

# TELAVOX

## Almindelige betingelser - Telavox ApS

### 1 DEFINITIONER

Aftale: Disse almindelige betingelser samt øvrige skriftlige dokumenter, som er en del af, men ikke begrænset til tjenesteaftalen.

Tjenesteaftale: Det dokument, som underskrives, og som indeholder specifikke betingelser for tjenesten.

Kunde: Den juridiske person med hvilken Telavox ApS (CVR-nummer 36079762) har indgået en aftale.

Tjeneste: Den eller de tjenester, som Telavox stiller til rådighed.

Særligt udstyr: Udstyr, som kræves for at anvende tjenesten. Dette omfatter blandt andet bredbåndsforbindelse og kontornetværk. Krav til det særlige udstyr fremgår af tjenesteaftalen. Særligt udstyr indgår ikke i tjenesten.

Produkter: Produkter, som kræves for at anvende tjenesten. Dette omfatter blandt andet telefoner, ATA-bokse, terminaler og andre produkter, som sælges af Telavox og dennes konkurrenter. Disse produkter indgår ikke i tjenesten. Ved køb af produkter fra Telavox skal der indgås en særskilt aftale mellem kunden og Telavox.

SLA-aftale: Telavox Service Level Agreement.

### 2 GENERELT

2.1 Telavox' almindelige betingelser finder anvendelse på den eller de tjenester, som Telavox ifølge aftalen stiller til rådighed for kunden. Disse almindelige betingelser udgør en del af den aftale, som er indgået mellem Telavox og kunden. Medmindre andet er aftalt, gælder først de specifikke betingelser, som parterne har aftalt i tjenesteaftalen, og derefter disse almindelige betingelser.

2.2 Aftalen anses for at være indgået, når Telavox har modtaget den af kunden underskrevne aftale, en godkendt kreditvurdering samt et erlagt depositum, hvis et sådant depositum er aftalt.

### 3 BESKRIVELSE AF TJENESTEN

3.1 Tjenesten omfatter telefonitjenester samt retten til at anvende andre kommunikationstjenester.

3.2 For at kunne anvende tjenesten skal kunden have adgang til særligt udstyr og produkter.

3.3 Telavox har til hensigt løbende at udvikle, opdatere og forny tjenesten med det formål at forbedre tjenesten for kunden, opfylde kundens behov og/eller følge markedstendenser.

3.4 Fri tale i Danmark inkl. SMS/MMS defineres som 3.000 min./måned, hvor hver MMS og SMS tæller som ét minut. Samtaler debiteres med 60 sekunders interval.

### 4 KUNDENS PLIGTER OG ANSVAR

4.1 Kunden er ansvarlig for, at denne har det for tjenesten nødvendige særlige udstyr og de for tjenesten nødvendige produkter på den måde, som er angivet i tjenesteaftalen. Kunden er også ansvarlig for alle omkostninger, der kan henføres til indkøb og drift af særligt udstyr og produkter.

4.2 Til tjenesten må der kun tilsluttes særligt udstyr og produkter, som opfylder de krav, der er fastsat i love, forskrifter eller tekniske standarder.

4.3 Kunden er ansvarlig for, at de af Telavox udleverede adgangskoder, koder, identiteter eller lignende opbevares og anvendes på betryggende vis og i henhold til den danske persondatalov.

4.4 Kunden er ansvarlig for, at tjenesten anvendes i henhold til aftalen og på ansvarlig og lovlig vis. Hvis kunden bliver gjort bekendt med nogen form for overtrædelse, er det kundens pligt straks at træffe foranstaltninger for at rette dette og informere Telavox om overtrædelsen. Telavox forbeholder sig retten til at debitere kunden for gebyrer for foranstaltninger, som Telavox har udført som følge af misbrug af tjenesten.

4.5 Kunden har under ingen omstændigheder ret til at søge uberettiget adgang til tilsluttede netværks- og computerressourcer vedrørende Telavox' eller andres netværk eller til uberettiget at anvende, ødelægge eller forvanske information på Telavox' netværk eller tilsluttede netværk. Kunden må ikke søge sådanne oplysninger eller videregive dem til udenforstående.

