

## ACNS ALMINDELIGE BETINGELSER FOR TJENESTERNE

Den repræsentant, som har præsenteret kunden for ACN, er en uafhængig repræsentant for ACN. Repræsentanten er således ansvarlig for sin egen virksomhed og er ikke ansat af ACN eller på anden måde bemyndiget til at indgå aftaler på vegne af ACN.

- Generelt**
  - Disse almindelige betingelser er en del af aftalen mellem ACN Danmark A/S (ACN) og kunden og gælder således for ACNs levering af mobiltelefonitjenester over telenettet (ACNs tjenester). ACNs tjenester udbydes ikke til kunder bosiddende på Færøerne og i Grønland.
  - Tjenesten giver kunden mulighed for via det almindelige telenet i områder med radiodækning at foretage og modtage opkald til indenlandske og udenlandske fastnet- og mobiltelefonnumre. En beskrivelse af ACNs tjenester findes på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk].
  - Tjenesterne udbydes til både forbrugere og erhvervsdrivende. Forbrugere og erhvervsdrivende beteges begge som "kunden". Forbrugere må ikke anvende tjenesterne til erhvervsdrivende brug. Kunden er ikke berettiget til at anvende tjenesterne til formidling af teletrafik for andre. Punkt 2 i disse almindelige betingelser om fortrydelsesret gælder kun for forbrugere. Udbudsbekendtgørelsens §§ 4, 5, 7, 9-13, 15, stk. 2, og §§ 19-23 finder ikke anvendelse på aftalen mellem ACN og en erhvervsdrivende.
  - Levering af tjenesterne forudsætter, at kunden selv har nødvendigt udstyr som f.eks. en telefon. Kunden er selv ansvarlig for vedligeholdelse mv. af dette udstyr.
  - Afvigelser fra disse almindelige betingelser skal være skriftligt aftalt mellem parterne for at være gyldige. I den forbindelse kan ændringer ikke anses for aftalt mellem parterne ved, at kunden ensidigt foretager ændringer i tilmeldingsblanketten eller de almindelige betingelser. Repræsentanten er ikke bemyndiget til at aftale ændringer af aftalen med kunden på vegne af ACN.
- Indgåelse af aftale og fortrydelsesret for forbrugere**
  - Kun myndige personer kan indgå aftale med ACN om levering af tjenesterne.
  - Aftale om tjenesterne er indgået ved kundens underskrift eller ved kundens afsendelse af ordre via ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk]. Hvis der ikke er angivet en underskrift dato, er aftalen indgået den dato, hvor ACN taster kundens ordre i ACNs system.
  - Hvis udefra kommende tekniske årsager medfører, at kunden ikke kan modtage de bestilte tjenester, eller hvis ACN efter en foretaget vurdering af kundens økonomiske forhold m.v. ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning ved, at ACN hurtigst muligt giver kunden besked om dette.
  - Såfremt kunden ønsker at ændre i omfanget af bestilte tjenester, skal kunden udfylde en ACN ændringsformular eller bestille nye tjenester via ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk]. Der er forskellige formularer for forskellige services. Formularerne fås på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk], eller ved henvendelse til ACNs kundeservice.
  - Tilslutningen til telefonnettet er knyttet til kundens telefonnummer, og kunden hæfter for ethvert forbrug af ACNs tjenester, der er registreret på dette telefonnummer.
  - Kunden skal oplyse om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt CPR nummer til brug for løbende validering af kundens oplysninger. Hvis kunden flytter eller ændrer andre forhold, som kunden har oplyst (f.eks. navn eller oplysninger af betydning for betalingsforhold), skal kunden med 30 dages forudgående varsel skriftligt informere ACN herom ved brug af særlig formular, der fås på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk], eller ved henvendelse til ACNs kundeservice. ACN kan kræve forevisning af bopælsattest og/eller billedlegitimation, hvis det skønnes nødvendigt.
  - Kunder, som er forbrugere, har ret til at fortryde aftalen i henhold til lov om visse forbruger aftaler.
