



Abonnementsbetingelser for slutkunder

| | | |
|---------|--|---|
| 1..... | Generelt | 1 |
| 2..... | Elektronisk kommunikation..... | 1 |
| 3..... | Aftale med ComX og fortrydelsesret | 1 |
| 4..... | Tjenester | 2 |
| 5..... | Betalingsforhold | 3 |
| 6..... | Kreditmaksimum og sikkerhedsstillelse | 4 |
| 7..... | Ændring af priser eller vilkår | 4 |
| 8..... | Ændringer af abonnementsstype | 5 |
| 9..... | Support og driftsforstyrrelser..... | 5 |
| 10..... | Ansvar | 5 |
| 11..... | Erstatning og afslag | 6 |
| 12..... | Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v. | 6 |
| 13..... | Aftalens ophør..... | 6 |
| 14..... | Aftalens overdragelse..... | 7 |
| 15..... | Tvister..... | 7 |
| 16..... | Henvendelse til ComX | 7 |

1. Generelt

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle privatpersoner (herefter benævnt kunden), som indgår aftale med ComX Networks A/S (CVR-nr. 17981684), Teglholmegade 1, 0900 København C (herefter benævnt ComX) om abonnement på en eller flere tjenester, herunder internet, telefoni, bredbånds-TV og kabel-TV.

ComX gældende abonnementsbetingelser kan altid findes på www.comx.dk. Abonnementsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra ComX.

ComX vil til enhver tid efterleve bestemmelserne i dansk telelovgivning.

For enkelte tjenester og udbudte produkter kan der forekomme tillægsbetingelser. Disse tillæg kan findes på www.comx.dk og udgør en del af den samlede aftale. Eventuelle tillægsbetingelser for den enkelte tjeneste har forrang i forhold til disse generelle abonnementsbetingelser.

I efterfølgende afsnit henvises der til forskellige gebyrer. Størrelsen af disse gebyrer fremgår af www.comx.dk eller oplyses af ComX kundeservice, jf. pkt. 16.

2. Elektronisk kommunikation

ComX kræver normalt, at kunden indgår aftale med ComX om kommunikation via e-mail. Hvis kunden ikke har adgang til internet, kan kunden dog afvise at indgå aftale om kommunikation via e-mail.

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

Meddelelser fra ComX omfatter bl.a. aftaler om nye bestillinger og meddelelser vedrørende kundens aftaler med ComX, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår.

ComX kan frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som e-mail eller som almindeligt brev.

Meddelelser m.v., 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 med almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet e-mails fra ComX til den aftalte e-mail-adresse.

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

3. Aftale med ComX og fortrydelsesret

Kunden skal i forbindelse med indgåelse af aftale give ComX de oplysninger, som er påkrævet og i øvrigt indestå for oplysningernes rigtighed. Kunden skal oplyse CPR-nummer til brug for validering af kundens oplysninger. ComX kan kræve, at kunden dokumenterer oplysningerne ved billedlegitimation og/eller bopælsattest.

Ved navneændring eller adresseændring skal kunden straks give ComX besked herom. ComX forbeholder sig ret til at opkræve gebyr for administration som følge heraf.



Det er kun myndige personer med folkeregisteradresse på leveringsadressen, der kan indgå aftale om abonnement hos ComX. ComX forbeholder sig ret til at afvise at indgå aftale med personer, som ikke overholder opstillede kriterier om sikkerhedsstilling m.v.

I antenneforeninger skal kunden være medlem af antenneforeningen og abonnere på TV-basispakken.

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en 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.

Kunden forpligter sig til at overholde nærværende abonnementsbetingelser.

4. Tjenester

4.1 Internet

Aftale om abonnement på internet hos ComX giver kunden internetadgang inkl. mulighed for at ændre abonnementet, administrere e-mail, webmail samt tilkøbe antivirussoftware m.m. på selvbetjeningsportalen www.comxnet.dk.

Aftalen forudsætter, at kunden selv er i besiddelse af nødvendigt terminaludstyr, såsom pc med netværkskort, programmer m.v.

ComX kan blokere for adgang til visse internetsites og/eller tjenester af uetisk eller ulovlig karakter, eller andet, såfremt ComX modtager krav om blokering.

