



TDC's købsvilkår for privatkunder

Maj 2012

TDC's købsvilkår for privatkunder

Maj 2012

1. Priser

Alle vores priser er i danske kroner inkl. 25% moms. Levering er gratis og du betaler ikke kreditkortgebyr.

2. Betaling

Du kan betale med de mest almindelige betalingskort. Hvis du betaler med Dankort eller kreditkort, skal du blot indtaste dit kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre ved bestillingen af produkter. Det er gratis at benytte betalingskort, da vi betaler alle gebyrer. Beløbet på din bestilling trækkes ikke fra din konto, før produkterne er afsendt fra vores lager.

Ved betaling med MasterCard, Eurocard eller Diners kommer beløbet automatisk på dit næste kontoudtog fra kortudstederen - på nøjagtig samme måde, som når du ellers anvender det pågældende kreditkort.

3. Sikkerhed

Vi bruger sikkerhedsprotokollen SSL, som krypterer information mellem en internetbrowser (kortindehaveren og en internetserver (forretningen)). Det betyder, at de oplysninger, du afgiver ved betaling med Dankort eller kreditkort, beskyttes under overførelsen fra din computer videre til os. Som krypteringsform ved elektronisk handel er SSL almindeligt udbredt og betragtes som en meget sikker løsning.

4. e-mærket – garanti for en sikker handel

TDC's hjemmeside, tdc.dk, har modtaget e-mærket som et sikkert sted at handle. e-mærket er godkendt af e-handelsfonden og gives til internet-handelspladser, der sikrer forbrugere og erhvervsdrivende kvalitet og tryghed, når de handler på internettet.

e-handelsfonden er en uafhængig, non-profit organisation, stiftet af blandt andre Forbrugerrådet, Dansk Erhverv og Dansk IT m.fl. med det formål at skabe tillid og tryghed hos forbrugere og virksomheder, der handler på internettet. e-handelsfonden opfordrer til, at erhvervsdrivende også på internettet udviser god skik og anvender sikre løsninger til betjening af kunder. e-mærket er en vigtig del af denne kvalitetssikring. TDC's e-mærke blev udstedt d. 13. februar 2001 og godkendelsen fornyes hvert år.

Læs mere om e-mærket
Verificer tdc.dk's e-mærke

5. Fortrolige oplysninger

Dine oplysninger - navn, adresse og e-mail - bliver transmitteret krypteret, når du sender dem til os. Det kan du se ved, at der i internet browseren er en gul hængelås til stede. Vi bruger kun dine oplysninger til at sende dine produkter og informere dig, hvis uforudsete problemer med leveringen skulle opstå. Desuden vil du efter en bestilling modtage en kvit-

tering samt en ordrebekræftelse via e-mail.

TDC giver ikke dine oplysninger videre til andre erhvervsdrivende. Vi opbevarer dine data sikkert, men ukrypteret. Du kan jf. persondataloven få fuld indsigt i dine oplysninger. Oplysninger i forbindelse med dit køb opbevarer vi i 2 år for at sikre korrekt behandling ved eventuelle reklamationssager. Læs mere om fortrolighedspolitik.

6. Levering

Vi leverer med Post Danmark i hele Danmark - eksklusiv Grønland og Færøerne. Ved køb af mobiltelefoner eller andet elektronik og hardware med et tilknyttet abonnement samt ved andre køb over kr. 300 er fragt gratis. Ved køb af elektronik og hardware uden abonnement under kr. 300 koster fragt kr. 59. Levering sker normalt indenfor 2-6 hverdage. Ved køb af mobiltelefoner med et mobilabonnement, må påregnes en længere leveringstid. Ved køb af udvalgt elektronik og hardware kan du vælge at afhente de bestilte produkter i en TDC Butik. Det vil fremgå ved det pågældende produkt, hvis dette er en mulighed.

Hvis du vælger levering til TDC Butik vil hele dit køb blive leveret hertil. Mobiltelefoner vil dog altid blive fremsendt med Post Danmark. I visse tilfælde vil levering blive foretaget af andet transportselskab.

6.a Transportskader

Ved transportskader skal du som modtager selv rette henvendelse til transportselskabet.