  - Fortrydelsesfristen er 14 dage. Fristen regnes fra den dag, hvor aftalen blev indgået (den dag, hvor kunden skrev under på aftalen eller afsendte sin ordre via ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk]). Hvis aftalen blev indgået mandag den 1., har kunden frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller Grundlovsdag den 5. juni, kan kunden vente til den følgende hverdag.
  - Inden fortrydelsesfristens udløb skal kunden underrette ACN om, at kunden har fortrudt aftalen. Det er tilstrækkeligt, at kunden sender brevet inden fristens udløb. Hvis kunden vil sikre sig bevis for, at kunden har fortrudt rettidigt, kan kunden sende brevet anbefalet og opbevare postkvikitteringen. Underretning om, at kunden har fortrudt aftalen, skal gives skriftligt til ACN på den adresse som er angivet på tilmeldingsblanketten.
  - Kunden tiltræder, at den ovennævnte fortrydelsesret kun gælder, indtil ACN påbegynder leveringen af tjenesterne, og kunden giver hermed sit samtykke til, at ACN påbegynder leveringen af tjenesterne til kunden inden fortrydelsesrettens udløb. Leveringen af tjenesterne til kunden anses for påbegyndt ved det tidligste af de to følgende tidspunkter: når ACN sender en anmodning af sted til den anden operatør om flytning af kundens hidtidige nummer på kundens vegne, eller når kunden fjerner SIM-kortet fra det plastikomslag, som SIM-kortet leveres i.
- Vurdering af kundens økonomiske forhold**
  - ACN kan til enhver tid på baggrund af de af kunden afgivne oplysninger foretage en vurdering af kundens økonomiske forhold, herunder indhente kreditoplysninger fra tredjemand.
  - ACN kan til enhver tid forlange sikkerhedsstillelse fra kunden i form af et kontant depositum eller en uigenkaldelig anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstit. Depositum forrentes ikke, og kunden afholder alle omkostninger forbundet med sikkerhedsstillelse.
  - ACN kan til enhver tid fastsætte en kreditgrænse for kundens forbrug af tjenesterne. Overstiger kundens forbrug den fastsatte kreditgrænse, kan ACN lukke for kundens adgang til tjenesterne, indtil kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.
- Levering**
  - ACNs tjenester vil være til rådighed for kunden, når kunden modtager et SIM-kort fra ACN.
- SIM-kort og koder**
  - ACN sender et SIM-kort, en personlig PIN-kode og en PUK-kode til kunden. Kunden skal opbevare SIM-kortet og de to koder hver for sig, og kunden er ansvarlig for, at koderne holdes hemmelige.
  - Pin-koden anvendes for at sikre, at det alene er den registrerede bruger, der anvender SIM-kortet. SIM-kortet spærres automatisk, hvis pin-koden indtastes forkert tre gange i træk. I så tilfælde skal PUK-koden anvendes for at åbne SIM-kortet. Hvis PUK-koden indtastes forkert 10 gange i træk, spærres SIM-kortet permanent, og kunden skal bestille et nyt SIM-kort hos ACN. ACN kan opkræve et gebyr for levering af et nyt SIM-kort, jf. ACNs prisliste.
  - Hvis kunden mister SIM-kortet, hvis pin-koden uberettiget kommer til andres kendskab, eller hvis kunden har mistanke om, at SIM-kortet har været eller vil blive misbrugt, skal kunden straks spærre SIM-kortet ved at henvende sig til ACNs kundeservice.
  - Kunden hæfter for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortet. Dog gælder begrænsningerne i Lov om visse betalingsmidler §§ 11 og 12 (se bilag I til ACNs almindelige betingelser). Kunden er ikke ansvarlig for uberettiget forbrug på SIM-kortet efter det tidspunkt, hvor ACNs kundeservice har modtaget besked om, at SIM-kortet er væk m.v. ACN bekræfter snarest muligt efter modtagelse af sådan besked, at SIM-kortet er spærret.
