

# Generelle abonnementsvilkår for kommunikationstjeneste privat

## 1. Aftalen

Nærværende generelle vilkår gælder for aftaler om levering af en elektronisk kommunikationstjeneste over Comby's offentlige telenet. Forbindelsen til Tjenesten leveres på kundens adresse.

Kunden giver ved sin bestilling af Tjenesten Comby prokura til at foretage bestilling af tjenester hos Tele på vegne af Kunden.

I det følgende betegnes Comby A/S ved "Comby" og den elektroniske kommunikationstjeneste som "Tjenesten".

## 2. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau på de af aftalen omfattede Tjenester og tillægsydelser, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til Comby.

## 3. Ejendomsret og ansvar for Comby's udstyr og installationer

Kunden kan ikke disponere over (dvs. sælge, udleje, pantsætte mv.) Comby's udstyr og installationer, og må ej heller foretage indgreb i disse.

Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til Grønlandsk rets almindelige erstatningsregler for skader på Comby's udstyr og installationer på installationsadressen, som kunden, eller nogen, som kunden har ansvar for, forvolder.

## 4. Tilmelding til Betalingsservice (BS)

Der betales månedligt forud for abonnementet. Aftalen skal tilmeldes Betalingsservice.

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

Kunden skal sikre, at forbindelsen til Tjenesten benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet.

Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere mængden af indkommende og udgående

datatrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til Tjenesten, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod Comby eller Comby's medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes Tjenesten, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv.

Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes Tjenesten, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr eller interne net (telenet hos kunden), der tilsluttes eller bruges i forbindelse med Tjenesten, giver anledning til forstyrrelser i det offentlige telenet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

Comby forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse mulighederne for anvendelse af internettjenesten på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

Ved mistanke om ikke lovligt brug af forbindelse vil Comby afbryde forbindelse eller reducere forbindelsen. Kunden vil blive informeret og forholdet undersøgt. Viser det sig at mistanken var ubegrundet genåbnes forbindelsen.

Comby forbeholder sig ret til at reducere internetproduktets hastighed i forbindelse med anvendelse af streamingtjenester. Gøres dette informeres kunden herom.

For Comby's internettjenester gælder det, at hastighederne kan være angivet inklusiv protokol-overhead, dette vil fremgå af de enkelt produkter.

## 6. Kundens misligholdelse (Comby's lukkeret)

For forbrugstakserede tjenester er Comby berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er Comby endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til Tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af Tjenesten. Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde Comby's krav om sikkerhedsstillelse.
- B. Opkrævning af oprettelsesgebyr betales ikke rettidigt.
- C. Opkrævning af abonnements- og forbrugsafgifter mv. betales ikke efter Comby's fremsendelse af et rykkerbrev eller et krav om straksbetaling.
- D. Kunden undlader efter krav fra Comby herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i Comby's offentlige telenet.
- E. Kunden udøver chikane mod Comby's medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i det offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til Tjenesten og undlader efter krav fra Comby herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra Comby herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i det offentlige telenet.
- H. Comby afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller email-adresse.

Abonnementet til Tjenesten anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/ virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra Comby.

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

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

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan Comby opsige aftalen uden varsel.

Comby er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på Comby's teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

## 7. Fejlafhjælpning

Comby afhjælper fejl i egne og evt. underleverandørers og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00). For tjenester med fast installation kan der herudover indgås aftale om udvidet service.

Kunden skal sikre, at Comby med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen.

Gives der ikke Comby uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Comby berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

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

kundens anlæg og installationer på installations-adressen.

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i Tjenesten eller, at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække Combys udgifter til fejlsøgning.

Fejlmelding sker til Comby på mail [internet@comby.gl](mailto:internet@comby.gl)

## 8. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis Comby ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til en tjeneste til fast installation ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt eller, hvis der opstår fejl i Tjenesten, der medfører afbrydelse af Tjenesten eller kundens forbindelse til Tjenesten, foretager Comby, efter henvendelse fra kunden, et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har været i mere end 3 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet. Afslagsbeløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

For tjenester uden fast installation (Internet-adgang via WIFI/ Hotspot) gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

## 9. Erstatningsansvar

Comby er erstatningsansvarlig i henhold til Grønlands rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af Comby eller nogen, som Comby har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger: Comby er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af Tjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre Comby har forsømt at begrænse ulemperne herved.

Comby er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.

Comby er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.

Comby er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.

Comby er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten. Comby er ikke forpligtet til at yde erstatning, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for Comby's kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, strømafbrydelse, ildebrand, oversvømmelser, krig, fejl i leverancer fra Tusass, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Comby's egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

## 10. Opsigelse og bindingsperiode

Aftalen kan opsiges med 1 måneds varsel, modem/router skal returneres inden for 14 dage efter aftale ophør. Returneres modem/router ikke eller det returneres i ikke brugbar stand faktureres der et erstatningsbeløb svarende til modem/routerens værdi.

Ved Comby's varslingsperiode af ændring af vilkår og priser kan kunden i varslingsperioden opsiges aftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Comby opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb, hvis dette overstiger 25 kr.

Kunden kan derudover til enhver tid opsige tillægsaftaler om abonnementsformer eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned. Comby bekræfter skriftligt kundens opsigelse. Comby kan opsige aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse.

Hvis Comby helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som Comby ikke er forpligtet til at udbyde, kan Comby opsige aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.

## **11. Tvister og klager**

Aftaler om levering og drift af Tjenesten er undergivet grønlandsk ret.

Nærværende generelle abonnementsvilkår er gældende fra den 01-09-2016, opdateret 01-09-2022.

I tilfælde af tvist mellem kunden og Comby om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til Comby.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for retten i Grønland efter gældende regler herom. Kunde kan tillige indbringe en klage for Telestyrelse, Jf. Landstingsforordning nr 17 af 20. november 2006 om telekommunikation og teletjenester § 11, stk. 2, nr. 5.

## **12. Ikrafttrædelse**

Aftalen mellem kunden og Comby træder i kraft ved aftaleindgåelsen.