til en anden person.
8. Når din DTS-aftale er accepteret, vil ACN forsyne dig med et telefonnummer så du kan foretage og modtage opkald. Afhængigt af din serviceadresse, tekniske specifikationer og juridiske krav vil ACN forsyne dig med et geografisk eller ikke-geografisk nummer. I nogle tilfælde vil du være i stand til at overføre dit nuværende telefonnummer til DTS. Der henvises til dette som nummerportering.

Installation af ACN-udstyr og ACN Digital Telefonservice

9. Du skal installere ACN-Udstyret og ACN Digital Telefonservice i overensstemmelse med instruktionen i Vejledning til hurtig installation, som du fik leveret med dit ACN-Udstyr. ACN er ikke ansvarlig for nogen fejl eller fejlagtig funktion i ACN-Udstyr eller tilgængeligheden af DTS, hvis du installerer ACN-Udstyret forkert, eller hvis problemet er forårsaget af en service eller udstyr leveret af dig eller en anden kommunikationsleverandør.
10. Hvis du har til hensigt at bruge DTS via ACN Companion App, accepterer du at hente og installere programmet på din mobilenhed i henhold til ACN's anvisninger. ACN Companion App er i øjeblikket tilgængelig for bestemte mobilenheder, der kører (version 4.1 eller nyere) og iOS (version 9 eller nyere). Du bedes tjekke dokumentet [Kompatible enheder for ACN Companion App](#) for at få flere oplysninger om systemkrav og enheder, der understøttes af ACN Companion App. ACN er ikke ansvarlig for tilgængeligheden af DTS, hvis du ikke bruger en mobilenhed, der opfylder ovennævnte tekniske krav, eller hvis du ikke henter og installerer programmet.

Nødopkald

11. DTS tillader nødopkald så som 112, dog er adgang til nødtelefonnumre underlagt begrænsninger, der måske ikke gælder fastnet telefoner. Opkald til nødnumre kan svigte, hvis din internetforbindelse er utilgængelig eller hvis der er strømafbrydelse. Nødopkaldssteder er måske ikke i stand til at lokalisere dig automatisk, hvis du ringer op med DTS. Du accepterer at forsyne ACN med den adresse, hvor du benytter dit ACN-udstyr, så stedinformation kan gives til nødservice. Hvis du bruger DTS på et andet sted, skal du opdatere information om sted hos ACN.

Hvis du ikke opdatere dit sted, vil de oplysninger, der bliver givet til nødservice måske være forkerte. ACN anbefaler, at du informerer beboere på bopælen, gæster og andre tredjeparter på stedet om at nødopkald muligvis er nødt til at blive foretaget med en alternativ leverandør i tilfælde af at DTS ikke kan understøtte nødopkald på det pågældende tidspunkt.

12. Hvis du bruger DTS via ACN Companion App på et andet sted end bopælen, accepterer du, at nødservice muligvis ikke er tilgængelig på grund af netværksrestriktioner. I disse tilfælde skal der foretages opkald til nødservicenumre ved hjælp af din netværksoperatørs tjeneste. ACN er ikke ansvarlig for manglende adgang til nødservice.
13. ACN er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade inklusive resulterende skade opstået pga. manglende forbindelse eller funktionsdygtighed eller afbrydelse af opkald til nødnumre ved brug af DTS eller for rigtigheden af stedinformation givet til nødservice.

Gebyrer og betaling

14. Vi sender dig elektroniske fakturaer for din DTS og ACN-Udstyr i henhold til den proces, der er beskrevet i paragraf 26 i standardbetingelserne. Elektroniske fakturaer er tilgængelige på kundeportalen 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen. Elektroniske fakturaer er understøttede af et elektronisk certifikat, der garanterer autenticiteten af deres oprindelse og indhold. ACN leverer ikke fakturaer i papirformat for DTS eller ACN-Udstyr.
15. Hvis du køber ACN-udstyr, skal du betale fuldt ud for ACN-udstyret inden din aftale accepteres, medmindre du har købt i henhold til en ACN afdragsbetalingsordning. ACN vil gennemføre din betaling, når ACN-udstyret er afsendt og vil sende dig en underretning med e-mail om at din faktura er tilgængelig på kundeportalen. Hvis din betaling bliver afvist eller annulleret, vil ACN forsøge at kontakte dig for en anden form for betaling. Hvis du ikke giver en anden form for betaling, kan ACN suspendere afsendelsen af ACN-udstyr eller ophæve denne aftale. Hvis afsendelse allerede har fundet sted, skal du returnere ACN-udstyret for egen regning, medmindre du har ophævet aftalen i henhold til paragraf 54-57 i standardbetingelserne.