4.6 Kunden har pligt til skriftligt at meddele navne-, adresse- og nummerændring til Telavox. Hvis kundens tilslutning til Telavox' netværk anvendes uretmæssigt af en anden, og kunden ikke hurtigst muligt anmelder det, er kunden forpligtet til at godtgøre Telavox for anvendelsen.

### 5 GEBYRER, BINDINGSPERIODE OG BETALING

5.1 Medmindre andet er aftalt skal der betales gebyrer for tjenesten i henhold til Telavox' til enhver tid gældende prisliste. Gebyrer kan bestå af variable og/eller faste gebyrer og eventuelle engangsgebyrer som eksempelvis fragt, faktureringsgebyr og åbningsgebyr. Alle gebyrer er eksklusive moms, øvrige skatter og offentlige afgifter.

5.2 Gebyrændringer skal på hensigtsmæssig vis meddeles senest 30 dage i forvejen.

5.3 Fakturering sker bagud, og forfaldsdatoen er 25 dage efter faktureringsstidspunktet, medmindre andet er aftalt. Renter fastsættes i henhold til den danske rentelov. Omkostninger for rykkere og inkasso debiteres i henhold til dansk lov om godtgørelse for inkassoomkostninger.

5.4 Den fastsatte kreditgrænse kan ændres, hvis det er begrundet efter en særlig kreditvurdering.

# TELAVOX

5.5 Hvis kundens gæld til Telavox overstiger den af Telavox fastsatte kreditgrænse, kan Telavox mellem de almindelige faktureringspunkter kræve omgående betaling af det resterende beløb.

5.6 Hvis kunden ikke kan anvende den bestilte tjeneste på grund af omstændigheder, der kan henføres til kunden, eller omstændigheder, der er uden for Telavox' kontrol, fritager det ikke kunden for at betale de gældende gebyrer.

5.7 Bindingstiden for tjenesten gælder fra idriftsættelsesdatoen. Hvis parterne ikke har aftalt en idriftsættelsesdato, skal Telavox stille tjenesten til rådighed inden for et rimeligt tidsrum.

5.8 Vid forsinket levering, som skyldes kunden eller en omstændighed, som kunden er ansvarlig for, har Telavox ret til at fakturere kunden for eventuelle omkostninger, som skyldes forsinkelsen. Hvis en sådan forsinkelse varer i mindst seks måneder, har Telavox derudover ret til at fakturere 50 % af det samlede ordrebæleb, hvorefter tjenesten ophører.

## 6 ROAMING

6.1 Roaming trafik inden for EU baseret på de tilsvarende indenlandske priser. I overensstemmelse med EU-forordning nr 531/2012 skal mængden af roaming trafik svarende til fair use, hvor følgende scenarier karakteriseres som misbrug:

- Kort tid indenrigstrafik i forhold til roaming trafik
- Betydelig inaktivitet af de givne SIM-kort i hjemlandet af flertallet, eller udelukkende, brug roamingtjenesten
- Sekventiel abonnement og brug af flere SIM-kort i de enkelte brugere ved roaming

Mængden af data-roaming er begrænset til den mængde data i bruger indenlandsk surfpakke til tilhørende licens hvor rimelig forbrug beregnes ifølge den følgende formel: (Prisen for licensen og den tilhørende surfpakke / Wholesale prisen) \*2

6.2 Hvis Kunden misbruger roaming i overensstemmelse med punkt 6.1 Telavox forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for forbrugt roaming trafik i overensstemmelse med EU-forordningen nr 531/2012.

## 7 KUNDEOPLYSNINGER

7.1 Telavox registrerer ved aftalens indgåelse kundens selskabsoplysninger og brugernes personoplysninger, for at kunden kan anvende tjenesten, og for at Telavox kan opfylde sine forpligtelser i henhold til denne aftale.

7.2 Kunden giver ved indgåelse af denne aftale samtykke til, at Telavox uanset medie må anvende selskabs- og personoplysninger, som er knyttet til tjenesten, til statistik, markedsføring og behandling via internettet foruden ovennævnte formål.

7.3 Telavox har ret til at udlevere kundens navn, adresse, telefonnummer og internetadresse til virksomheder, der stiller nummeroplysningstjenester til rådighed, medmindre kunden ønsker, at oplysningerne skal beskyttes.