Når du har modtaget, eller er ved at modtage en synligt beskadiget pakke, har du 2 muligheder, afhængigt af afleveringsmetode og transportselskab:

1. Du kan nægte modtagelse af pakken, så vil transportselskabet afklare et evt. erstatningsspørgsmål med TDC, eller
2. hvis pakken er fremsendt via Post Danmark, kan du starte en reklamation ved Post Danmark. Du skal reklamere over pakken inden for 24 timer fra modtagelse af denne. Du skal beholde alt emballage fra afsenderen og tage pakken til det nærmeste posthus. Ved posthuset skal du aflevere pakken til Post Danmarks medarbejder med henblik på reklamation. Pakken skal sendes til "Post Danmark Reklamationsafdeling" med samme pakkenummer, som denne blev afsendt med. Ved eventuelle spørgsmål, kontakt venligst Post Danmarks kundeservice på 80 20 70 30.

Hvis du modtager en ikke synligt beskadiget pakke, skal du, hvis pakken er fremsendt med Post Danmark så snart du opdager skaden, starte en reklamation

ved at kontakte Post Danmarks kundeservice på 80 20 70 30. Vi gør opmærksom på, at der skal reklameres inden 7 dage fra modtagelse af pakken. Ved fragt med et andet transportselskab, skal transportselskabet kontaktes hurtigst muligt.

7. Kvittering

Kvitteringen modtager du på e-mail umiddelbart efter, at TDC har modtaget din ordre. Den indeholder blandt andet et ordrenummer, navn og adresse på betaleren, betalingsmetode, evt. leveringsadresse og leveringsmetode, herunder om du har valgt at afhente din vare i en TDC Butik samt en oversigt over de bestilte produkter. Aftaler om køb af produkter via tdc.dk, anses for endeligt indgået, når du har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail.

8. Ordrebekræftelse

I ordrebekræftelsen bekræftes at produkterne er sendt til dig, hvornår du kan forvente at få dem og at pengene er trukket fra din konto. Vi anbefaler, at du udskriver den efter modtagelsen da den skal fremvises ved eventuel ombytning, fortrydelse eller reklamation for dit køb.

Hvis du har valgt, at de købte produkter skal afhentes i en TDC Butik, trækkes pengene når produkterne står klar i butikken til dig.

Aftaler om køb af produkter via tdc.dk, anses for endeligt indgået, når du har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail.

9. Fortrydelsesret

Du har 14 dages fortrydelsesret, gældende fra modtagedatoen på produkter købt online. Falder den 14. dag på en helligdag, onsdagsdag, jule- eller nytårsaften, udløber fristen for at returnere varen til den efterfølgende hverdag.

Fortrydelsesretten er betinget af, at produktet returneres i væsentlig samme stand, mængde og i original emballage. Ved køb af mobiltelefoner, computere, tv og andet elektronisk udstyr udgør den originale emballage altid en væsentlig del af produktets værdi. Emballagen skal derfor altid sendes med retur, for at betingelserne ved fortrydelsesretten er opfyldt. Ved køb af EDB-programmer og spil bortfalder fortrydelsesretten, hvis forseglingen er brudt. Vi beder dig vedlægge kopi af dit købsbevis, som du modtager med produktet, eller oplyse dit ordrenummer. Har du købt en mobiltelefon med TDC Duét abonnement, og har du betalt med betalingskort, tilbageføres beløbet automatisk til det anvendte kort. Har du derimod købt en mobiltelefon med TDC mobilabonnement kan købesummen for det returnerede sendes på check eller indsættes på din konto. Ønsker du pengene indsat på din konto, bedes du kontakte os på 80 80 80 20. Beløbet tilbageføres hurtigst muligt og senest indenfor 30 dage.

Returvarer skal sendes til:
TDC Distributionscenter
Datavej 10
5220 Odense SØ
Att: Retur Logistik

Du dækker selv omkostningerne til evt. returforsendelse. Fortryder du købet inden modtagelse af dit produkt, kan du unnlade at hente varen på posthuset. Det er ikke muligt at fortryde et køb af mobiltelefoner ved henvendelse i TDC Butik. Køb af elektronik og hardware, som du købt på tdc.dk og afhentet i en TDC Butik, kan fortrydes ved aflevering i den samme TDC Butik.

10. Reklamationsret

Du har 2 års reklamationsret efter købelovens regler regnet fra produktets modtagelse. Hærværk, misbrug eller lignende er ikke omfattet af reklamationsretten. Reklamation skal forekomme inden rimelig tid og senest 2 måneder efter at fejlen er opdaget eller burde være opdaget. I øvrigt henviser vi til købelovens §§ 78 og 81. Reklamation kan ske ved henvendelse i TDC Butik.

Ved indlevering af produkter, hvor angivne fejl/defekter ikke konstateres, eller skyldes egen installation af software/hardware, vil TDC opkræve et testgebyr på kr. 400,00 pr. time inkl. moms. Testgebyret beregnes på baggrund af tid forbrugt i forbindelse med test og fejlsøgning.