Serviceafbrydelse

16. I tilfælde af planlagte afbrydelser af DTS på grund af software-, udstyrs- eller netværksopgraderinger vil ACN informere dig om en sådan utilgængelighed mindst 24 timer inden ved at offentliggøre dette på kundeportalen. ACN vil begrænse antallet af sådanne afbrydelser til 8 om året, med en maksimal varighed af 40 timer. ACN vil bestræbe sig på at planlægge sådanne afbrydelser på tidspunkter, der er mindre ubelejlige for dig. Hvis DTS ikke kunne anvendes på grund af en fejl hos ACN, har du ret til en reduktion i afgifterne for den pågældende måned for de perioder, hvor du ikke kunne anvende DTS. Reduktionen vil blive afholdt for en del af de afgifter, der ifølge aftalen skulle have været opkrævet i løbet af denne periode.



Bredbåndspakke Ekstra Brugerbetingelser

Disse Bredbåndspakke Ekstra Brugerbetingelser gælder for ACN's levering af bredbånd og telefonservice, der tilsammen udgør Bredbåndspakken. Disse ekstra brugerbetingelser for bredbåndspakken gælder som tillæg til ACN's standard betingelser og du bør læse begge dokumenter. I tilfælde af konflikt mellem disse ekstra bredbåndsbetingelser og standardbetingelserne, gælder dette dokument.

1. Definitioner

"Accepteret Brugerpolitik" eller "ABP" er politikken af samme navn, der styrer din brug af bredbåndspakken og findes på kundeportalen og/eller prislisten.

"Bredbåndspakkeudstyr" er ACN-Udstyr, ACN lejer til dig til at bruge med bredbåndspakken og kan indeholde internetmodem, kabler, tv-tunere og andre dele.

2. Bestilling af din ACN Bredbåndspakke

Bredbåndspakken kan kun bestilles online gennem kundeportalen. Bredbåndspakken er en pakkeservice bestående af bredbåndsinternetadgang og internetbaseret telefoni. Bredbåndspakken er kun tilgængelig som pakke. De enkelte servicedele kan ikke købes separat. Du skal have en computer med adgang til internettet og et netværkskort for at kunne benytte Bredbåndspakken.

3. Detaljer om Bredbåndspakkeservice

Bred Internetadgang: Bredbåndspakken leverer bredbånds internetadgang. Du kan vælge din ønskede hastighed under bestillingsprocessen. ACN vil forsøge at forsyne dig med den hastighed, du har bedt om. Dog er den maksimale hastighed i dit Område afhængigt af faktorer uden for ACN's kontrol. Du vil under bestillingsprocessen blive underrettet om hvilken maksimumshastighed, der er tilgængelig i dit Område.

Telefoniservice: Bredbåndspakken inkluderer Voice Over Internettelefoniservice. Internettelefoni fungerer som almindelig telefoni, men er underlagt visse begrænsninger. Du skal vælge blandt de udbudte telefonordninger, når du afgiver din bestilling.

4. Nummeroverførsel:

Du kan overføre dit nuværende telefonnummer til din ACN Bredbåndspakkeservice eller anmode om et nyt telefonnummer. Hvis du overfører dit nummer fra en anden serviceleverandør, bliver du beregnet et gebyr som angivet i prislisten. Der er ingen beregning for overførsel af dit DTS-nummer. Hvis vi ikke kan overføre dit nummer, bliver du tildelt et nyt nummer. Hvis du anmoder om et nyt

telefonnummer, kan du vælge det ønskede nummer under bestillingsprocessen. ACN vil forsøge at give dig det ønskede nummer, men vi kan ikke være sikre på, om det kan lade sig gøre.

