

ComX Networks A/S

Generelle abonnementsbetingelser.

Privatkunder.

Internet, telefoni, TV.

Gældende pr. 1. juli 2009.

1	Generelt om abonnementsbetingelser hos ComX .....	3
1.1	Tillæg .....	3
1.2	Gebyrer.....	3
2	Aftale med ComX og Fortrydelsesret .....	3
2.1	Indgåelse af aftale .....	3
2.2	Fortrydelsesret .....	3
3	Tjenester .....	4
3.1	Internet .....	4
3.2	Telefoni .....	5
3.3	IPTV og Kabel-TV:.....	6
4	Betalingsforhold .....	7
5	Kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstilling hos ComX.....	7
6	Ændring af priser eller vilkår .....	8
7	Ændringer af abonnementsstype, herunder tv-pakke .....	9
8	Support og driftsforstyrrelser .....	9
9	Ansvar.....	10
10	Forholdsmæssigt afslag.....	11
11	Brug, opbevaring og videregivelse af kundedata m.v. ....	11
12	Aftalens ophør .....	11
13	Aftalens overdragelse .....	13
14	Tvister .....	13
15	Henvendelse til ComX .....	13

## **1 Generelt om abonnementsbetingelser hos ComX**

Disse abonnementsbetingelser gælder for alle privatpersoner (herefter benævnt kunden), som indgår aftale med ComX Networks A/S om abonnement på en eller flere tjenester, herunder internet, telefoni, IPTV og kabel-TV udbudt af ComX Networks A/S, cvr-nr. 28313764, Herstedvang 8, 2620 Albertslund (herefter benævnt ComX).

Abonnementsbetingelserne kan ikke fraviges uden skriftligt samtykke fra ComX.

Ved specifikke betingelser som kun måtte gælde for en af tjenesterne vil dette stå fremhævet.

ComX vil til en hver tid efterleve bestemmelserne i Dansk telelovgivning.

### **1.1 Tillæg**

For enkelte tjenester og udbudte produkter kan der forekomme tillæg til disse generelle abonnementsbetingelser. Disse tillæg vil også være at finde på [www.comx.dk](http://www.comx.dk) og er således en del af den samlede aftale. Eventuelt tillæg for den enkelte tjeneste har forrang i forhold til disse generelle abonnementsbetingelser.

### **1.2 Gebyrer**

I efterfølgende afsnit henvises der til forskellige gebyrer. Størrelsen af disse gebyrer fremgår af [www.comx.dk](http://www.comx.dk) under servicepriser. Eventuelle ændringer af disse priser varsles med 1 måned.

## **2 Aftale med ComX og Fortrydelsesret**

### **2.1 Indgåelse af aftale**

Kunden skal i forbindelse med indgåelse af aftale, give ComX de oplysninger som er påkrævet og i øvrigt indestå for oplysningernes rigtighed. Kunden skal på anmodning fra ComX dokumentere oplysningerne.

Kun myndige personer med folkeregisteradresse på leveringsadressen, kan indgå aftale om abonnement hos ComX. ComX forbeholder sig ret til, ud fra saglige hensyn, at afvise/nægte at indgå aftale med personer, som ikke overholder opstillede kriterier om sikkerhedsstilling m.v.

Kunden forpligter sig til at overholde nærværende abonnementsbetingelser.

Hvis kunden ændrer forhold, som påvirker aftalen med ComX (navneændring, adresseændring m.v.), er kunden forpligtet til straks at underrette ComX herom. ComX forbeholder sig ret til at opkræve gebyr for øget administration som følge heraf.

### **2.2 Fortrydelsesret**

Kunden har ret til at fortryde sin aftale med ComX, jf. Forbrugeraftalelovens bestemmelser. Kunden har 14 dages fortrydelsesret regnet fra datoen for afgivelse af bestilling.

Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal gives skriftligt til ComX. Hvis kunden vil sikre sig dokumentation for, at kunden har fortrudt rettidigt, kan kunden eksempelvis sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Fortrydelsesretten bortfalder på produktet/produkterne når disse er aktiveret.

Hvis nummerflytning (telefoni) er iværksat, gælder at denne ikke kan fortrydes uden at der opkræves et gebyr for øget administration.

Hvis kunden har tilkendegivet ønske om at aktivering af en given tjeneste skal ske så hurtigt som muligt, bortfalder fortrydelsesretten i forbindelse med aktiveringen.

