

## Vilkår og betingelser for IP-telefoni på eksternt teleudstyr – december 2020

### Generelt

DanDial Networks a/s er serviceprovider. DanDial Networks a/s (i det følgende kaldet DanDial) tager forbehold for ændringer af almindelige kundevilkår som følge af ændringer i gældende danske og internationale regler. De til enhver tid gældende "Vilkår og betingelser for IP-telefoni på eksternt teleudstyr" findes på [www.DanDial.dk](http://www.DanDial.dk).

### 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

De af aftalen omfattede produkter og services vil normalt blive idriftsat hurtigst muligt; til endt binding hos tidligere selskab eller til en specifik dato, som kunden ønsker løsningen implementeret. Hurtigst muligt betyder i praksis 1-2 uger. DanDial orienterer hurtigst muligt kunden, om den eksakte driftsstartelsesdato.

### Levering af IP-udstyr

DanDial stiller IP-udstyr til opgradering af kundens ISDN-udstyr til IP teknologi gratis til rådighed for kunden, så længe kundeforholdet består. Udstyret er til enhver tid DanDials ejendom, og DanDial skal have udstyret udleveret på forlangende.

### Portering

Ved portering (flytning) af kundens eksisterende telefonnumre / nummerserier til DanDial eller dennes underleverandør, skal kunden underskrive en fuldmagt, der giver DanDial bemyndigelse til at i gangsætte porteringen.

DanDial kan ikke gøres ansvarlig, såfremt eventuelle ydelser hos det tidligere teleselskab utilsigtet bortfalder eller forbliver efter porteringen.

### Priser

Medmindre andet er udtrykkeligt angivet, er alle priser i danske kroner og ekskl. moms. Det fremgår specifikt af samtaleprislisterne, om samtalerne afregnes pr. påbegyndt sekund eller minut.

### Fakturering & Betaling

Fakturering sker månedsvist, typisk den 1. i måneden og 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 rykkerkrivelse samt morarenter ifølge rentelovens til enhver tid fastsatte rentesatser og gebyrer.

### Overdragelse

Ønsker kunden at overdrage aftalen til tredjepart / nyt juridisk selskab, kræver det skriftligt samtykke fra DanDial, som kan kræve, at alle skyldige beløb betales inden overdragelse. DanDial opkræver et overdragelsesgebyr på 495 kr. for at overdrage til nyt selskab.

Overdragelse giver ikke ret til at udtræde af evt. bindingsperiode uden betaling for restbindingsperioden.

### Kreditoplysninger

DanDial Networks a/s forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af kunden herunder indhente kreditoplysninger.

### Lukning af tjenesten

DanDial er berettiget til uden varsel at lukke for kundens adgang til DanDials tele tjenester, såfremt kunden ikke har betalt alle forfaldne beløb inden 14 dage efter at have modtaget en rykkerkrivelse; kunden i øvrigt gør sig skyldig i væsentlig misligholdelse af indgået aftale; der foreligger oplysninger, der skaber berettiget tvivl om kundens vilje/evne til at betale; kunden er registreret som dårlig betaler; kunden er gået i betalingsstandsning; er erklæret personlig konkurs eller på anden måde er erklæret insolvent.

DanDial er ligeledes berettiget til at lukke for tjenesten, såfremt kunden tilkobler telefoni- eller netværksudstyr, der ikke er CE-mærket eller som vurderes at udgøre en sikkerhedsrisiko, og kunden undlader at frakoble det på DanDials anmodning. DanDial kan ligeledes uden varsel lukke for tjenesten, hvis der er mistanke om fraud som følge af betydeligt eller pludselig stigning i telefoniforbruget, eller der gentagne gange i løbet af et kortere tidsrum ringes til usædvanlige destinationer.

Lukning sker for at lukke for uvedkommendes adgang til kundens udstyr og linjer samt for at begrænse kundens telefoniomkostninger.

### Driftsforstyrrelser

Formår DanDial ikke at udbedre driftsforstyrrelser i rimelig tid, er kunden ikke bundet af den indgåede aftale. Rimelig tid afhænger af skadens art, dog aldrig under 24 timer.