  - Kunden kan bestille et nyt SIM-kort mod betaling af et gebyr, eller kunden kan få ophævet en spærring på SIM-kortet mod et gebyr, hvis SIM-kortet findes igen, jf. ACNs prisliste.
- Servicebeskrivelse**
  - Kunden kan anvende ACNs tjenester i udlandet i det omfang ACN eller ACNs underleverandør har indgået roamingaftaler i det pågældende land. Opkald foretaget af kunden i Danmark kan i visse tilfælde blive ført via et udenlandsk mobilnetværk, således at kaldet bliver takseret til udenlandsk takst. Kundens brug af ACNs tjenester i udlandet er underlagt de vilkår og takster, som gælder for den udenlandske operatør.
  - Kunden må udelukkende anvende udstyr, som opfylder kravene i Lov om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold.
- Kunden skal sikre, at kundens udstyr, der bruges i forbindelse med mobilnetværket, ikke bevirker forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i mobilnetværket. Indtræder sådanne forstyrrelser m.v., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod. Om nødvendigt skal kunden straks afbryde tilslutningen eller i øvrigt standse den forstyrrende adfærd.
  - Der kan forekomme ændringer i telenettet og/eller i ACNs tjenester med henblik på at sikre en tilfredsstillende drift af telenettet og/eller ACNs tjenester eller for at imødekomme myndighedskrav. ACN søger at informere kunden om sådanne ændringer med passende varsel, hvis ACN skønner, at ændringerne har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesterne.
- Nummertildeling**
  - Kunden kan sædvanligvis beholde sit hidtidige mobiltelefonnummer ved skift til ACN. Kunden bemyndiger i så fald ACN til ved særskilt kontrakt på sine vegne at anmode kundens hidtidige operatør om at flytte kundens mobiltelefonnummer til ACN eller en af ACN udpeget tredjemand via nummerportabilitet. ACN kan også tildele kunden et nyt nummer. Ønsker kunden efter eget valg at ændre nummer, kan dette sædvanligvis ske mod betaling af et gebyr, jf. ACNs prisliste.
  - Tekniske eller driftsmæssige forhold kan nødvendiggøre, at kunden i særlige tilfælde må tildele et nyt mobiltelefonnummer. ACN er berettiget til at gøre dette uden ansvar. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.
  - Det kan af hensyn til ACNs aftaler med tredjemand være nødvendigt, at administrationen af kundens mobiltelefonnummer af rent tekniske årsager overføres til en af ACN udpeget tredjemand. Kunden bemyndiger herved ACN til på sine vegne at begære kundens mobiltelefonnummer overført fra ACN eller tredjemand til ACN eller en anden af ACN udpeget tredjemand via nummerportabilitet.
- Kundeoversigt og I18-oplysningen**
  - Kunden har mulighed for optagelse i visse offentligt tilgængelige kundeoversigter (telefonbøger m.v.). Optagelse sker med angivelse af navn, stilling, adresse og mobiltelefonnummer. Kundens data vil tillige blive medtaget på I18-oplysningen, samt eventuelle andre oplysningstjenester. Ønsker kunden at ændre i de angivne data, kan dette ske ved henvendelse til ACNs kundeservice.
  - Kunden kan vælge at være optaget i kundeoversigten med angivelse af, at mobiltelefonnummeret er hemmeligt (hemmeligt nummer) eller vælge slet ikke at være optaget i kundeoversigten (udeladt nummer).
  - ACN er forpligtet til at videregive de i kundeoversigten registrerede trafikdata til alle, som fremsætter ønske herom, jf. Lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet. Trafikdata, som efter kundens ønske ikke er optaget i kundeoversigten, videregives ikke til tredjemand.
- Support og driftsforstyrrelser**
  - ACN søger at udbedre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er under ACNs kontrol inden for rimelig tid efter, at kunden har anmeldt fejlen til ACNs kundeservice, jf. dog punkt 15. Fejlafhjælpning sker indenfor sædvanlig arbejdstid.