7.4 Kunden kan når som helt trække sit samtykke i henhold til punkt 7.1 og 7.2 tilbage ved at informere Telavox herom skriftligt.

## 8 SERVICE OG VEDLIGEHOLDELSE

8.1 Medmindre andet er aftalt (se særskilt SLA-aftale), udfører Telavox tilslutning og anden service på hverdage mellem kl. 08:00 og 17:00.

## 9 ÆNDRINGER

9.1 Telavox har ret til at ændre disse almindelige betingelser og/eller foretage ændringer af tjenesten med henblik på at opfylde punkt 3.3 uden i forvejen at indhente kundens godkendelse.

9.2 Hvis Telavox har til hensigt at ændre disse almindelige betingelser og/eller foretage ændringer i tjenesten, og hvis ændringerne er til ulempe for kunden, og/eller hvis ulempen ikke er uvæsentlig, skal kunden underrettes om ændringerne senest 30 dage, inden ændringerne træder i kraft.

## 10 OPSIGELSE

10.1 Aftalen skal opsiges seneste måneden inden udgangen af den indledende aftaleperiode. Efter den indledende aftaleperiode løber aftalen indtil videre. En aftale, som løber indtil videre, kan opsiges til slutningen af indeværende kalendermåned.

10.2 Opsigelse skal ske skriftligt.

10.3 Hvis aftalen ophører med at gælde, ophører også kundens ret til at anvende tjenesten.

10.4 Den del af et betalt fast periodisk gebyr, der vedrører tiden efter aftalens ophør, tilbagebetales, medmindre grunden til aftalens ophør skyldes, at kunden har brudt kontrakten. Beløb på under 30 kroner tilbagebetales ikke.

10.5 Telavox forbeholder sig retten til med 30 dages varsel at ophøre med at stille tjenesten til rådighed. Dette gælder også i den indledende aftaleperiode.

10.6 Hvis Telavox stiller reserverede numre til rådighed for kunden i form af guldnumre, som kunden ikke betaler for eller ikke har bestilt, har Telavox ret til at tage dem tilbage. Kunden kompenseres ikke herfor.

## 11 LUKNING OG OPSIGELSE

11.1 Telavox har ret til med øjeblikkelig virkning at lukke for tjenesten og/eller opsiges aftalen uden at skulle betale kundens indestående midler og betalte gebyrer tilbage, eventuelt ved at slutfakturere kunden før tid frem til aftaleperiodens slutning:

- hvis kunden har anvendt tjenesten på en upassende måde eller på anden måde, som har medført betydelig ulempe for Telavox, Telavox' systemer og dermed tilsluttede systemer, øvrige kunder eller tredjepart.
- hvis kunden trods påmindelser ikke har betalt

# TELAVOX

gebyrer inden for den angivne frist eller på anden måde har gjort sig skyldig i et aftalebrud, som ikke er uvæsentligt.

- hvis kunden efter fornyet kreditvurdering anses for at have utilstrækkelig kreditværdighed.

Om muligt skal kunden informeres skriftligt om lukning af tjenesten og/eller opsigelse af aftalen 30 dage i forvejen. Årsagen til lukningen samt, hvis det er relevant, tiltag og tidsramme for, at kunden kan rette op på det pågældende forhold, skal specificeres.

11.2 Hvis det kræves af sikkerhedsmæssige årsager eller af hensyn til netværkets funktionalitet, vigtige samfundsfunktioner eller beskyttelse af tredjepart, kan Telavox lukke tjenesten uden at informere kunden i forvejen. Kunden skal straks informeres ved lukning.

11.3 Hvis kunden er mere end 20 dage bagud med betalingen, eller hvis kundens gæld til Telavox overstiger den af Telavox fastsatte kreditgrænse, må Telavox lukke for kundens videre brug af tjenesten, indtil der er erlagt fuld betaling. Kunden skal skriftligt opfordres til at betale. Hvis betalingsforsinkelsen skyldes indsigelser vedrørende fejl fra kunden, kan kunden udfærdige en bankgaranti til fordel for Telavox på et beløb svarende til den forfaldne fordring til Telavox. Udfærdigelsen af en sådan bankgaranti gør det muligt fortsat at anvende tjenesten, mens det afventes, at ansvaret for fejlen placeres.