## 3 Tjenester

### 3.1 Internet

Aftale om abonnement på internet hos ComX giver bl.a. kunden mulighed for via [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) at administrere e-mail, webmail, hjemmeside samt tilkøbe firewall og antivirussoftware.

Kunden får tilsendt et brev fra ComX indeholdende oplysninger om brugernavn og adgangskode. Aftalen forudsætter, at kunden selv er i besiddelse af nødvendigt terminaludstyr, såsom pc med netværkskort, software/programmer m.v.

ComX kan blokere for adgang til vise internetsites og/eller tjenester af uetisk eller ulovlig karakter, eller såfremt ComX modtager krav fra domstol eller offentlig myndighed om påbud 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 internetabonnements fulde datakapacitet og generelt overføre ubegrænsede datamængder (gælder både upload og download). Såfremt at kunden dog generelt set måtte udnytte sit internetabonnements fulde datakapacitet, i en grad at den er væsentlig større end den gennemsnitlige udnyttelse observeret for andre kunder der har et tilsvarende internetabonnement, forbeholder ComX sig ret til at ophæve abonnementsaftalen med kunden.

Aftale med kunden omfatter ligeledes kundens husstand. Hvis der sker videredistribution af datasignalet mellem forskellige husstande udenom ComX fordelingsnet, betragtes dette som en væsentlig misligholdelse af aftalen. Internetforbindelsen må således ikke stilles til rådighed for 3. part – ej heller via trådløs teknologi som tilsluttes. Endvidere forbeholder ComX sig ret til i sådant tilfælde at fremsætte erstatningskrav mod og anmelde kunden til politiet med påstand om "tyveri" af et abonnementsbelagt datasignal. Kunden hæfter for ethvert forbrug af kundens internetforbindelse, og anvendes den i modstrid med nærværende abonnementsbetingelser kan ComX kræve erstatning.

Måtte ComX eller andre instanser få begrundet mistanke om, at der hos kunden foregår overtrædelse eller forsøg på overtrædelse af lovgivningen, denne aftale eller anden gældende aftale eller alment accepterede etiske og moralske værdier og regelsæt, er ComX – uden forudgående varsel herom – berettiget til enten fysisk eller via netværkskobling at skaffe sig selv og/eller relevante myndigheder adgang til data, oplysninger og information af enhver slags, som lagres, behandles og/eller distribueres af ComX eller kunden under anvendelse af tjenesten, hvilket kunden hermed accepterer. ComX' ret til indtrængen i sådanne tilfælde omfatter endvidere ret til – uden at et eventuelt erstatningsansvar kan ifaldes herfor – at forsøge at spore og/eller hindre spredning og/eller slette sådanne oplysninger eller informationer, som indehaves og/eller anvendes af kunden på ulovlig og på anden måde

utilladelig vis.

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

Kunden har ansvar for løbende at tømme tilsluttede e-mail postkasser. ComX har ret til at spærre konto for indkommende post, hvis der mangler tilgængelig lagerplads. Endvidere er ComX berettiget til, uden forudgående varsel, at slette elektronisk post, der efter 3 måneder fortsat befinder sig uafhentet på mailserveren samt øvrig post, der måtte krænke juridiske rettigheder.

### **3.2 Telefoni**

Aftale om abonnement på 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.

Med et ComX telefonabonnement er følgende funktioner og faciliteter tilgængelige:

#### Prisoplysning:

Kunden kan ved opkald til ComX kundeservice, 24 timer i døgnet få oplysning om prisen for opkald til danske telefonnumre, dog bortset fra prisen for opkald til overtakserede indholds- og informationstjenester (via numre, som begynder med 901-905). Priserne for opkald er ligeledes at finde på [www.comx.dk](http://www.comx.dk).

#### Regningsspecifikation:

ComX fremsender en regning til kunden. Regningen er opdelt i opkald inden for Danmark, mobilopkald, udlandsopkald samt øvrige specificerede ydelser (takstopdelte regning). Kunden kan via sin personlige side på [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) se en specificeret regning i stedet for en takstopdelte 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, kan ComX opkræve et administrationsgebyr.

#### Regningsstatus:

Kunden har mulighed for via [www.comxnet.dk](http://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 [www.comxnet.dk](http://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.