  - ACN er berettiget til at afbryde eller indskrænke kundens brug af tjenesterne, når dette skønnes nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn, eksempelvis ved vedligeholdelse og ændringer m.v. af netværk og/eller ACNs tjenester. Kunden vil modtage meddelelse om planlagte og længerevarende afbrydelser hurtigst muligt.
  - Hvis kunden anmelder driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for ACNs kontrol, er ACN berettiget til at opkræve kunden for ACNs udgifter til fejlsøgning, herunder kørsel m.v.
- Funktioner og faciliteter**
  - Kundens eventuelle aftale med kundens tidligere operatør om diverse funktioner og faciliteter, herunder bl.a. spærring for opkald, f.eks. opkald til udlandet, spærring af opkald til service 900 tjenester eller spærring i forbindelse med saldokontrolordning eller løbende udsvingskontrol videreføres ikke i forholdet mellem kunden og ACN. Kunden skal særskilt aftale eventuelle spæringsfaciliteter m.v. med ACN.
  - Regningspecifikation - dette giver kunden mulighed for at vælge mellem forskellige specifikationer af regningen. For nærmere oplysning kontakt ACNs kundeservice.
  - Spærring - dette giver kunden mulighed for at spærre for bestemte typer af udgående opkald, f.eks. opkald til udlandet. Kunden kan etablere og ophæve en spærring ved at ringe til ACNs kundeservice og oplyse en kode (kundens ID nummer tildelt af ACN) eller via ACNs online selvbetjening "DitACN Mobile" på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk]. ACN kan endvidere automatisk spærre for opkald til en række nærmere udvalgte lande og destinationer med høje forbrugstakster. Spærring forhindrer aldrig opkald til alarmtjenesten 112.
  - Spærring af opkald til service 900-tjenester - dette giver kunden mulighed for at spærre for opkald til sådanne tjenester. Spærringen kan etableres og ophæves ved at kontakte ACNs kundeservice eller via ACNs online selvbetjening "DitACN Mobile" på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk].
  - Ved kundens nummerskift er kunden berettiget til gratis henvisning til det nye nummer i 3 måneder. Såfremt kunden ønsker det, er det muligt at forlænge henvisningen til det nye nummer i yderligere 3 måneder. Kunden kan endvidere abonnere på viderestilling af en samtale fra sit gamle til sit nye nummer, medmindre særlige driftsmæssige forhold er til hinder for dette.
- Priser, gebyrer, fakturering og betaling**
  - En oversigt med priser for ACNs tjenester samt gebyrer på tidspunktet for aftalens indgåelse udleveres til kunden i forbindelse med kundens indgåelse af aftalen. ACN kan ændre priser og gebyrer som angivet i punkt 16. De til enhver tid gældende priser for ACNs tjenester samt gebyrer kan ses på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk] eller fås ved henvendelse til ACNs kundeservice.
  - Oprettelsesafgift og abonnementsafgift for den første og anden abonnementsperiode opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen eller på førstkommande faktura derefter.
  - Kundens forbrug af tjenesten, øvrige afgifter og gebyrer faktureres månedsvis bagud i henhold til den til enhver tid gældende prisliste fra ACN.
  - Abonnementsafgifter faktureres sædvanligvis månedsvis forud. ACN opkræver abonnementsafgift med virkning fra 2 dage efter den dag, hvor SIM-kortet sendes til kunden.
  - AI fakturering sker ved fremsendelse af en faktura pr. brev eller ved elektronisk fakturering hvor muligt. Hvor ACN fakturerer kunden elektronisk sender ACN en besked til kunden pr. SMS eller e-mail om, at faktura er tilgængelig ved brug af en kode på ACNs hjemmeside. Koden fremsendes til kunden efter indgåelsen af aftalen. Hvor ACN fakturerer kunden elektronisk, kan ACN opkræve kunden et gebyr, hvis kunden i stedet ønsker at få tilsendt en papirfaktura, jf. ACNs prisliste.