5. Leveringsdato:

Hvis du i øjeblikket modtager bredbåndsservice fra en anden serviceleverandør, kan du bede os om at levere din bredbåndsservice op til 60 dage efter bestillingsdatoen. Hvis du ikke specificerer en leveringsdato, bliver bredbåndspakken leveret af ACN som det fremgår af paragraf 18 i standard brugerbetingelserne.

6. Køb af bredbåndspakken kan være underlagt aktiverings-, konfigurerings- og logistikgebyrer som fremgår af prislisten.

Tilslutning og installation af Bredbåndspakken

7. Bredbåndspakken kræver brug af Bredbåndspakkeudstyr leveret af ACN. ACN lejer Bredbåndspakkeudstyret til dig i den tid Aftalen varer. Du ejer ikke Bredbåndspakkeudstyret. Du bliver beregnet et gebyr jævnfør paragraf 18 hvis du skader Bredbåndspakkeudstyret, eller ikke returnerer det til ACN efter ophør af denne Aftale.
8. ACN kan kræve, at du betaler et depositum for leje af bredbåndspakkeudstyret. ACN vil returnere depositummet til dig efter ophør af Aftalen, når du har returneret bredbåndspakkeudstyret til os i uskadt stand.
9. Du kan installere bredbåndspakkeudstyret selv, eller kan anmode om hurtig startinstallation af en tekniker. Af tekniske årsager er hurtig startinstallation obligatorisk i nogle områder. Du bliver informeret under bestillingsprocessen om hurtig startinstallation er krævet i dit Område.

Selv-installation: Hvis du vælger at installere bredbåndspakkeudstyret selv, bliver ACN-Udstyret leveret til dig med posten. ACN vil underrette dig om den forventede leveringsdato. Dog er ACN ikke ansvarlig for forsinkelser af levering på grund af handlinger fra tredjeparter.

Følg installationsvejledningen for at installere bredbåndspakkeudstyret. ACN er ikke ansvarlig for fejl eller funktionsfejl i bredbåndspakkeudstyret, eller bredbåndspakken hvis du installerer bredbåndspakkeudstyret forkert, eller for tekniske fejl forårsaget af udstyr eller serviceydelser leveret af dig eller tredjeparter. Du vil blive holdt ansvarlig for alle beregninger i forbindelse med bredbåndspakken, hvis du installerer bredbåndspakkeudstyret forkert, eller af en anden grund, der ikke omfatter defekt udstyr eller fejl, der kan tilskrives ACN. Hvis du anmoder om teknisk assistance fra ACN og vi finder at problemet er et resultat af forkert selvinstallation, eller af anden grund, der ikke kan tilskrives ACN, bliver du beregnet et gebyr jævnfør prislisten.

Hurtig start installation: Du kan anmode om at en tekniker installerer bredbåndspakkeudstyret, når du bestiller bredbåndspakken. Hurtig start installation koster et gebyr jævnfør prislisten. Du modtager en e-mail, der bekræfter din installationsaftale. Du skal være til stede under installationen. Du bliver beregnet et gebyr jævnfør prislisten, hvis du beder teknikeren om at udføre nogen form for service, der ikke er inkluderet i hurtig start installationen, så som installation af ekstrakabler, eller integration af ACN's bredbåndsudstyr med din computer eller kommunikationsudstyr eller –serviceydelser. Efter gennemførelse af hurtig start installationen, bliver du anmodet om at underskrive en blanket, der bekræfter at arbejdet er blevet udført.

Efterfølgende installation: Hvis du vælger selv at installere og senere beder om hjælp fra en tekniker, bliver du beregnet et gebyr for efterfølgende installation jævnfør prislisten. Du bedes kontakte kundeservice for at lave en aftale om efterfølgende installation.