Hvis du har nogle spørgsmål i forbindelse med reklamationer, kan du henvende dig til TDC på tlf.nr.: 80 80 80 10.

10.a Indlevering af produkter til reparation i TDC Butik eller sendes til TDC i reklamationsperioden

Indleveres produktet i en TDC Butik skal kopi af købsbevis medbringes. Indsendes produktet bedes fejl og mangler oplyst. Du bedes vedlægge kopi af købsbevis.

Ved indlevering af dit produkt til reparation til TDC, er det vigtigt at være opmærksom på nedenstående punkter. Der er blandt andet anført eksempler, der ikke er omfattet af reklamationsrettens betingelser.

10.b Tab af data

Det er vigtigt, du er opmærksom på, at alle dine data i mobiltelefonen og computeren kan gå tabt. Vi anbefaler derfor, at du laver en backup inden indlevering.

10.c Mobiltelefoner

Fugtskader, skyldes ofte temperatursvingninger i luft, hvorved fugt kan opstå inde i mobiltelefonen eller computeren (kondensering). Det er vanskeligt, din beskyttede telefonen og computeren mod fugtskader/kondensskader. Fugtskader kan eksempelvis opstå en kold vinterdag, hvor man går fra kulde og ind i

varmen. Hvis skaden på produktet ikke er dækket af reklamationsretten, opkræves et håndteringsgebyr på 299 kr. Disse fejl skyldes typisk stød/slag, forkert anvendelse eller som tidligere omtalt fugtskader. Hvis skaden på dit produkt ikke er omfattet af reklamationsrettens betingelser, og reparation af skaden beløber sig til under 600 kr. inkl. moms, så bliver dit produkt repareret uden forudgående kontakt med dig. Hvis reparation af skaden beløber sig til mere end 600 kr. inkl. moms, vil du modtage et reparationsstilbud inden reparation.

Ved indsendelse til TDC skal produktet være forsvarligt emballeret. Skade som følge af mangelfuld emballering kan medføre, at dine rettigheder bortfalder. Når TDC modtager det defekte produkt, sender vi en mail med ovenstående vilkår til accept. Reparationen påbegyndes når accept er modtaget.

11. Abonnementer til mobiltelefoner

For alle abonnementer gælder en bindingsperiode på mindst 6 måneder. Ved køb af abonnementer betales prisen for abonnementet enten over din fastnetregning eller over en særskilt regning måneds- eller kvartalsvis, alt afhængig af det abonnement, du vælger.

Duét abonnementet er betinget af et fastnetabonnement hos TDC. Ønsker du at oprette et fastnetabonnement hos TDC, kan du gøre det her på tdc.dk. Afmelding kan du ringe til vores Kundeservice på 80 80 80 10.

11.a TDC Duét abonnement

Vælger du en mobiltelefon med TDC Duét abonnement skal du også udfylde abonnementsoplysningerne samtidigt. Telefonen fremsendes i løbet af 2-6 hverdage og SIM-kortet leveres samtidigt, hvis du vælger nyoprettelse af mobilnummer. Vælger du at overføre et mobilnummer fra et andet selskab, kan der gå op til 30 dage før du modtager dit nye SIM-kort. Oprettelse af Duét forudsætter TDC Fastnet, Teletid eller ISDN abonnement. Er du allerede Duét kunde lukkes dit nuværende Duét abonnement og genoprettes som et nyt Duét abonnement med 6 måneders bindingsperiode. Du beholder selvfølgelig dit nuværende mobilnummer, når du køber mobiltelefonen. Ønsker du at opsige dit abonnement inden for de 6 måneders binding, kan det ikke ske uden omkostninger.

11.b TDC mobilabonnement

Vælger du en mobiltelefon med TDC mobilabonnement skal du også udfylde abonnementsoplysningerne samtidigt.

12. Forbehold

Aftaler om køb af produkter via tdc.dk, anses for endeligt indgået, når en medarbejder har behandlet ordren, og du har modtaget en ordrebekræftelse på e-mail. Der tages forbehold for trykfejl, prisfejl og udsolgte varer på tdc.dk. Tilbud gælder så længe lager haves. Onlinerabatten gives kun på abonnementer, hvor det er angivet.

Kontakt os

Har du spørgsmål, kan du ringe gratis til vores kundeservice. Du kan selvfølgelig også købe vores produkter – gå på tdc.dk, ring til vores kundeservice eller besøg din nærmeste TDC Butik.

Kundeservice	80 80 80 10
Hotline og fejlservice	80 80 80 47
Regningsservice	80 80 80 18