  - ACN kan på samme faktura opkræve betaling for ydelse, som ACN har leveret til kunden under andre aftaler, f.eks. aftale om ACN Forvalg eller ACN Abonnement.
  - ACN kan vente med at udstede faktura for en periode, hvis det samlede fakturabeløb er mindre end et af ACN fastsat minimumsbeløb. I så fald vil beløbet blive medtaget på den næste faktura.
  - Medmindre andet er aftalt, skal kunden foretage betaling ved at tilmedle betalinger under aftalen til Betalingsservice. Hvis kunden ikke betaler via Betalingsservice, kan ACN opkræve kunden et gebyr til dækning af ACNs omkostninger forbundet med håndteringen af alternativ betaling, jf. ACNs prisliste.
  - Sidste rettidige betalingsdag fremgår af fakturaen. Ved forsinket betaling opkræves morarenter fra sidste rettidige betalingsdag, og indtil betalingen sker med den i renteloven fastsatte morarentesats. ACN opkræver et gebyr på p.t. kr. 100 ved fremsendelse af rykkerbrev. ACN kan endvidere opkræve kunden inddrivelsesomkostninger og omkostninger til retslig inkasso.
  - IO Kunden skal snarest muligt og indenfor rimelig tid efter datoen anført i fakturaen rette

- skriftlig henvendelse til ACN, hvis kunden mener, der er fejl i ACNs betalingskrav i henhold til fakturaen. Rimelig tid er for erhvervsdrivende senest inden 10 hverdage efter forfaldsdatoen. For forbrugere gælder, at de skal rette skriftlig henvendelse til ACN vedrørende fejl i ACNs betalingskrav senest 30 hverdage efter forfaldsdatoen. Kunden er afskåret fra at gøre indsigelser gældende i forhold til ACNs betalingskrav, hvis kunden ikke har rettet henvendelse til ACN som ovenfor anført.
- 11.11 Hvis ACN skal kreditere kunden beløb, kan ACN indsætte sådanne beløb direkte på kundens konto. ACN vil informere kunden om baggrunden for krediteringen.
- 12. Opsigelsesperiode og aftalens ophør**
- 12.1 Længden af kundens bindingsperiode afhænger af, hvorvidt kunden skal have sit nummer flyttet til ACN fra sin hidtidige operatør. Kunden kan opsigte aftalen med 30 dages skriftligt varsel, hvis kundens ikke skal have et nummer flyttet fra en anden operatør. Kunden kan opsigte aftalen 5 måneder efter aftalens indgåelse med 30 dages skriftligt varsel, hvis kunden skal have sit nummer flyttet til ACN fra sin hidtidige operatør. ACN kan opsigte aftalen med 30 dages skriftligt varsel.
- 12.2 Opsigelse skal ske pr. brev.
- 13. Misligholdelse og ophævelse af aftalen**
- 13.1 Begge parter kan til enhver tid hæve aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis den anden part væsentligt misligholder aftalen og ikke afhjælper misligholdelsen inden rimelig frist efter at have modtaget skriftlig meddelelse herom. Ophævelse skal ske pr. brev.
- 13.2 Uanset punkt 13.1 kan ACN blandt andet til enhver tid afbryde tjenesterne og/eller hæve aftalen med øjeblikkelig virkning, hvis: 1.) Kunden ikke opfylder krav om sikkerhedsstillelse eller krav om at stille et depositum rettidigt, eller kunden overskrider et aftalt kreditmaksimum, 2.) Kunden ikke straks efter påkrav betaler forfaldne beløb inden den fastsatte frist eller undlader at give meddelelse om adresseændring, ændrede betalingsforhold m.v., jf. punkt 2.6, 3.) En kunde, som er forbruger, anvender tjenesterne erhvervsomt, 4.) Kunden anvender tjenesterne til formidling af trafik for andre, 5.) Kunden ikke straks efter påkrav fra ACN afbryder tilslutning af udstyr m.v., der giver anledning til forstyrrelser i telenetnet, 6.) Kunden tilslutter udstyr, som ikke opfylder kravene i Lov om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold, 7.) Kundens brug af tjenesterne er i strid med gældende lovgivning, herunder krænkelse af tredjemands rettigheder, 8.) Kunden erklæres konkurs, der åbnes forhandling om tvangsakkord for denne, kunden standser faktisk eller retligt sine betalinger, eller kundens formueforhold i øvrigt viser, at kunden må anses for ude af stand til at opfylde aftalen i rette tid, 9.) Kunden flytter til udlandet.