Et ComX privat internetabonnement må ikke benyttes til udbud af e-handel, kommercielle formål eller anden aktivitet af forretningsmæssig karakter. Opsætning af computere (servere) med ulovligt indhold (herunder copyright beskyttet materiale) og lignende, med henblik på datadeling via internetforbindelsen til eksterne brugere (fx peer-to-peer trafik), er ikke tilladt.

Kunden må som udgangspunkt udnytte internetabonnementets fulde datakapacitet og generelt overføre ubegrænsede datamængder (gælder både upload og download). Såfremt kunden dog udnytter sit internetabonnements fulde datakapacitet, i en grad der er væsentlig større end den gennemsnitlige udnyttelse for andre kunder med et tilsvarende internetabonnement, forbeholder ComX sig ret til at ophæve abonnementsaftalen med kunden.

Abonnementsaftalen dækker kun kundens husstand, og kunden hæfter for enhver anvendelse af kundens internetforbindelse, herunder tredjemands brug. Internetforbindelsen må ikke stilles til rådighed for tredje part, ej heller via trådløs teknologi.

Hvis internetforbindelsen også anvendes af andre husstande, betragtes dette som en væsentlig misligholdelse af aftalen. ComX forbeholder sig ret til i sådanne tilfælde at anmelde kunden til politiet for tyveri af en abonnementsbelagt internetforbindelse. Anvendes internetforbindelsen i modstrid med nærværende abonnementsbetingelser, kan ComX kræve erstatning.

Hvis foreningen har et åbent netværk, hvor kunderne har mulighed for at dele filer internt på netværket, har kunden selv ansvar for at sikre sig mod uønsket deling af filer, og ComX fraskriver sig et hvert ansvar i den henseende. Kunden kan evt. kontakte ComX kundeservice, jf. pkt. 16, for at høre mere om fildeling.

ComX har ret til at nægte oprettelse af og har ret til at fjerne stødende, navnekrænkende og ikke formålstjenlige e-mail adresser. ComX har også ret til at ændre tildelte e-mail adresser, hvis det er begrundet i tekniske, juridiske, kommercielle årsager eller lignende saglige begrundelser.

Kunden har ansvar for løbende at tømme tilsluttede e-mail postkasser. ComX har ret til at spærre kundens konto for indkommende post, hvis der mangler tilgængelig lagerplads.

Endvidere er ComX berettiget til, uden forudgående varsel, at slette spam samt elektronisk post, der efter 3 måneder fortsat befinder sig uafhentet på mailservieren samt øvrig post, der måtte krænke juridiske rettigheder.

En mailkonto, der ikke benyttes i 6 måneder, kan uden forudgående varsel deaktiveres. Efter yderligere 6 måneder frigives mailkonten, således at nye brugere kan oprette en mailkonto med denne mailadresse.

4.2 IP-telefoni

Aftale om abonnement på fastnet telefoni (IP-telefoni) hos ComX giver kunden adgang til, via den offentlige telefonitjeneste, at foretage og modtage opkald til og fra andre ComX kunder eller kunder hos andre udbydere af indenlandske og udenlandske fastnet- og mobiltelefonnumre. Abonnementet er knyttet til kundens telefonnummer. Kunden hæfter for ethvert forbrug, der er registreret på det tilmeldte telefonnummer.

Nødkald

Der er for nuværende ikke muligt at anvende IP-telefoni til nødkald anlæg, visse alarmanlæg og teksttelefoner.

Prisoplysning

Kunden kan ved opkald til ComX kundeservice få oplysning om prisen for opkald til danske og udenlandske telefonnumre, dog bortset fra prisen for opkald til



overtakserede indholds- og informationstjenester (numre, som begynder med 901-905).

Priserne for opkald kan også findes på www.comx.dk.

Regningsspecifikation

ComX fremsender en regning til kunden. Regningen er opdelt i opkald inden for Danmark, mobilopkald, udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser (takstopdelt regning). Kunden kan på selvbetjeningsportalen www.comxnet.dk se en specificeret regning i stedet for en takstopdelt regning.

En specificeret regning omfatter oplysning om alle fakturerede kald, herunder oplysning om dato, klokkeslæt, kaldt nummer, samtalens varighed og pris. En specificeret regning er sorteret efter opkaldstidspunkter.