#### Viderestilling:

Kunden har mulighed for via [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) at viderestille det indgående kald til en anden telefon. Kunden takseres efter gældende abonnementsstype og takst for det nummer der ringes op til fra telefonen i forbindelse med viderestilling. Viderestilles kundens telefon til fx en mobiltelefon skal kunden således betale for alle kald til denne mobiltelefon sket i forbindelse med viderestillingen.

#### Nummervisning:

Hvis det er teknisk muligt, vil nummervisning give kunden mulighed for, på et display på kundens telefon/udstyr, at få præsenteret telefonnummeret på den telefonforbindelse, hvorfra der kaldes op, og hvis den kaldende kunde ikke har blokeret for nummervisning. Nummervisning kræver at kunden selv har udstyr til brug for visningen.

#### Telefonsvarer:

Kunden har mulighed for via [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) at ændre indstillingerne for denne facilitet. Beskederne kan aflyttes på telefonnummer 70 119 119. Der er mulighed for at få sendt indtalte beskeder til en e-mail adresse. Beskeder sendes som en lydfil, der kan afspilles i f.eks. Windows Media Player.

#### Vækning:

Kunden har mulighed for via [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) at bestille telefonvækning.

#### Banke på:

Kunden har mulighed for at høre, hvis en anden forsøger at ringe til kunden, mens kunden taler i telefon. Kunden kan sætte samtalen på hold, skifte frem og tilbage mellem samtalerne eller afslutte den igangværende samtale. Kunden har mulighed for via [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk) at ændre indstillingerne for denne funktion.

### **3.3 IPTV og Kabel-TV:**

Et kabel-TV eller IPTV abonnement hos ComX giver kunden adgang til at modtage et nærmere bestemt antal TV- og radio-kanaler.

Det er en forudsætning at kunden har det nødvendige udstyr såsom fjernsyn og evt. modtager. Abonnement på IPTV kræver altid digital Settopboks som leveres af ComX. Boksen kan enten lejes eller købes. Lejes boksen forbliver den ComX' ejendom og skal tilbageleveres ved abonnementsets ophør.

Antallet af TV-kanaler afhænger af den i aftaleformularen valgte TV-pakke, eller evt. senere ændringer der er blevet foretaget ifølge aftale med ComX.

ComX kan desuden ændre indholdet af de enkelte TV-pakker.

#### Anvendelse:

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

Abonnementsaftale med kunden indgås med en husstand og kunden hæfter for al brug af

tjenesten (herunder VOD), herunder tredjemands og andres brug. Hvis der sker videredistribution af programsignalet direkte mellem forskellige husstande udenom ComX fordelingsnet, betragtes dette som en grov og væsentlig misligholdelse af aftalen. ComX forbeholder sig i sådant tilfælde ret til fremsættelse af erstatningskrav mod kunden og anmeldelse af kunden til Politiet med påstand om "tyveri" af et abonnementsbelagt programsignal. Dette gør sig også gældende såfremt kunden egenhændigt har gjort tiltag for at aftage programsignalet uretmæssigt uden at have indgået aftale om levering med ComX.

## **4 Betalingsforhold**

Betaling af faktura skal ske ved tilmelding til Betalingsservice (PBS) eller ved brug af det af ComX Networks A/S eller PBS fremsendte indbetalingskort.

De til enhver tid gældende priser m.v. for ydelser m.v. omfattet af telefoni, internet, IPTV samt kabel-TV fremgår af [www.comx.dk](http://www.comx.dk).

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

Der vil blive faktureret et månedligt opkrævningsgebyr såfremt opkrævningen af kunden ikke er tilmeldt Betalingsservice.

Sker betaling af et skyldigt beløb ikke senest sidste rettidige betalingsdag, hvilken dag fremgår af fakturaen, forbeholder ComX sig ret til at kræve 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.

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 pålægges et udbetalingsgebyr.

Inkassospærres en kunde pga. manglende betaling opfattes dette som en opsigelse af samtlige abonnementer med øjeblikkelig virkning.