- 13.3 Afbrydelse af tjenesterne vil som hovedregel ske uden forudgående varsel, men med efterfølgende skriftlig underretning af kunden.
- 13.4 Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.
- 13.5 Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, og ACN ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr, jf. ACNs prisliste, få genåbnet sin adgang til ACNs tjenester.
- 13.6 Ud over i misligholdelsestilfælde kan afbrydelse ske, såfremt kundens forbrug af ACNs tjenester pludseligt og i væsentlig grad overstiger kundens hidtidige gennemsnitlige forbrug, såfremt kundens forbrug af ACNs tjenester er usædvanlig højt, hvor kundens brug af tjenesterne må anses for at være usædvanligt, f.eks. ved usædvanlig aktivitet eller ved kundens manglende reaktion på eller returnering af henvendelser fra ACN i relation til aftalen. Kunden kan ved sådan afbrydelse rette henvendelse til ACNs kundeservice med henblik på genåbning af sin adgang til ACNs tjenester.
- 14. Ansvar**
- 14.1 ACN er ikke ansvarlig for afbrydelser eller andre 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 ACNs forsømmelse ved grov uagtsomhed. ACN er ikke ansvarlig for afbrydelser eller fejl, der skyldes kundens forhold.
- 14.2 I det omfang ACN måtte være erstatningsansvarlig over for kunden, er ACN alene ansvarlig for kundens direkte tab. ACN fraskriver sig ethvert ansvar for drifts- eller avancetab, tab af data, tab i forbindelse med forvanskning af meddelelser, tab som følge af at ACNs tjenester 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. ACNs erstatningsansvar overfor kunden kan maksimalt udgøre kr. 20.000 pr. kalenderår uanset tabets årsag eller karakter. Erstatningsbeløb udbetales fortrinsvis ved kreditering på den førstkomende faktura.
- 14.3 Ved nedbrud, som ACN er ansvarlig for, er kunden berettiget til et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode, dog kun hvis beløbet overstiger kr. 25.
- 15. Force majeure**
- ACN er ikke ansvarlig for følger af manglende opfyldelse af forpligtelser efter aftalen, såfremt dette umuliggøres eller gøres urimeligt byrdefuldt på grund af omstændigheder, der ligger uden for ACNs kontrol, såsom brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejke og lockout, herunder blandt ACNs eller underleverandørers medarbejdere, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, overbelastning af nettet, fejl i andres netværk og systemnedbrud m.v. ("force majeure").
- 16. Ændringer af almindelige betingelser og priser**
- 16.1 Ændringer af aftalen til kundens fordel, herunder pris- og gebyrnedbøttelser, kan af ACN foretages uden forudgående varsel til kunden.
- 16.2 Ændringer af denne aftale til ugunst for kunden, herunder pris- og/eller gebyrstigninger, meddeles kunden med et varsel på 30 dage. Kunden har ret til at opsigte aftalen med et varsel på minimum 14 dage med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft.
- 16.3 Alle ændringer vil blive annonceret på ACNs hjemmeside, [www.acnmobile.dk]. Ved væsentlige ændringer til ugunst for kunden, vil kunden blive underrettet enten ved fremsendelse af skriftligt brev direkte til kunden (eventuelt i forbindelse med fremsendelse af faktura), ved annoncering i landsdækkende dagblade og/eller pr. e-mail til den e-mail adresse, som kunden har oplyst ved indgåelse af aftale med ACN.
