

Facilicom A/S

Fastnet – Mobil – IP-telefoni – Bredbånd

Aftale om Facilicom Mobil-telefoni

Version 7b

Underskrevet aftale sendes med brev, email eller fax til:

Facilicom A/S

Gammel Køge Landevej 57, 1. sal
DK-2500 Valby - Fax nr.: +45 88 33 00 20
Email: kundeservice@facilicom.dk

Kundeoplysninger

Virksomhedens navn		Kundenummer	
Adresse		CVR-nr.	
Postnr. og by			
Kontaktperson (valgfri)		Stilling/funktion	
Email-adresse		Telefonnummer	

Valg af Mobil-telefoni løsning

Aftaleperiode	12 måneder	Forlængelse		Det Mobile Fastnet		Hovednummer	
	24 måneder	Flytning af nummer		Mobil omstilling		Autoomstilling	
	36 måneder	Hemmeligt nummer		Apps til mobil omst.		KøKontrol	
Oprettelse af nye numre		Udeladt nummer		Mobilt Bredbånd*		Søgegruppe	

Mobilnr.	Nuværende ICC	Nyt ICC

Valg af tillægstjenester

Fri Surf 1 Gb	Fri SMS	Sverigespakke	Norden og Baltikum
Fri Surf 4 Gb	Fri MMS	Spærring - Roaming	Spærring – Indhold. SMS
Fri Surf 10 Gb	Fax til e-mail	Forbrugskontrol	DKK

Supplerende oplysninger

Supplerende oplysninger	
-------------------------	--

Fuldmagt til overførsel af telefonnumre (Nummerflytning)

Herved gives tilladelse til, at ovennævnte telefonnumre overføres til Facilicom, der samtidigt bemyndiges til at opsigte tilhørende abonnemeter og tjenester hos			
Selskab		med ønskedato den	
Undertegnede bekræfter at disponere over angivne telefonnumre og accepterer samtidigt at alle eventuelle ekstra services tilknyttet telefonnumrene bortfalder med nummerflytningen.			

Kundens accept

Ved underskrift bekræftes, at virksomheden (Kunden) har modtaget og accepteret Abonnementsvilkår for Facilicom Mobil-telefoni, at de angivne oplysninger er korrekte samt at undertegnede er underskriftberettiget for virksomheden.		
Dato	Navn med blokbogstaver	Underskrift og stempel

Gældende per 1. September 2013.

A. Aftale om Facilicom Mobil-telefoni

1. I tillæg til Kundeaftalen 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 leverance og drift af Mobil-telefoni (herefter "Tjenesten").
2. Den af Kunden valgte specifikke Tjeneste fremgår af aftalens forside. Beskrivelse af Tjenesten fremgår af de til enhver tid gældende produktark.
3. Abonnementsaftalen indgås ved udfyldelse og behørig underskrift af "Aftale om Facilicom Mobil-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., samt eventuelt navn på mindst én kontaktperson, dennes telefonnummer og email-adresse, hvortil tjenestespecifikke service- og driftsmeddelelser til Kunden kan fremsendes. Ved nummerflytning, jf. punkt 13, skal Kunden tillige oplyse SIM-kort numre tilknyttet de telefonnumre som ønskes overført til FC.
5. Efter FC har modtaget Abonnementsaftalen valideres de angivne oplysninger, hvorefter Kunden enten modtager brev med SIM-kort, 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 30 dage 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, der direkte eller indirekte påvirker ibrugtagelsen af Tjenesten, overholdes i henhold til ordrebekræftelser fra eventuelt tredjepart.
8. FC's levering af Tjenesten sker ved, at FC fremsender SIM-kort, jf. punkt 5 og aktiverer Kundens tilmeldte telefonnumre til Tjenesten.
9. Adgang til Tjenesten forudsætter at tilsluttet udstyr er godkendt til 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. SIM-kort

20. Kunden får sammen med SIM-kortet en personlig 4-cifret PIN-kode og en 8-cifret PUK-kode. PIN-koden bruges til at sikre, at det kun er Kunden, der kan bruge mobiltelefonen. Indtastes en forkert PIN-kode 3 gange i træk, spærres kortet, og genåbning kan herefter kun ske med PUK-koden. Tastes PUK-koden forkert 10 gange blokeres SIM-kortet permanent, og et nyt SIM-kort skal rekvireres mod betaling. Koder og SIM-kort skal opbevares sikkert hver for sig.
21. Er kortet beskadiget, skal Kunden destruere det, eller returnere det til FC.
22. FC ombytter beskadigede SIM-kort mod betaling. FC oplyser af sikkerhedsmæssige årsager ikke koderne telefonisk, men sender oplysningerne til Kunden til den registrerede email-adresse, jf. Kundeaftalens punkt 11.
23. FC er ikke ansvarlig for tab som følge af, at et SIM-kort er bortkommet, beskadiget eller på anden måde er defekt. SIM-kortet tilhører FC og skal destrueres eller returneres, hvis FC kræver dette.
24. Indgreb, kopiering m.v. af SIM-kortet er ikke tilladt af andre end FC, og opfattes som en væsentlig misligholdelse af aftalen. Abonnementer, som er indgået med FC, annulleres ikke som følge af ovenstående.

