

Generelle vilkår og betingelser - November 2019

Generelt

"Generelle vilkår og betingelser" gælder for alle tilbud, salg og leverancer fra DanDial Networks A/S (herefter blot benævnt DanDial), der ikke er omfattet af de produktspecifikke vilkår og betingelser:

"Vilkår og betingelser – hosted telefoni"

"Vilkår og betingelser – IP-telefoni"

"Vilkår og betingelser – fastnettelefoni"

"Vilkår og betingelser – mobiltelefoni"

"Vilkår og betingelser – serviceaftale" samt

"Vilkår og betingelser – PicoCeller"

Alle gældende vilkår og betingelser, kan til enhver tid ses på www.dandial.dk.

Alle priser er angivet i danske kroner og ekskl. moms, medmindre andet er angivet udtrykkeligt.

Tilbud

Tilbud fra DanDial bortfalder automatisk 30 dage efter modtagelsen, medmindre kunden skriftligt har accepteret det. Efter accept benævnes det accepterede tilbud som "aftalen"

Levering

Produkter og ydelser leveres efter nærmere aftale med kunden.

Mangler og reklamation

Kunden er forpligtet til hurtigst muligt og inden for rimelig tid efter en fejl eller mangels konstatering, at rapportere sådanne fejl eller mangler til DanDial. I modsat fald fortaber kunden retten til at gøre fejlen eller manglen gældende over for DanDial. Fejl kan rapporteres via telefon, e-mail eller brev. Kontaktinformationerne kan ses nederst på denne side.

Reklamationsret ved køb af hardware

Ved kundens indgåelse af aftale om køb af hardware gælder følgende vilkår for reklamationsret: Ved modtagelse af hardware opfordres kunden til at afprøve alle funktionaliteter med henblik på at sikre, at det leverede hardware er fri for mangler. Viser det sig, at det leverede hardware lider af en mangel og kunden vil påberåbe sig manglen, skal kunden give DanDial besked om manglen straks efter, at manglen er opdaget eller burde have været opdaget, idet kunden ikke senere kan gøre manglen gældende. Returnering af hardware skal det ske i original-emballage og efter forudgående aftale.

Fakturering & Betaling

Fakturering sker umiddelbart efter levering af varen eller ydelsen. Telefonisætning faktureres typisk månedsvist, normalt den 1. i måneden, mens abonnementer på bredbåndsforbindelser, fiberforbindelser, fastnetabonnementer og picoCeller faktureres kvartalsvist. Betalingsfristen er 8 dage netto med mindre anden periode er aftalt skriftligt. Faktura udsendes via e-mail eller post efter kundens ønske. Det er gratis at modtage fakturaer via e-mail.

Kunden er til enhver tid ansvarlig for at e-mail adressen eller den fysiske postadresse er korrekt. Forkert adresse er ikke gyldig grund til at undlade at betale en faktura.

DanDial er berettiget til at opkræve et rykkergebyr på DKK 100,00 for hver rykkerskrivelse samt morarenter ifølge rentelovens til enhver tid fastsatte rentesatser og gebyrer. Såfremt kunden undlader at indbetale forfaldne beløb, kan DanDial vælge at lukke for telefonien efter forudgående skriftligt varsel på min. 24 timer.

Overdragelse

Overdragelse til tredjemand / nyt juridisk selskab kræver skriftligt samtykke fra DanDial, som kan kræve at alle skyldige beløb betales inden overdragelse. DanDial opkræver et overdragelsesgebyr på 495 kr. Overdragelse giver ikke ret til at udtræde af evt. bindingsperiode uden betaling for restbindingsperioden.

Ændringer i vilkår og betingelser

DanDial kan ændre vilkår, priser og betingelser med 14 dages skriftligt varsel. Såfremt kunden ikke kan acceptere en varslet prisstigning, kan kunden skriftligt opsiges aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse. Den skriftlige opsigelse skal foreligge, inden datoen for den varslede ændring. Ændringer til kundens fordel, varsles ikke nødvendigvis.

Ansvar

DanDial er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. DanDial er dog i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab. Kunden er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen, efter en samtale er tilendebragt.

DanDial er ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af uvedkommendes adgang til kundens telefoni – eller datasystem.

Ingen af parterne kan påberåbe sig misligholdelse (herunder erstatningspligt) i tilfælde af force majeure, arbejdskonflikt, herunder arbejdskonflikt hos underleverandør.