- 17. Overdragelse**
- 17.1 Kunden kan ikke overdrage aftalen til tredjemand uden ACNs forudgående skriftlige samtykke. Samtykket kan gøres betinget af kundens betaling af et gebyr. Kunden hæfter for alle betalingsforpligtelser under aftalen med ACN, indtil retmæssig overdragelse er sket. Den hidtidige og den fremtidige kunde aftaler et tidspunkt for overdragelse med ACN. Den fremtidige kunde er overfor ACN ansvarlig for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.
- 17.2 ACN er berettiget til at overdrage aftalen til et med ACN koncernforbundet selskab eller som led i en hel eller delvis overdragelse af sine aktiviteter til tredjemand.
- 18. Behandling af trafikdata og markedsføring**
- 18.1 ACN vil som led i aftalen foretage behandling af en række data om kunden. Sådanne data kan blandt andet bestå af kundens CPR nummer samt trafikdata hvorved forstås Kundens navn, nummer, adresse, de kaldte numre, SIM-kortets nummer (IMSI), mobiltelefonens nummer (IMEI), dato, varighed, tid og omfang af samtaler, lokaliseringsdata, samt informationer om det net kommunikationen udgår fra eller terminerer i og en forbindelses begyndelse, afslutning og varighed.
- 18.2 Formålet med behandlingen af dataene er, at ACN kan opfylde aftalen med kunden, herunder at kundens telefonsamtaler gennemføres. Endvidere behandles dataene til validering af de af kunden afgivne oplysninger, herunder entydig identifikation af kunden samt – i op til 5 år – i forbindelse med debitering og fakturering af kunden. Dataene kan endvidere anvendes til markedsføring overfor kunden som angivet nedenfor.
- 18.3 ACN kan i forbindelse med sin behandling overlade dataene til databehandlere, herunder koncerninterne selskaber i eller udenfor EU (blandt andet ACN Europe B.V. og ACN Inc.),

- som behandler dataene på vegne af og i henhold til instruktion fra ACN.
- 18.4 ACN kan indhente oplysninger om kunden fra tredjemand, herunder kreditvurderingsbureauer, blandt andet til brug for en vurdering af kundens økonomiske forhold.
- 18.5 Kunden kan ved at rette skriftlig henvendelse til ACNs kundeservice få oplyst, hvilke oplysninger om kunden, som ACN behandler. ACN bestræber sig på at sikre, at alle oplysninger er korrekte. Såfremt oplysninger måtte vise sig urigtige eller mangelfulde, vil ACN berigtige oplysningerne snarest muligt.
- 18.6 Kunden giver herved sit samtykke til, at ACN kan behandle egne trafikdata om kunden med henblik på markedsføring af elektroniske kommunikationstjenester eller levering af tillægstjenester. Kunden kan til enhver tid trække sit samtykke til den nævnte behandling tilbage ved henvendelse til ACN.
- 18.7 ACN påtager sig ikke noget ansvar for udenlandske operatørers brug af kundens trafikdata.
- 20. Klageadgang**
- 20.1 Klager, der udspirer af aftalen, herunder om forbruget og den krævede betaling, indsendes skriftligt til ACN Danmark A/S c/o ACN Operations Sweden AB, Postboks 94, 66222 Åmål, Sverige. ACN træffer normalt afgørelse i sådanne sager senest 3 måneder efter, at klagen er modtaget.
- 20.2 ACNs afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K, telefon 33 18 69 00.
- 20.3 Tvister kan endvidere af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i overensstemmelse med gældende dansk ret.
- ©2005 Alle rettigheder forbeholdes

## Bilag I Lov om visse betalingsmidler §§ 11 og 12

- § 11: Udsteder hæfter i forhold til brugeren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af et betalingsmiddel, medmindre andet følger af stk. 2-6. Brugeren hæfter kun efter stk. 2-6, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført.
- Stk. 2: Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 3 eller 6, hæfter brugeren med op til 1.200 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt.
