

Vilkår og betingelser for hosted telefoni – Juni 2020

Generelt

Salgs- og leveringsbetingelserne gælder for alle til-bud, salg og leverancer fra DanDial Networks A/S (herefter blot benævnt DanDial) med mindre andet er aftalt skriftligt. De til enhver tid gældende "Vilkår og betingelser for hosted telefoni" kan 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

Den hostede løsning implementeres efter nærmere aftale med kunden. DanDial kan ikke drages til an-svar for forsinket levering, såfremt kundens afgivne teleselskab ikke vil afgive kundens numre til ønsket dato eller for, at der opstår tekniske komplikationer i forbindelse med porteringen.

Portering

Ved portering (flytning) af kundens eksisterende fastnet- og mobilnumre til DanDial eller dennes underleverandør skal kunden underskrive en fuld-magt, der giver DanDial fuldmagt til at i gang-sætte porteringen. Fuldmagt kan enkelte gange undlades til gengæld for sim-kortnumre (ICC-numre).

DanDial kan ikke gøres ansvarlig, såfremt eventuelle ydelser hos det tidligere teleselskab bortfalder efter porteringen eller såfremt det afgivne teleselskab fakturerer kunden for at opsigte aftalen indenfor eventuel bindingsperiode.

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. Kontaktformationerne 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 mang-len 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.

Servicemeddelelser og driftsinformation

Driftsinformation og meddelelser om idriftsættelse og opsigelse af abonnementer, dataforbrug m.v. udsendes via e-mail til virksomhedens administrator. Kunden er til enhver tid ansvarlig for at underrette DanDial omkring ændringer af administratorens navn og e-mail. DanDial kan således ikke gøres ansvarlig, såfremt de udsendte informationer sendes til en uaktuel, ugyldig eller fraværsramt e-mail adresse. Der kan udelukkende sendes information til én e-mail adresse pr. kunde-konto.

Administratorlogin til Iplcloud

Alle kunder får som hovedregel tildelt ét administratorlogin til Iplcloud, så man kan se informationer om opkald, SMS/MMS, dataforbrug

og fakturaer m.v. Loginet giver ligeledes adgang til at programmere PBX'en og ændre brugernavn m.v.

Kundens administrator kan efter behov oprette nye brugere med administratorrettigheder. DanDial kan ikke gøres ansvarlig for, at uvedkommende via kundens login uretmæssigt får adgang til informationerne i Iplcloud.

Fakturering & Betaling

Fakturering sker månedsvist, typisk den 1. hverdag 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. Fakturaerne kan ligeledes hentes på Iplcloud.dk.

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 tredjepart / nyt juridisk selskab kræver skriftligt samtykke fra DanDial, som kan kræ-ve 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 restbindings-perioden.

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 opsigte 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.

Bredbåndsforbindelser

Hvis kunden har tilkoblet IP-udstyr (f.eks. IP-telefoner) til den hostede løsning 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 uau-toriseret 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.

Aftalens

varighed

Eventuel bindingsperiode fremgår af den accepterede aftale. Bindingsperioden starter fra den dag ordren implementeres.

For nye abonnementer, der knyttes til kundens løsning efter implementeringsdatoen, gælder samme restbinding, som for hovedaftalen.

Opsigelse af abonnement eller aftale generelt

Opsigelser skal altid ske skriftligt. Abonnements-trækningen ophører ved månedens udgang, uanset hvornår på måneden abonnementet er ophørt. Det koster 29 kr. at opbygge et mobilnummer.

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 før tid, skal abonnementerne betales for den resterende bindingsperiode.

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

Skift til nyt teleselskab

Kunden er i samarbejde med sin nye teleudbyder ansvarlig for at flytte mobil- og fastnetnumre til det nye selskab til den dato, som kunden ønsker. Angiver det nye selskab ikke en specifik nummer-porteringsdato, overflyttes numrene som hovedregel den efterfølgende hverdag.

Vilkår og betingelser for hosted telefoni – Juni 2020

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 Ipcloud. 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 opsige 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.