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

## **5 Kreditmaksimum og vilkår om sikkerhedsstillelse hos ComX**

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

Der gælder et kreditmaksimum på 3.000 kr. inkl. moms for alle abonnementer; telefoni, internet, IPTV samt kabel-TV. Overstiger en kundes samlede forfaldne og uforfaldne

udestående med ComX til 3.000 kr. er kunden forpligtet til straks efter anmodning herom fra ComX, at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i et pengeinstitut eller kaufionsforsikringselskab, der er godkendt af ComX. ComX er berettiget til at indskrænke kundens brug af telefoni, internet samt TV abonnementerne, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

Sikkerhedsstillelse kan blandt andet forlanges i følgende situationer:

- a) Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau.
- b) Kunden har tidligere misligholdt sin betalingsforpligtelse i henhold til en abonnementsaftale med ComX.
- c) Kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.
- d) I forbindelse med aftalens overdragelse til tredjemand (fx indflytter).
- e) Kunden ønsker at oprette en abonnementsaftale i et tilfælde, hvor en anden kundes abonnement er blevet afbrudt på grund af misligholdelse, og hvor kunden har tilhørt en anden kundes husstand i den periode, hvor misligholdelsen er opstået.
- f) Ved kundens overskridelse af kreditmaksimum på 3.000 kr. inkl. moms.

Sikkerhedsstillelsens størrelse fastsættes af ComX 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. Med mindre andet er skriftligt aftalt forbeholder ComX sig ret til, til enhver tid at opkræve et á conto beløb til hel eller delvis udligning af kundens udestående, såfremt kundens samlede udestående overstiger 1.000 kr. inkl. moms.

ComX kan til enhver tid foretage en sædvanlig kreditvurdering af kunden. Til brug herfor er ComX berettiget til at indhente oplysninger hos tredjemand, herunder kreditoplysningsbureauer.

## **6 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 IT- og Telestyrelsen. Derudover kan ComX opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægstjenester, funktioner, faciliteter og engangsydelser m.v. Oplysning om de til enhver tid gældende priser kan findes på [www.comx.dk](http://www.comx.dk) under servicepriser.

Ændringer af denne aftale til ugunst for kunden, herunder prisstigninger, meddeles kunden med et varsel på mindst løbende måned plus 1 måned ved fremsendelse af skriftlig meddelelse direkte til kunden (eventuelt i forbindelse med fremsendelse af faktura eller via e-post), således at kunden har mulighed for at opsige aftalen inden ændringerne træder i kraft. Vælger kunden ikke at opsige sit abonnement inden ændringerne træder i kraft, accepteres disse til

fulde.

Alle ændringer vil desuden blive annonceret på [www.comx.dk](http://www.comx.dk).

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

Ændringer af rent begunstigede karakter, herunder for eksempel generelle prisnedsættelser, kan af ComX gennemføres uden varsel.

TV

ComX kan ændre programpakkerne sammensætning og antallet af programmer med forbehold for de begrænsninger, som følger af gældende lovgivning. Dette sker normalt med 1 måneds varsel via ComX' Infokanal. ComX er dog berettiget til straks at foretage en sådan ændring, hvis det nødvendiggøres af forhold såsom stigninger i offentlige afgifter eller vederlagsopkrævninger som ComX ikke har indflydelse på.

## **7 Ændringer af abonnementstype, herunder tv-pakke**

Ved kundens ønske om ændring til abonnementet (som fx valg af tv-pakke, internet produkt/hastighed osv.) skal kunden rette skriftlig henvendelse til ComX med et varsel på løbende måned plus 1 måned. Der kan opkræves et ændringsgebyr i henhold til oversigten af servicepriser på [www.comx.dk](http://www.comx.dk).

ComX kan tilbyde at fortage ændringen hurtigere end den nævnte varsel, idet ComX da opgør mellemværendet på tidspunktet for ændringer og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb på den næstkommende regning.

## **8 Support og driftsforstyrrelser**

Kunden har adgang til support via ComX kundeservice som kan kontaktes på telefon 70 22 22 29 eller e-mail [kundeservice@comx.dk](mailto:kundeservice@comx.dk). ComX yder kun support på egne produkter.

Eventuelle henvendelser vedrørende driftsforstyrrelser rettes til ComX, gældende for både telefoni, internet og TV. 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 med henblik på fejlsøgning og fejlretning, snarest kan få adgang til relevante anlæg og installationer på kundens bopæl. 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 udstyr (fx tv-apparat, computer, tilsluttet router osv.) eller fejlbetjening af dette, er ComX berettiget til at kræve, at kunden betaler for ComX udgifter til fejlsøgning i forbindelse med et evt. teknikerbesøg hos kunden.

ComX er ikke ansvarlig for, at kunden opnår 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 i fald 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, gældende både telefoni, internet og TV. Dette kan omfatte - men er ikke begrænset til - spærring af trafik fra netværk eller kundens udstyr som måtte være tilsluttet ComX' netværk, der skønnes at kompromittere sikkerheden eller stabiliteten i ComX' netværk.