10. Du kan ændre en aftale om hurtig start installation eller efterfølgende installation op til 2 hverdage inden uden ekstraberegning ved at kontakte kundeservice. Hvis du ikke er hjemme, når teknikeren kommer på det aftalte tidspunkt, bliver du beregnet et gebyr, hvis du ikke har aflyst jævnfør paragraf 10, eller hvis teknikeren ikke kan få adgang til dit Område.
11. Installationen af bredbåndspakkeudstyr og levering af Bredbåndspakke kan midlertidigt afbryde din nuværende fastnetforbindelse, bredbåndsforbindelse eller serviceydelser, som du modtager via brug af disse forbindelser. ACN er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade opstået af nogen afbrydelse.
12. Du vil modtage en dynamisk IP-adresse til personligt brug med bredbåndspakken. IP-adressen kan ændre sig per session. ACN forbeholder sig retten til IP-adressen ud over retten til brug givet til dig gennem denne Aftale. Denne brugsret er eksklusivt din, og må ikke benyttes af nogen uden for dit Område.

Beskyttelse af Bredbåndspakkeudstyret

13. Bredbåndspakkeudstyret forbliver ACN's ejendom. Du må ikke ændre bredbåndspakkeudstyret eller fjerne noget model- eller serienummer, logoer, eller andre mærkater.
14. Hvis du modtager defekt bredbåndspakkeudstyr, skal du kontakte kundeservice. Vi vil med det samme sende dig nyt udstyr og rådgive dig om, hvordan du håndterer det defekte udstyr.
15. Hvis dit bredbåndspakkeudstyr skal serviceres, skal du kontakte kundeservice. Du er ansvarlig for en hvilken som helst skade på bredbåndspakkeudstyret, hvis du forsøger at servicere det selv eller bruger en tredjepart.

16. Du er ansvarlig for enhver skade eller tab af bredbåndspakkeudstyret, mens det er i din besiddelse. Du bør placere bredbåndspakkeudstyret på et sikkert sted. Du bliver beregnet et gebyr jævnfør prislisten, hvis bredbåndspakkeudstyret bliver skadet som et resultat af forkert selvinstallation, flytning af bredbåndspakkeudstyret, forkert brug, forsømmelse, aktiviteter udført af tredjeparter, tekniske funktioner af andet udstyr eller andre handlinger eller udeladelser af dig i uoverensstemmelse med denne Aftale. Hvis bredbåndspakkeudstyret ikke kan repareres, bliver du beregnet den fulde detailpris jævnfør prislisten.
17. Medmindre du har fået anden instruktion fra ACN, skal du returnere bredbåndspakkeudstyret til ACN efter ophør af denne Aftale. Hvis du ikke returnerer bredbåndspakkeudstyret inden for 30 dage efter ophør, bliver du beregnet månedsservicegebyret jævnfør prislisten indtil bredbåndspakkeudstyret er blevet modtaget af ACN. Hvis bredbåndspakkeudstyret ikke er blevet returneret inden for 90 dage efter ophør, bliver du beregnet den fulde detailpris for udstyret jævnfør prislisten. Alt udstyr skal være uskadt og i original emballage.

Adgang til nødtjenester

18. Bredbåndspakken tillader nødopkald så som 112, dog er adgang til nødtelefonnumre underlagt begrænsninger, der måske ikke gælder fastnettelefoner. Opkald til nødnumre kan svigte, hvis din internetforbindelse er utilgængelig, eller hvis der er strømafbrydelse. Hvis du bruger bredbåndspakken et andet sted, vil de oplysninger, der er givet til nødservice måske være forkerte. Du bør advare medlemmer af din husstand og besøgende om disse begrænsninger. ACN er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade inklusive resulterende skade opstået pga. manglende forbindelse eller funktionsdygtighed eller afbrydelse af opkald til nødnumre ved brug af bredbåndspakkeservice, eller for rigtigheden af stedinformation givet til nødservice.

Gebyrer og betaling

19. Du vil modtage en elektronisk faktura for din bredbåndspakkeservice og bredbåndspakkeudstyr som beskrevet i paragraf 26 i standardbetingelserne. For at få en papirkopi af en faktura bedes du kontakte kundeservice. Der beregnes et gebyr for en sådan forespørgsel jævnfør Prislisten.