### Bredbåndsforbindelser

Hvis kunden har tilkoblet IP-udstyr (f.eks. IP-telefoner) til IP-løsningen, anbefaler DanDial af sikkerhedsgrunde en bredbåndsforbindelse, der er koblet til DanDials MPLS, enten med QoS (Quality of Service) eller en dedikeret bredbåndsforbindelse, der er koblet via DanDials MPLS. Såfremt kunden vælger en bredbåndsforbindelse uden om DanDials MPLS, kan DanDial ikke gøres ansvarlig for bredbåndsforbindelsens performance, samtalekvaliteten, fremkommeligheden eller for uautoriseret sikkerhedsangreb mod linjen. Hvis DanDial skal fejlsøge på en bredbåndsforbindelse uden om DanDials MPLS og på netværksudstyr, som DanDial ikke har leveret skal dette ske i samarbejde med kundens IT-supporter og tidsforbruget faktureres.

### Ansvarsbegrænsninger

DanDial fraskriver sig erstatningsansvar for indirekte tab og følgeskader (herunder tab af produktion eller indtægt, tab af data, skade på anden ejendom, krav fra tredjemand m.m.) samt for enhver skade, som ikke med rimelighed kan tilskrives DanDial. Derudover er DanDials erstatningsansvar begrænset til DKK 10.000,00 pr. skadesbegivenhed. Manglende telefoniforbindelse kan ikke begrunde et erstatningsansvar for DanDial.

### Force Majeure

Kunden er uberettiget til at rejse erstatningskrav eller gøre anden beføjelse gældende overfor DanDial, såfremt opfyldelsen af DanDials forpligtelser forhindres væsentligt, vanskeliggøres af omstæn-

digheder, som DanDial ikke med rimelighed kunne råde over eller forudse. Som ansvarsfritagende omstændighed skal bl.a. nævnes arbejdskonflikter, lynnedslag, ildebrand, myndighedspålæg (f.eks. som følge af epidemier eller andre sundhedsrisici) eller anden offentlig regulering, f.eks. fejl i eksternt telefonforbindelse, almindelig mangel på energi eller anden lignende omstændighed.

### 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 opsigse aftalen med virkning fra ændringens ikrafttrædelse. Den skriftlige opsigelse skal foreligge, inden datoen for den varslede ændring. Ændringer til kundens fordel, varsles ikke nødvendigvis.

### Binding op opsigelse

Der er som udgangspunkt ingen binding på aftalen eller de enkelte abonnementer, medmindre andet er aftalt skriftligt.

Aftalen/abonnementer skal opsiges skriftligt, og kunden kan udtræde til ønsket tid.

Abonnementerne skal betales til og med udgangen af den måned, hvor abonnementerne opsiges eller flyttes, uanset hvornår abonnementet stopper i løbet af måneden.

Hvis kunden stopper samarbejdet inden for 12 måneder efter opgraderingen til IP, skal kunden betale kr. 6.000 for de omkostninger, som DanDial har haft til opgraderingen, herunder portering af numre, leje af udstyr og tekniker timer.

### Slette data når et kunde forhold slutter (GDPR)

Af hensyn til bogføringsloven vil alle data, der danner grundlag for fakturering blive opbevaret i 5 år. Når kunde forholdet slutter, vil kundens telefonipeer blive nedlagt efter max. 30 dage, hvorefter al information om linjer, abonnementer og telefonnumre 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 opkaldsspecifikationerne. De 8 cifrede telefonnumre vil normalt i et vist tidsrum være tilgængelige i opkaldslisten på de pågældende fysiske telefoner, der har foretaget eller modtaget opkaldet.

### Underleverandører og samarbejdspartnere

DanDial kan frit vælge nye leverandører eller samarbejdspartnere. Eventuelt skift af leverandører eller samarbejdspartnere giver ikke kunden ret til at opsigse aftalen.

### Særlige aftaler

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

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