

Facilicom A/S

Fastnet – Mobil – IP-telefoni – Bredbånd

Aftale om Facilicom IP-telefoni

Version 7

Kundeoplysninger

| | | | |
|--------------------|--|--------------|--|
| | | Kundennummer | |
| Virksomhedens navn | | CVR-nr. | |
| Adresse | | | |
| Postnr. og by | | | |

Kontakt oplysninger

| | | | |
|---------------|--|-------------------|--|
| Kontaktperson | | Stilling/funktion | |
| Telefonnr. | | E-mail adresse | |
| Mobilnr. | | Fax. nr. | |

Valg af SIP-trunk løsning

| | | | | | |
|--------------------------|--|-------------------|--|--|--|
| SIP-trunk (evt. antal) | | Antal talekanaler | | | |
| Supplerende oplysninger: | | | | | |

Valg af IP-telefoni løsning

| | | | | | |
|------------------------------|--|--------------------------------|--|--------------------------|--|
| Antal St. pakker – 5 brugere | | Antal Prof. pakker – 5 brugere | | Serviceaftale Hosted PBX | |
| Antal St. pakker – 1 bruger | | Antal Prof. pakker – 1 bruger | | Musik på hold | |
| Call center hovednummer | | Huntgroup | | Autoattendant | |
| Supplerende oplysninger: | | | | | |

Valg af tillægstjenester og supplerende oplysninger

| | | | | | |
|--------------------------|--|-------------|--|------------------|--|
| Call Center Bruger | | Natstyring | | Telefonsvarer HN | |
| Unity Desktop | | Unity Agent | | Unity Wallboard | |
| Supplerende oplysninger: | | | | | |

Kundens accept

Ved underskrift bekræftes, at virksomheden (Kunden) har modtaget og accepteret Abonnementsvilkår for Facilicom IP-telefoni, at de angivne oplysninger er korrekte samt at undertegnede er underskriftberettiget for virksomheden.

Dato

Navn med blokbogstaver

Underskrift og stempel

Abonnementsvilkår for Facilicom IP-telefoni

Version 6

Gældende per 15. maj 2011.

A. Aftale om Facilicom IP-telefoni

1. I tillæg til Kundefaenften indgås denne aftale mellem Kunden og Facilicom A/S, CVR. 19 92 13 01, Gammel Køge Landevej 57, 1.sal, 2500 Valby (herefter Parterne) om levering og drift af IP-telefoni (herefter "Tjenesten").
2. Den af Kunden valgte specifikke Tjeneste fremgår af aftalens forside. FC leverer IP-telefoni via Kundens internetforbindelse til Kundens bestående IP-netværk. FC leverer ikke netværksydelse og yder således ikke rådgivning indenfor etablering og drift af IP-netværk eller IT-sikkerhed. Beskrivelse af Tjenesten fremgår af de til enhver tid gældende produktark.
3. Abonnementsaftalen indgås ved udfyldelse og behørig underskrift af "Aftale om Facilicom IP-telefoni", der kan udskrives fra FC's hjemmeside www.facilicom.dk eller fremsendes ved henvendelse til FC's kundeservice.
4. Kunden skal ved indgåelse af Abonnementsaftalen altid afgive følgende oplysninger: Firmanavn, postadresse, CVR-nr., navn på mindst én teknisk kontaktperson, dennes telefonnummer og email-adresse, hvortil tjenespecifikke service- og driftsmeddelelser til Kunden kan fremsendes. Ved nummerflytning, jf. punkt 13, skal Kunden tillige oplyse de telefonnumre som ønskes overført til FC.
5. Efter FC har modtaget Abonnementsaftalen valideres de angivne oplysninger, hvorefter Kunden enten modtager en bekræftelses-email, der bekræfter FC's godkendelse af Abonnementsaftalen eller en afvisnings-email med årsagen til afvisningen af Abonnementsaftalen.

B. Levering og tilslutning af udstyr

6. Levering sker normalt senest 8 uger efter Kundens underskrift med mindre andet er aftalt. Den endelige leveringsdato fremgår af bekræftelsen på Abonnementsaftalen, jf. punkt 5.
7. Den anførte leveringsdato for Tjenesten forudsætter, at andre leverancer, eksempelvis etablering af data-forbindelse samt opsætning af udstyr, der direkte eller indirekte påvirker ibrugtagelsen af Tjenesten, overholdes i henhold til ordrebekræftelser fra eventuel tredjepart.
8. FC's levering af Tjenesten sker ved, at FC aktiverer Kundens tilmeldte telefonnumre til Tjenesten.
9. Adgang til Tjenesten forudsætter at tilsluttet udstyr er godkendt til brug i de offentlige tele- og datanet.
10. Kunden skal efterkomme FC's til enhver tid gældende anvisninger for anvendelse af teleudstyr.