- Stk. 3: Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 6, hæfter brugeren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis udsteder godtgør, at den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode har været anvendt, og
- 1) at brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigede kendskab,
- 2) at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 6, eller
- 3) at brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
- Stk. 4: Brugeren hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når betalingsmidlet har været aflæst fysisk eller elektronisk og den uberettigede i tilknytning hertil har anvendt en falsk underskrift og udsteder godtgør,
- 1) at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at betalingsmidlet er bortkommet, eller
- 2) at brugeren eller nogen, som brugeren har overladt betalingsmidlet til, ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.
- Stk. 5: Hæfter brugeren efter såvel stk. 3 som 4, kan brugerens samlede hæftelse ikke overstige 8.000 kr.
- Stk. 6: Brugeren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, når den til betalingsmidlet hørende personlige, hemmelige kode er anvendt og udsteder godtgør, at brugeren har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- Stk. 7: Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder for uberettiget anvendelse, der finder sted, efter at udsteder har fået underretning om, at betalingsmidlet er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til koden, eller at brugeren af andre grunde ønsker betalingsmidlet spærret. Udsteder skal give brugeren mulighed for når som helst at meddele, at betalingsmidlet skal spærres, og skal snarest over for brugeren skriftligt eller på anden bevissikker måde bekræfte, at udstederen har modtaget en sådan underretning. Bekræftelsen skal angive tidspunktet for underretningen.
- Stk. 8: Uanset stk. 2-6 hæfter udsteder tillige, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingsmidlet. Uanset stk. 2 er udsteder endvidere ansvarlig, hvis et betalingskort er blevet anvendt svigagtigt i forbindelse med en aftale om fjernsalg.
- Stk. 9: Erhvervsministeren kan, i det omfang det betinges af prisudviklingen, ændre beløbsangivelserne i stk. 2-5.
- § 12: En udsteder er ansvarlig for tab hos brugeren, som skyldes fejlregistrering eller konteringsfejl, selv om fejlen er hændelig. Har brugeren fået meddelelse om, at betalingstransaktionen er anerkendt, er udsteder endvidere ansvarlig for tab hos brugeren, som skyldes, at den pågældende betalingstransaktion ikke gennemføres eller gennemføres mangelfuldt. Bestemmelsen i 2. pkt. finder dog ikke anvendelse, hvis udstederen godtgør, at udsteder ikke har haft mulighed for at gennemføre betalingstransaktionen og dette skyldes ekstraordinært indgribende omstændigheder, som udstederen ikke har nogen indflydelse på, og som udstederen ikke burde have taget i betragtning, da brugeren modtog den i 2. pkt. nævnte meddelelse. Har brugeren forsætligt eller groft uagtsomt medvirket til fejlen, kan erstatningen nedsættes eller bortfalde.
- Stk. 2: Er betaling udeblevet eller forsinket under omstændigheder som nævnt i stk. 1, 1. og 2. pkt., kan misligholdelsesbeføjelser ikke af den grund gøres gældende over for brugeren, bortset fra krav på rente. Er der sket træk på brugerens konto eller på et forudbetalt betalingsmiddel, anses betaling for sket med frigørende virkning for brugeren.
- Stk. 3: Indløser er ansvarlig for tab hos betalingsmodtager, som skyldes fejlregistrering eller konteringsfejl, selv om fejlen er hændelig. Indløser er dog ikke ansvarlig for tab, som er en følge af forhold hos betalingsmodtageren.
- Stk. 4: Erstatte udsteder efter stk. 1 tab hos brugeren som følge af forhold hos betalingsmodtager eller indløser, kan udsteder kræve erstatningen betalt af henholdsvis betalingsmodtager eller indløser. Erstatte indløser efter stk. 3 tab hos betalingsmodtager som følge af forhold hos udsteder, kan indløser kræve erstatningen betalt af udsteder.
- Stk. 5: Udsteder og indløser har bevisbyrden for, at et tab ikke skyldes de i stk. 1 og 3 nævnte forhold.