Ønsker kunden at få tilsendt en specificeret regning, vil ComX opkræve et administrationsgebyr.

Regningsstatus

Kunden har mulighed for via www.comxnet.dk at få oplysning om samtaleforbrugets størrelse siden sidste regning.

Saldokontrol

Kunden kan vælge saldokontrol, således at kundens telefonforbindelse spærres for yderligere forbrug, når det er konstateret at forbruget overskrider det mellem kunden og ComX aftalte beløb. Eventuelt forudbetalt forbrug medregnes ikke i beløbet. En spærring forhindrer ikke opkald til alarmtjenesten 112.

Spærring for udgående opkald

Kunden har mulighed for via opkald til kundeservice og via selvbetjeningsportalen www.comxnet.dk at oprette spærring af sin telefonforbindelse, herunder spærring for udgående opkald generelt (Danmark og udland) eller alene for opkald til udlandet. En spærring forhindrer ikke opkald til alarmtjenesten 112.

Kunden kan med umiddelbar virkning etablere og ophæve en spærring. Der er ved oprettelse af abonnement forhåndsspærret for opkald til overtakserede indholds- og informationstjenester.

Udeladelse af personoplysninger

Såfremt kunden ønsker, at persondata ikke fremgår af nummerdatabaser (hemmeligt nummer), kan kunden rette henvendelse til ComX, som vil sørge for, at kundens navn og/eller adresseinformation ikke bliver gjort offentligt tilgængelig.

4.3 Bredbånds-TV og Kabel-TV

Et kabel-TV eller bredbånds-TV abonnement giver kunden

adgang til at modtage et nærmere bestemt antal TV- og radio-kanaler. Antallet af TV-kanaler afhænger af den valgte TV-pakke.

Det er en forudsætning, at kunden har det nødvendige udstyr såsom fjernsyn og evt. anden modtager.

Såfremt kunden abonnerer på bredbånds-TV kræver dette en digital settopboks, som enten kan lejes eller købes af ComX. Hvis boksen lejes, forbliver den ComX' ejendom.

Kunden må ikke anvende TV-signalet i kommerciel henseende, da der er tale om et privat abonnement, hvor kunden har status som forbruger. Offentlig forevisning eller erhvervsmæssig udnyttelse af de leverede radio- og TV-programmer er ikke tilladt.

Kunden må heller ikke kopiere, videresælge eller på anden måde anvende de af aftalen omfattede radio- og TV-programmer, eller på anden måde krænke andres rettigheder, fx ophavsrettigheder eller andre immaterielle rettigheder. Væsentlig misligholdelse berettiger ComX til øjeblikkeligt at afbryde programsignalet og rette erstatningskrav mod kunden.

Abonnementsaftalen dækker kun kundens husstand, og kunden hæfter for enhver anvendelse af kundens TV-signal, herunder tredjemands brug. Tv-signalet må ikke stilles til rådighed for tredjepart.

Hvis datasignalet også anvendes af andre husstande, betragtes dette som en væsentlig misligholdelse af aftalen. ComX forbeholder sig ret til i sådanne tilfælde at anmelde kunden til politiet for tyveri af et abonnementsbelagt TV-signal. Anvendes TV-signalet i modstrid med nærværende abonnementsbetingelser, kan ComX kræve erstatning.

5. Betalingsforhold

Betaling af faktura skal ske ved tilmelding til Betalingservice (BS) eller ved brug af det af ComX eller andre fremsendte indbetalingskort.

ComX tilbyder at sende faktura til kundens arbejdsgiver eller anden modtager. Dette fritager ikke kunden for nogen forpligtelser. ComX er berettiget til at fremsende rykkerskrivelser til både fakturamodtager og kunde.

Abonnementsbetaling opkræves forud, mens betaling for løbende forbrug og gebyrer opkræves bagud. Det kan dog forekomme, at fakturering af ydelser grundet tekniske eller driftsmæssige forhold forekommer på en senere faktura.

Kunden vil blive faktureret et opkrævningsgebyr.

Sker betaling af et skyldigt beløb ikke senest sidste rettidige betalingsdag, som fremgår af fakturaen, vil ComX opkræve morarenter fra sidste rettidige betalingsdag til betaling sker, i henhold til Rentelovens bestemmelser herom.