11.4 Kunden har ret til at opsiges aftalen, hvis Telavox har fortaget ændringer i de almindelige betingelser og/eller foretaget ændringer i tjenesten, og hvis ændringerne er til væsentlig ulempe for kunden. En sådan opsigelse skal være Telavox i hænde senest 10 dage inden ændringens ikrafttrædelse og gælder fra datoen for ændringens ikrafttrædelse.

## 12 ANSVAR

12.1 I SLA-aftalen anføres det, hvordan fejl rettes, og hvilken tilgængelighed Telavox tilbyder kunden. Kunden kan i visse tilfælde have ret til erstatning, hvilket specificeres i henhold til SLA-aftalen.

12.2 Ved fejl i tjenesten eller ved forsinkelse kan kunden forlange et prisnedslag. Et sådant prisnedslag er begrænset til 1.000 DKK inklusive moms om året beregnet fra den dato, hvor aftalen trådte i kraft. Erstatning på grund af skader, der skyldes fejl eller forsinkelse, er begrænset til 1.000 DKK inklusive moms om året beregnet fra den dato, aftalen trådte i kraft.

12.3 Telavox er ansvarlig for fejl, der opstår i Telavox' system og i Telavox egne tilslutninger til internettet, det offentlige telenet og Telavox' mobilnet. Telavox er ikke ansvarlig for fejl, der i SLA-aftalen defineres som ubetydelige eller begrænsede. Fejl, der opstår som følge af problemer med mobilnettet, kundens IP-net, omstillinger hos kunden eller det offentlige internet, ligger uden for Telavox' ansvarsområde. Telavox er heller ikke ansvarlig for fejl i særligt udstyr og produkter eller fejl i tjenesten, der skyldes fejl eller forstyrrelser i det særlige udstyr eller produkterne.

12.4 For tjenester uden fast installation, f.eks. mobiltjenester

og internetadgang via wi-fi/hotspot gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke er Telavox' ansvar og ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

12.5 Telavox er ikke ansvarlig for såkaldte indirekte tab, såsom tab som følge af, at tjenesten ikke har kunnet anvendes på den tilsigtede måde.

12.6 Telavox er ikke erstatningspligtig, hvis en bemyndiget eller uvedkommende skaffer sig adgang til kundens eller Telavox' computerressourcer og skaffer sig adgang til, ødelægger eller forvansker oplysninger.

12.7 Telavox er ikke ansvarlig for de følger, der måtte opstå, hvis tredjemand har benyttet kundens adgangskode, identitet eller lignende.

12.8 Hvis der opstår en skade, påhviler det kunden at begrænse den. Telavox er ikke ansvarlig for skader, der kunne være blevet begrænset af kunden.

12.9 En part er fritaget for at betale erstatning og andre straffe, hvis opfyldelsen af en bestemt forpligtelse forhindres eller væsentligt vanskeliggøres af omstændigheder, som parten ikke med rimelighed kunne forventes at styre eller forudse.

12.10 Reklamation vedrørende fejl og forsinkelser skal ske omgående og bekræftes af Telavox (jvf. SLA-aftalen). Manglende reklamation medfører, at fejlen/forsinkelsen ikke kan gøres gældende over for Telavox.

12.11 Parterne er enige i, at kompensation i henhold til denne aftale udelukker retten til erstatning og/eller yderligere prisnedslag, som ikke er omtalt i punkt 12.2, og/eller i henhold til SLA-aftalen.

12.12 Kunden er indforstået med, at Telavox kan overdrage rettigheder og pligter i henhold til denne aftale til andre selskaber.

## 13 TVISTER

13.1 Denne aftale er underlagt dansk ret.

13.2 Hvis parterne ikke kan blive enige, skal enhver tvist i forbindelse med denne aftale afgøres ved en dansk domstol, og Retten på Frederiksberg er første retsinstans.

13.3 Krav i forbindelse med denne aftale skal for at gøres gældende fremsættes skriftligt, senest 30 dage efter at en part har fået eller burde have fået kendskab til årsagen til kravet. Hvis et krav ikke fremsættes rettidigt, ophører retten til at gøre kravet gældende.