Serviceafbrydelser

20. Hvis dine handlinger, uanset om de er forsætlige eller uforsætlige, forårsager en afbrydelse af din bredbåndspakkeservice, kan ACN taksere et gebyr for omkostninger for at undersøge og afhjælpe afbrydelsen. På samme måde kan ACN søge inddrivelse af sine omkostninger hos dig, hvis dine handlinger afbryder andre kunders service.
21. ACN kan ændre tekniske funktioner på bredbåndspakken, bredbåndspakkeudstyret eller det elektroniske kommunikationsnetværk for at overholde gældende lov, regler, industrikrav eller –

anbefalinger, eller for at opgradere software, udstyr eller netværk. ACN vil forsøge at minimere påvirkningen af disse handlinger på din brug af bredbåndspakken. ACN vil forsøge at minimere påvirkningen fra disse handlinger på din brug af bredbåndspakken, ACN vil bestræbe sig på at varsko dig i forvejen ved planlagte serviceafbrydelser.

Brug af Serviceydelsen

22. ACN Bredbåndspakken er en service for privatkunder og er ment til personlig brug. ACN giver ingen garantier for at Bredbåndspakken er velegnet til noget erhvervsformål. Hvis du bruger ACN Bredbåndspakken til erhvervsformål, gør du det for egen risiko og du er udtrykkeligt indforstået med, at ACN ikke har noget ansvar for nogen direkte eller indirekte skade, du måtte lide som resultat af forsyningsproblemer eller manglende forsyning, dårlig servicekvalitet, serviceafbrydelser eller -fejl, faktureringsfejl, misforstået suspension eller ophør af service eller nogen anden årsag, uanset om det er ACN's fejl eller ej.
23. Bredbåndspakken må ikke benyttes på andre steder end på det Område, der er registreret hos ACN. Du kan ændre Serviceadressen jævnfør paragraf 68 i Standardbetingelserne.
24. Ved brug af bredbånd er du indforstået med at overholde følgende krav ud over de krav, der er indeholdt i standardbetingelserne:
 - (a) Du skal overholde den accepterede brugerpolitik og alle gældende love og regler
 - (b) Du må ikke bruge ACN-Serviceydelser til illegale formål herunder fil-deling, publicering eller distribution af børnepornografi eller andet illegalt materiale.
 - (c) Du må ikke begrænse, forhindre eller interagere ved brug af bredbåndspakken andre brugere af bredbåndspakken
 - (d) Du må ikke krænke ACN's eller nogen tredjeparts intellektuelle ejendom.
 - (e) Du må ikke engagere dig i hacking, spamming, phishing eller lignende aktiviteter og må ikke cirkulere nogen computervira, der kan skade tredjeparters hardware eller softwares funktionsdygtighed.
 - (f) Du må ikke misbruge nogen adgangskode(er) eller forsøge at bryde i gennem sikkerhedsprogrammer der er forbundet til bredbåndspakken.
 - (g) Du må ikke udgive dig for at være en anden for eksempel ved at bruge en IP- eller e-mail-adresse på en sådan måde at du giver dig til kende som en tredjepart uden vedkommendes tilladelse; og
 - (h) Du må ikke udvikle nogen kommerciel aktivitet ved brug af serviceydelsen.

Du er indforstået med, at ACN kan suspendere eller ophæve din brug af bredbåndspakken, hvis vi har grund til at tro, at du overtræder disse forpligtelser.

25. Du er ansvarlig for at gøre rimelige foranstaltninger for at beskytte dig selv mod almindelige risici i forbindelse med adgang til internettet inklusive:

- (a) Spam
- (b) spyware;
- (c) Trojanere og anden malware;
- (d) sikkerhed trådløs router,
- (e) Identitetstyveri; og
- (f) Uønskede websites.

ACN påtager sig intet ansvar og er ikke ansvarlig for nogen direkte eller indirekte skade der kan opstå pga. din brug af internettet via Bredbåndspakken.