Ved for sen indbetaling fremsendes rykkerskrivelse og kunden bliver pålagt et rykkergebyr.



Kundens manglende betaling betragtes som en væsentlig misligholdelse af abonnementet og ComX er således berettiget til at ophæve abonnementet eller midlertidigt at deaktivere produkterne. Kunden er fortsat forpligtet til at betale for deaktiverede produkter i henhold til abonnementsaftalen.

Manglende betaling til ComX, bolig- eller antenneforening eller sidestillede, kan medføre, at andre tjenester lukkes.

Ved manglende betaling er ComX berettiget til at fakturere for en eventuel bindingsperiode til omgående betaling.

ComX forbeholder sig ret til at fremsende en rykkerskrivelse på skyldigt beløb, selvom faktura ikke skulle være blevet modtaget af slutkunden, idet det påhviler kunden at underrette ComX om at faktura ikke er blevet modtaget.

Ved udbetaling af beløb kan ComX pålægge et udbetalingsgebyr.

ComX opkræver genåbningsgebyr i forbindelse med genoprettelse af abonnementer efter inkassospærring.

6. Kreditmaksimum og sikkerhedsstillelse

Såfremt kunden fraflytter leveringsadressen er ComX efter eget valg berettiget til enten at opsigte telefoni, internet og/eller TV-abonnement uden varsel eller kræve sikkerhedsstillelse i overensstemmelse med det nedenfor anførte.

Der gælder normalt et kreditmaksimum på 3.000 kr. inkl. moms for alle abonnenter. Overstiger en kundes samlede forfaldne og uforfaldne udestående til ComX 3.000 kr., er kunden forpligtet til efter anmodning herom af ComX, straks at stille sikkerhed i form af kontant depositum (forudbetaling) eller anfordringsgaranti i et pengeinstitut.

ComX er berettiget til at indskrænke kundens brug af telefoni, internet samt TV-abonnementer indtil kundens udestående er bragt under kreditmaksimum.

Sikkerhedsstillelse kan blandt andet forlanges i følgende situationer:

- Kunden er registreret hos et kreditoplysningsbureau
- Kunden har tidligere misligholdt sine betalinger til ComX
- Kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere
- Kunden overdrager aftalen til tredjemand (fx ny indflytter)
- Kunden ønsker at oprette et abonnement i et tilfælde, hvor en anden kundes abonnement er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt den anden kundes husstand i den

periode, hvor misligholdelsen er opstået

- Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på 3.000 kr. inkl. moms

Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes til et beløb svarende til, hvad ComX forventer at fakturere kunden i 6 måneder, dog minimum 2.500 kr. inkl. moms. Sikkerhedsstillelse forrentes ikke, og kunden afholder alle udgifter i forbindelse hermed.

Kundens pligt til at stille sikkerhed bortfalder, hvis der i en periode på ét år efter sikkerhedsstillelsen ikke har været anledning for ComX til at søge sig fyldestgjort i sikkerhedsstillelsen.

ComX kan til enhver tid foretage en kreditvurdering af kunden. ComX er i den forbindelse berettiget til at indhente oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer.

7. Ændring af priser eller vilkår

ComX fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, dog med forbehold for prisreguleringer. Prisfastsættelsen for abonnementer omfattet af ComX' forsyningspligt sker i overensstemmelse med maksimalpriser, som er fastsat af Erhvervsstyrelsen.

Derudover kan ComX opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægstjenester, funktioner, faciliteter og engangsydelser m.v.

Ændringer af denne aftale til ugunst for kunden, fx prisstigninger, skal meddeles kunden med et varsel på mindst 1 måned. Ændringerne skal varsles ved fremsendelse af skriftlig meddelelse direkte til kunden, eventuelt anført på fakturaen, betalingsoversigten eller via e-mail, således at kunden har mulighed for at opsigte aftalen inden ændringerne træder i kraft. Vælger kunden ikke at opsigte sit abonnement inden ændringerne træder i kraft, betragtes disse som accepteret af kunden.

Ændringer, der skyldes lov- og myndighedskrav, kan ske uden varsel, såfremt ændringen i henhold til lov eller myndigheden kræves indført tidligere end ovenstående varsel.