C. Nummertildeling

11. Ved oprettelse af abonnement bliver Kunden tildelt et eller flere telefonnumre.
12. FC kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.
13. Ønsker Kunden at overføre eksisterende telefonnumre fra anden operatør til FC, foranlediger FC dette (herefter nummerflytning).
14. Nummerflytning af eksisterende telefonnumre forudsætter, at Kunden bemyndiger FC til at anmode Kundens eksisterende operatør om at nummerflytte Kundens telefonnumre til FC eller en af FC udpeget tredjemand.
15. Ved eventuelle problemer med nummerflytning af Kundens telefonnumre, skal Kunden henvende sig til Kundeservice. Kunden er berettiget til kompensation i henhold til gældende regler i følgende tre tilfælde:
 - i) Uretmæssig nummerflytning af Kundens telefonnumre uden Kundens accept.
 - ii) Nummerflytningen bliver ikke gennemført på den med Kunden aftalte dato.
 - iii) Manglende telefonforbindelse i mere end 24 timer på grund af fejl i nummerflytningen.
16. FC er i ganske særlige tilfælde berettiget til uden ansvar at ændre tildelte telefonnumre, hvis det er påkrævet af tekniske eller driftsmæssige grunde. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

17. Nummerændring efter Kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. FC er berettiget til at opkræve særskilt betaling herfor.

18. Kunden kan vælge at tildelte telefonnumre kan være hemmelige eller udeladte fra nummeroplysningstjenester.

19. Kundens telefonnumre tildelt Tjenesten videregives til www.118.dk samt øvrige nummeroplysningstjenester som anmoder FC herom, jf. Bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser nr. 731 af 30. juni 2008 eller senere revisioner heraf.

D. Tillægsydelse

20. Kunden kan i tillæg til abonnementet tilmelde sig nedenstående tillægsydelser. Tilmelding kan ske ved henvendelse til Kundeservice.
21. Ved tilmelding til *Spærring* kan Kunden hindre brug af tjenesten. FC tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Kontakt Kundeservice for nærmere information om de forskellige spærringsmuligheder.
22. Ved standsning af *Viderestilling fra tredjemand* forstås en tjeneste, hvor FC, efter anmodning fra Kunden, standser en konkret automatisk viderestilling, som er etableret i FC's netværk. Er viderestillingen etableret i en anden operatørs netværk, retter FC henvendelse til den pågældende operatør. Tjenesten er gratis.
23. Kunden har mulighed for at *forhindre visning af sit nummer* ved opkald. Valget er permanent, ligesom Kunden kan fravælge visning af nummer på modtagne opkald. For Kunder med hemmeligt eller udeladt nummer etablerer FC permanent blokering for nummervisning. Opkald til 112 blokeres dog ikke. Tjenesten er gratis men FC er berettiget til at opkræve et gebyr for ændringer, som Kunden bestiller udover 2 om året.

E. Driftsforstyrrelser og ændringer af Tjenesten

24. FC er berettiget til at afbryde og foretage ændringer af Tjenesten, såfremt dette skønnes nødvendigt af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. FC giver Kunden besked herom med længst muligt varsel, normalt ikke under 2 ugers varsel.
25. Foretager Kunden ændringer i Tjenesten, dog jf. punkt 26, er FC ikke længere ansvarlig for tjenesten. Eksempelvis, men ikke begrænset til
 - i) ændringer af brugerrettigheder til Kundens brugere, herunder registreringsoplysninger og lignende samt tilføjelse/sletning af facilitetspakker.
 - ii) indlæsning og anvendelse af copyright beskyttet ventemusik, hvor Kunden selv skal afholde eventuelle udgifter til Koda og/eller IFPI.
26. Kunden er berettiget til at foretage følgende ændringer i Tjenesten
 - i) Ændring af navne på brugerne
 - ii) Ændring af velkomstbesked og optaget-besked
 - iii) Ændring af ferie- og lukketidsskemaer
 - iv) Ændring af viderestillinger på den enkelte bruger
 - v) Ændring af indtrækningsgrupperDet anbefales at udnævne én eller to administratorer som kan foretage ændringer i Kundens opsætning af Tjenesten.
27. FC er berettiget til at opkræve betaling for eventuel genetablering og fejlafhjælpning, der kan henføres til ændringer foretaget af Kunden.

F. Afregning og Priser

28. Kunden debiteres efter den til enhver tid aftalte prisliste.
29. Hvor der er aftalt et minimumforbrug, er Kunden forpligtet til at betale minimumforbruget, uanset om Kunden har haft forbrug eller ej. Donationer og lignende falder ikke ind under det aftalte minimumforbrug.

G. Opsigelse

30. Medmindre andet er aftalt er denne Abonnementsaftale uopsigelig i 24 måneder fra leveringsdato jf. punkt 6 (Bindingsperioden). Derefter kan Abonnementsaftalen opsiges med 3 måneders skriftligt varsel regnet fra udgangen af en kalendermåned (Opsigelsesperioden).
31. Vælger Kunden at nummerportere et eller flere telefonnumre, betragtes dette som en opsigelse af Abonnementsaftale for de pågældende telefonnumre, jf. Kundefaenften punkt 57 og 58.