DanDial er ikke erstatningsansvarlig for tredjeparts leveringer og udstyr.

Produktansvar

I det omfang intet andet følger af ufravigelige lovbestemmelser, gælder følgende vedrørende DanDials produktansvar:

DanDial er kun ansvarlig for personskade, hvis det bevises at skaden skyldes fejl eller forsømmelse begået af DanDial eller andre, som DanDial har ansvaret for.

DanDial er ikke ansvarlig for skade på fast ejendom eller løsøre, som indtræder medens det solgte er i kundens besiddelse. DanDial er heller ikke ansvarlig for skade på produkter, der er fremstillet af kunden eller på produkter, hvori disse indgår. I øvrigt er DanDial ikke ansvarlig for skade på fast ejendom og løsøre på samme betingelser som personskade.

I den udstrækning DanDial måtte blive pålagt produktansvar over for tredjemand, er kunden forpligtet til at holde DanDial skadesløs i samme omfang, som DanDials ansvar er begrænset efter de 2 foregående stykker.

Hvis tredjemand fremsætter krav mod en af parterne om erstatningsansvar i henhold til dette punkt, skal denne part straks underrette den anden herom.

Aftalens varighed

Eventuel bindingsperiode (herefter benævnt "opsigelsesperiode") fremgår af aftalen og starter fra idriftsættelsesdatoen. En part kan ikke bringe aftalen til ophør i uopsigelsesperioden.

Efter udløbet af uopsigelsesperioden kan aftalen opsiges med 30 dages varsel til udgangen af en måned. Opsigelse skal ske skriftligt. Efterfølgende bekræfter DanDial opsigelsen over for kunden.

Hvis kunden ønsker at udtræde af aftalen i uopsigelsesperioden, kan det ske ved at kunden betaler abonnementsafgifter for den resterende bindings- og opsigelsesperiode. Beløbet betales samlet, når aftale om udtrædelse før tid, er indgået.

Opsigelse af abonnement eller aftale generelt
Opsigelser skal altid ske skriftligt. Abonnements- trækningen ophører ved månedens udgang, uanset hvornår på måneden abonnementet er ophørt.

Opsigelse af aftale indenfor bindingsperioden

Bindingen ophører efter aftaleperioden og herefter kan kunden til enhver tid flytte sine mobil- og fastnetnumre. Kunden er forpligtet til at betale alle udestående fordringer til DanDial, selv om fakturaerne først modtages efter numrene er flyttet.

Evt. bindingsperiode er ufravigelig fra DanDial side, medmindre der er opstået væsentlige fejl og mangler, som er afgørende for en rimelig drift af kundens telefoni.

Ønsker kunden at udtræde af aftalen for tid, skal abonnementsbetale for den resterende bindingsperiode.

Kunden er berettiget til uden merbetaling at opsiges enkelte abonnements (dog max. 25%) indenfor bindingsperioden eller flytte dem til andre selskaber, så længe hovedaftalen består. Det er således ikke tilladt at lade abonnements "sive" for på den på at omgås bindingsperioden.

Slette data når et kundeforhold slutter (GDPR)

Af hensyn til bogføringsloven vil alle data, der danner grundlag for fakturering blive opbevaret i 5 år. Når kundeforholdet slutter, vil kundens PBX blive nedlagt efter max. 30 dage, hvorefter al information om brugere, voicemailbeskeder, åbningstider mm. vil blive slettet permanent.

De informationer om kunden, der måtte være i vort CMS system (f.eks. kundeaftaler og e-mails) vil blive slettet på kundens forlangende eller efter max 12 måneder.

Forbud mod registrering af 8-cifrede telefonnr.

I henhold til bestemmelserne i Persondatalovens § 13, stk. 1, er de to sidste cifre af udgående telefonnumre erstattet af xx på opkaldslisten i Iplcloud.

De 8 cifrede telefonnumre vil normalt i et vist tidsrum være tilgængelige i opkaldslisten på de pågældende fysiske telefoner, der har foretaget opkaldet.

Underleverandører og samarbejdspartnere

DanDial Networks a/s kan frit vælge nye leverandører eller samarbejdspartnere. Eventuelt skift af leverandører eller samarbejdspartnere giver ikke kunden ret til at opsiges aftalen.

Særlige aftaler

Alle specialaftaler, som ikke er aftalt skriftligt, er ikke retslig gældende.

Værneting

Enhver uoverensstemmelse mellem parterne afgøres ved Aalborg Byret i henhold til dansk ret.