Ændringer som er til fordel for kunden, fx prisnedsættelser, kan gennemføres uden varsel.

ComX kan ændre TV-programpakkenes sammensætning og antallet af programmer med forbehold for de begrænsninger, som følger af gældende lovgivning.

Dette sker normalt via ComX' Infokanal samt ved fremsendelse af skriftlig meddelelse direkte til kunden via e-mail eller lign., fx i forbindelse med fremsendelse af faktura.

ComX er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring, hvis det nødvendiggøres af forhold såsom stigninger i offentlige afgifter eller vederlagsopkrævninger,



tekniske begrænsninger eller andet, som ComX ikke har indflydelse på.

8. Ændringer af abonnementstype

Såfremt kunden ønsker at ændre sit abonnement (fx valg af TV-pakke, internet hastighed ell. lign.), skal kunden rette skriftlig henvendelse til ComX med et varsel på løbende måned plus 1 måned. ComX kan opkræve et ændringsgebyr, jf. prisoversigt på www.comx.dk.

9. Support og driftsforstyrrelser

Kunden har adgang til support via ComX kundeservice (se pkt. 16). ComX yder kun support på egne produkter.

Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til ComX. ComX vil søge at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under ComX kontrol, inden for rimelig tid efter kundens fejlmelding. Fejlafhjælpning sker inden for sædvanlig arbejdstid.

Kunden skal sikre at ComX, eller en af ComX udpeget tredjemand, kan få adgang til relevante anlæg og installationer på kundens bopæl med henblik på fejlsøgning og fejlretning. Kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning.

Såfremt kunden anmelder driftsforstyrrelser, som måtte vise sig at skyldes forhold i kundens eget udstyr (fx TV-apparat, computer, router ell. lign.) eller fejlbetjening af dette udstyr, kan ComX kræve, at kunden betaler ComX for fejlsøgning i forbindelse med et evt. teknikerbesøg hos kunden.

ComX er ikke ansvarlig for, at kunden kan opnå den ønskede forbindelse til internettet som følge af installations- eller opsætningshjælp af kundens udstyr (fx computer), hvis det skyldes kundens forhold.

ComX er ligeledes ikke ansvarlig for eventuelle tab af data i forbindelse med installations- eller opsætningshjælp. Kunden frigøres ikke for abonnementsbetaling selvom det ikke lykkes ComX at afhjælpe kundens eventuelle problemer.

ComX er berettiget til at træffe de nødvendige forholdsregler i forbindelse med sikring af driften af ComX' netværk. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk eller kundens udstyr, som måtte være tilsluttet ComX' netværk, såfremt ComX skønner at dette kompromiterer sikkerheden eller stabiliteten i ComX' netværk.

Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne så vidt muligt blive meddelt kunden eller foreningen med et rimeligt varsel.

ComX er ikke erstatningsansvarlig for tab opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller nedbrud i de af kunden erhvervede produkter, ydelser og services, eller tab som følge af andre forhold hos ComX eller hos tredjepart. Dette gælder, uanset om tabet skyldes systemnedbrud eller andre

forhold hos ComX eller tredje part, som for eksempel online tjenester.

ComX er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, såsom tabt avance, driftstab, produktionstab, tab som følge af at kundens produkt, ydelse eller service ikke kan benyttes som forudsat, tab der følger af, at en aftale med tredjemand misligholdes eller bortfalder, immaterielle krænkelse o.l. opstået som følge af brug af information fundet på internettet.

ComX er ikke erstatningsansvarlig, hvis kunden benytter teknikerassistance eller anden form for support fra tredjemand. ComX påtager sig ej heller ansvar for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

10. Ansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler for skader, der påføres installationen eller ComX' udstyr. Kunden bør derfor overveje at forsikre eventuelt ComX udstyr, der står hos kunden.

ComX er ansvarsfri over for kunden for følger af manglende opfyldelse af aftalen, såfremt opfyldelsen af aftalen umuliggøres eller er urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger uden for ComX kontrol (force majeure), såsom krig, militære operationer, oprør, brand, lynnedslag, naturkatastrofer, herunder oversvømmelser, overbelastning af telenettet, fejl i andres netværk, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske systemer, herunder systemnedbrud, strejker, lockout eller faglige aktioner (herunder også strejker, lockout eller faglige aktioner blandt ComX egne eller underleverandørers medarbejdere), myndighedspåbud m.v.