Ved planlagte afbrydelser eller indskrænkninger vil sådanne blive søgt forudgående meddelt kunden med længst muligt 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 tredje part. 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.

## 9 Ansvar

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler for skader, der påføres installationen eller ComX' udstyr.

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, lock-out eller faglige aktioner (herunder også strejker, lock-out 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 pr. 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 på [www.it-borger.dk](http://www.it-borger.dk).

Brugernavn, adgangskode og kontoplysninger udleveret af ComX er strengt fortrolige, og det er kunden som 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.

Der kan til en hver tid ændres adgangskode ved benytte selvbetjeningsportalen på [www.comxnet.dk](http://www.comxnet.dk).

## **10 Forholdsmæssigt afslag**

Ved nedbrud, som ComX er ansvarlig for, er kunden berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode i overensstemmelse med de satser, der er anført på [www.comx.dk](http://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.

## **11 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 meddelelse til kreditoplysningsbureauer og/eller boligforening, administrator 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.

## **12 Aftalens ophør**

Aftalen er, medmindre andet er skriftligt aftalt, uopsigelig fra kundens side i 6 måneder, og der gælder et opsigelsesvarsel på henholdsvis 1 måned for internet og telefonabonnement, og løbende måned plus 1 måned på kabel-TV, IPTV, softwareprodukter og andre produkter, regnet fra tidspunktet for ComX modtagelse af opsigelsen.

Det er op til kunden at sikre at ComX modtager opsigelsen, hvorfor det anbefales at sende opsigelsen med anbefalet post, dog godkendes opsigelse pr. e-mail. Såfremt ComX ikke modtager opsigelsen, er det kunden der skal dokumentere afsendelse af opsigelsen. Opsigelsen er først godkendt, når kunden har modtaget en skriftlig bekræftelse på denne fra ComX.

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 opsigse aftalen med 1 måneds skriftligt varsel regnet fra tidspunktet for kundens modtagelse af opsigelsen, medmindre det drejer sig om misligholdelse. Uanset ovenstående er ComX i følgende tilfælde berettiget til at opsigse 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 telenettet.
- h) Kunden ikke straks efter påkrav træffer foranstaltninger med henblik på afhjælpning af forstyrrelser m.v. i telenettet.
- i) Kunden indleder forhandlinger om gældssanering, anmelder betalingsstandsning, faktisk eller retligt 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 i rette tid.

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 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 opsigelse af abonnement, skal evt. lejet udstyr returneres inden 14 dage til ComX. Såfremt der er mangler eller defekter ved det returnerede udstyr samt kassen som boksen er leveret i, eller hvis det lejede udstyr ikke bliver returneret inden 14 dage, vil kunden modtage opkrævning for dette i henhold til prislisten som forefindes på [www.comx.dk](http://www.comx.dk). Returneres det lejede udstyr efter 14 dage kan ComX vælge at tilbagetrække en sådan opkrævning mod betaling af et administrationsgebyr.

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

Kunden skal altid og hurtigst muligt underrette ComX skriftligt ved ændring af adresse, til hvilken faktura skal udstedes.

### **13 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 løbende måned plus 1 måned regnet fra ComX' afsendelse af meddelelse herom, 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), opsige aftalen med et skriftligt varsel på løbende måned plus 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 uden ComX' forudgående skriftlige samtykke. ComX' samtykke kan bl.a. gøres betinget af, at der forinden sker betaling af samtlige ComX' forfaldne og uforfaldne udeståender med kunden samt at den nye kunde stiller sikkerhed og betaler et overdragelsesgebyr. En overdragelse giver den nye kunde en binding på 6 måneder.

### **14 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' endelige afgørelse kan til enhver tid indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, 1358 København K.

### **15 Henvendelse til ComX**

Al henvendelse til ComX kan ske ved opkald til ComX Kundeservice på telefonnummer: 70 22 22 29. Vores åbningstider kan til enhver tid findes på [www.comx.dk](http://www.comx.dk). Desuden kan der rettes skriftlig henvendelse via e-mail [kundeservice@comx.dk](mailto:kundeservice@comx.dk).

ComX Networks A/S  
Herstedvang 8  
2620 Albertslund  
Tel. 70 22 22 29  
Fax 32 87 73 99  
[kundeservice@comx.dk](mailto:kundeservice@comx.dk)  
[www.comx.dk](http://www.comx.dk)