ComX er endvidere ikke ansvarlig for afbrydelse eller driftsforstyrrelser som følge af fejl, nedbrud eller ændringer i udstyr og netværk m.v., der ejes eller drives af andre operatører eller andre forhold, som ikke skyldes ComX forsømmelse ved grov uagtsomhed.

I det omfang ComX måtte være erstatningsansvarlig over for kunden, er ComX alene ansvarlig for kundens direkte tab og fraskriver sig ethvert ansvar for drift- eller avancetab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af at telefoni, internet og TV ikke kan benyttes som forudsat eller øvrige indirekte tab. Kunden kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter i forbindelse med anvendelse af en alternativ operatørs tjeneste.

ComX erstatningsansvar over for kunden kan maksimalt udgøre foregående års abonnements indbetalinger for et kalenderår, uanset tabets årsag eller omfang.

Kundens brug af internet sker i enhver henseende på eget ansvar. Kunden kan ved downloading af materiale fra internettet eller ved åbning af filer, der modtages som e-mail, løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. Dette er forhold, som ComX ikke har nogen



indflydelse på og derfor ikke kan drages til ansvar for. ComX opfordrer kunden til at søge yderligere information om it-sikkerhed, fx på www.itst.dk.

Brugernavn, adgangskode og kontooplysninger, som er udleveret af ComX, er strengt fortrolige, og kunden er ansvarlig for at denne information opbevares på betryggende vis, således at disse ikke er tilgængelige for uvedkommende. Kunden bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

Kunden kan altid ændre sin adgangskode på selvbetjeningsportalen www.comxnet.dk.

11. Erstatning og afslag

Ved forsinket flytning af telefonnummer eller misbrug af flytning er kunden berettiget til compensation, jf. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 27, stk. 3.

Ved nedbrud, som ComX er ansvarlig for, kan kunden kræve et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode i overensstemmelse med de satser, der er anført på www.comx.dk.

Det forholdsmæssige afslag fratrækkes i forbindelse med den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

Ved nedbrud forstås afbrydelser af længere varighed, dog mindst ved 7 dages sammenhængende nedbrud. Det forholdsmæssige afslag skal desuden dog mindst udgøre kr. 35. Afslag udregnes fra nedbruddets fejlmelding til ComX og til nedbruddets løsning.

12. Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v.

Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden givet til eller indhentet af ComX vil blive behandlet fortroligt, og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering af kunden samt eventuel meddelelser til kreditoplysningsbureauer og/eller bolig- eller antenneforening, administrator, servicepartner og sidestillede.

Oplysninger nødvendige for udstedelse af fakturaer opbevares i minimum 5 år. Kunden kan give ComX lov til, at de oplysninger som kunden har afgivet om sig selv i forbindelse med aftalen, må benyttes til direkte markedsføring.

13. Aftalens ophør

Aftaler om internet og telefoni er ikke omfattet af bindingsperiode. Kabel-tv er omfattet af 6 måneders bindingsperiode. Internet og telefoni kan opsiges med et varsel på 1 måned. Aftaler om kabel-tv og andre produkter kan opsiges med et varsel på 1 måned til udgangen af en

måned, begge dele regnet fra tidspunktet for ComX' modtagelse af opsigelsen. Kundens bindingsperiode og opsigelsesvarsel kan dog aldrig være længere end gældende dansk lovgivning tilsiger.

Det er kundens ansvar, at ComX modtager opsigelsen, hvorfor det anbefales at sende opsigelsen med anbefalet post eller pr. e-mail, jf. pkt. 16. Såfremt ComX ikke modtager opsigelsen, er det kundens ansvar at dokumentere afsendelse af opsigelsen. Opsigelsen er først godkendt, når kunden har modtaget en skriftlig bekræftelse på denne fra ComX.

Kunden kan ikke opsiges aftalen ved blot at undlade at betale fakturaen.

Kunden kan i øvrigt opsiges abonnementsaftalen med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsbetaling frem til opsigelsesperiodens udløb samt gebyr for øget administration.

ComX kan til enhver tid opsiges aftalen med 1 måneds skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for kundens modtagelse af opsigelsen. Uanset ovenstående er ComX i følgende tilfælde berettiget til at opsiges aftalen uden varsel:

- a) Hvis kunden flytter
- b) Ved kundens dødsfald, medmindre eventuelle efterladte/pårørende inden 5 dage skriftligt bekræfter at ville hæfte for betalingerne i henhold til aftalen
- c) Hvis kunden gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af aftalen
- d) Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist
- e) Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse rettidigt
- f) Kunden undlader at underrette ComX senest samtidig med kundens adresseændring m.v.
- g) Kunden ikke straks efter påkrav afbryder tilslutning af ulovligt udstyr eller udstyr, der giver anledning til forstyrrelse af trafikken i netværket
- h) Kunden ikke straks efter påkrav træffer foranstaltninger med henblik på afhjælpning af forstyrrelser m.v. i netværket
- i) Kunden indleder forhandlinger om gældssanering, anmelder betalingsstandsning, standser sine betalinger, der åbnes forhandling om tvangsakkord for kunden, eller denne erklæres konkurs samt hvor kundens formueforhold i øvrigt viser, at denne må anses for ude af stand til at opfylde aftalen

Selvom ComX opsiges aftalen uden varsel jf. ovenfor, skal Kunden betale for resten af abonnementsperioden.

Ud over i misligholdelsestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt kundens forbrug pludseligt og i væsentlig grad overstiger



kundens hidtidige gennemsnitlige forbrug, eller såfremt kundens forbrug er usædvanligt højt. Kunden kan derefter rette henvendelse til ComX med henblik på genåbning af sin forbindelse.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og ComX ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang til den pågældende tjeneste.

Forudbetalt abonnement refunderes forholdsmæssigt, såfremt der er forudbetalt abonnement udover opsigelsesperioden. Kunden hæfter for eventuelle tilgodehavender ComX måtte have, samt for eventuelle betalinger, såfremt en ny abonnementsperiode er påbegyndt.

Ved abonnementsophør skal evt. lejet udstyr returneres til ComX inden 14 dage. Såfremt der er mangler eller defekter ved det returnerede udstyr eller kassen, som udstyret er leveret i, eller hvis det lejede udstyr ikke bliver returneret inden 14 dage, betragtes det som bortkommet, og ComX vil fakturere kunden for udstyret i henhold til ComX prisliste, jf. www.comx.dk.

Returneres det lejede udstyr efter 14 dage kan ComX evt. vælge at tilbagetrække en sådan opkrævning mod betaling af et administrationsgebyr.

Ved abonnementsophør er ComX berettiget til at slette eventuelle hjemmesider og e-mail-adresser uden yderligere varsel.

Kunden skal altid og hurtigst muligt underrette ComX skriftligt om ændring af adresse, som fakturaer skal udstedes til.

14. Aftalens overdragelse

ComX er berettiget til at overdrage denne aftale til et med ComX koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand. Derudover kan ComX med et varsel på 1 måned overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand.

Ved modtagelse af sådan meddelelse kan kunden, uanset at denne eventuelt er bundet af en aftale om uopsigelighed (bindingsperiode), opsiges aftalen med et skriftligt varsel på 1 måned. Kundens opsigelse skal være ComX i hænde senest 1 måned efter, at kunden modtog meddelelse om overdragelsen.

Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand.

15. Tvister

I tilfælde af tvist mellem kunden og ComX, kan kunden klage skriftligt til ComX. ComX vil herefter hurtigst muligt - og senest 3 måneder efter klagens indgivelse - behandle klagen og træffe en afgørelse. ComX' afgørelse kan til enhver tid

indbringes for Teleankenævnet www.teleanke.dk, Axeltorv 6, 3. sal th. 1609 København V.

16. Henvendelse til ComX

Al henvendelse til ComX kan ske ved opkald til ComX Kundeservice. Vores åbningstider kan findes på www.comx.dk. Desuden kan der rettes skriftlig henvendelse via e-mail.

ComX Networks A/S
Teglholmsgade 1
0900 København C
Tlf.: 70 22 22 29
Fax: 32 87 73 99
E-mail: kundeservice@comx.dk
www.comx.dk