E. Tyveri, bortkomst m.v. af SIM-kort.

25. **Mister Kunden sit SIM-kort, skal Kunden straks ringe til Kundeservice og få spærret SIM-kortet for at undgå misbrug. Uden for almindelig åbningstid i Kundeservice skal ringes til 80 40 40 40.**
26. FC kan kræve en skriftlig bekræftelse fra Kunden på spærringen, og kan tillige kræve at Kunden anmelder forholdet til politiet. Det samme gælder, hvis en anden uberettiget har fået kendskab til PIN- eller PUK-koden, eller hvis der er risiko eller mistanke om misbrug af SIM-kortet.
27. Når FC er blevet underrettet, er Kunden ikke længere ansvarlig for efterfølgende uberettiget brug af SIM-kortet.
28. På anmodning ved henvendelse til Kundeservice kan FC bekræfte spærring af SIM-kort via email.
29. Kunden hæfter fortsat for betaling af abonnement, minimumforbrug og andre faste afgifter, når kortet er spærret.
30. Et nyt SIM-kort udleveres mod betaling.
31. Spærringen er ikke alene vigtig for at forhindre misbrug, men også fordi det har betydning for størrelsen af det beløb, som Kunden selv hæfter for, hvis mobiltelefonen alligevel har været udsat for misbrug.
32. FC kan opkræve et gebyr for at ophæve spærring af SIM-kort.
33. Kunden hæfter altid med op til kr. 1.100,00 af misbruget, hvis mobiltelefonen var tændt, da den forsvandt. Kunden skal dog ikke dække misbrug, som har fundet sted efter, at Kunden bad FC om at få SIM-kortet spærret.
34. Selvrisikoen stiger til op til kr. 8.000,00 af misbruget, hvis FC kan godtgøre, at PIN-koden har været anvendt, og at et af følgende krav er opfyldt:
 - i) Det ulovlige forbrug er sket efter det tidspunkt, hvor Kunden har fået kendskab til, at koden er kommet en uberettiget person til kendskab, uden at Kunden snarest muligt herefter har underrettet FC herom.

- ii) Kunden har selv oplyst PIN-koden til den person, der har misbrugt mobiltelefonen.
 - iii) Kunden har udvist en groft uforsvarlig adfærd, der har muliggjort misbruget af mobiltelefonen.
35. Kunden hæfter for misbruget uden beløbsbegrænsning, hvis FC godtgør, at Kunden selv har oplyst PIN-koden til misbrugeren, og at Kunden var eller burde være klar over, at dette ville indebære en risiko for misbrug. Omfanget af Kundens og FC's ansvar fremgår af §11 i lov om visse betalingsmidler.

F. SIM-lås

36. Mobiltelefonen kan være låst til FC's net i 12 måneder fra abonnementsaktiviseringsdato. I denne periode kan Kunden kun få udleveret sin operatørlåsekode mod betaling af et gebyr. Efter periodens udløb oplyses koden gratis ved telefonisk henvendelse til FC's Kundeservice.
37. Udlevering af operatørlåsekode i bindingsperioden forudsætter, at Kunden ikke har misligholdt abonnements-aftalen.
38. **Uautoriseret oplåsning af telefonen anses for en væsentlig misligholdelse af aftalen og kan efter omstændighederne betyde bortfald af Kundens indsigelsesret ved mangler ved telefonen.**

G. Dækning og roaming

39. Kunden kan benytte sit abonnement, hvor der er radiodækning. Kunden kan få oplysning om radiodækning ved henvendelse til FC. Alt afhængig af Kundens fysiske placering eller lokale forhold kan radiodækningen være anderledes end angivet af FC.
40. **I nogle dækningsområder i Danmark vil Kunden bevæge sig mellem det danske og svenske mobilnet eller mellem det danske og tyske mobilnet. Kunden kan her risikere at roame over på det svenske eller tyske mobilnet, selvom Kunden befinder sig i Danmark. Det betyder, at Kundens opkald vil blive takseret som udlandsopkald. Der adviseres ikke om roaming via udenlandske operatørers net. Det er Kundens ansvar at sikre hvilken operatørs netværk, der benyttes ved de enkelte samtaler.**
41. Kunden kan bruge Tjenesten i udlandet via udenlandske udbyderes net, hvis FC har indgået aftale med den udenlandske udbyder om roaming.
42. Ved roaming i udlandet gælder de reguleringer, priser og vilkår, som er fastsat for de enkelte Tjenester i det pågældende mobilnet.
43. FC er uden ansvar for dækning, kvalitet, sikkerhed, udbud af Tjenester, Kundedata m.v. i udenlandske mobilnet.

H. Datakontrol for forbrug af mobile datatjenester i udlandet.

44. Med *Datakontrol* sikres det, at udgiften til datatjenester, der benyttes i udlandet i løbet af en måned, ikke overstiger kr. 360 pr. måned ekskl. moms. Alle abonnementer er som følge af lovkrav per 1. juli 2010 som standard oprettet med *Datakontrol* i udlandet.
45. Når 80 % af grænsen er nået, modtager Kunden en SMS med information om, at Kunden skal besvare SMS'en eller kontakte Kundeservice, hvis Kunden ønsker at fortsætte med at benytte data i udlandet.
46. Den mobile datatjeneste afbrydes, når grænsen nås, medmindre Kunden anmoder om, at Tjenesten fortsat leveres. Når den mobile datatjeneste er afbrudt, kan Kunden via SMS eller kontakt til Kundeservice aktivere den mobile datatjeneste igen, ændre grænsen eller helt afmelde *Datakontrol*. Når *Datakontrol* er afmeldt, modtager Kunden en SMS om, at denne er deaktiveret, og når *Datakontrol* bliver tilmeldt igen, modtager Kunden en SMS om, at denne er aktiveret.
47. Følgende mobile datatjenester er ikke omfattet af *Datakontrol*:
- i) - MMS pr. stk. (datatrafikken er dog inkluderet)
 - ii) - Datatrafik via WLAN
 - iii) - Datatrafik via APN for virksomheder
 - iv) - M2M-datatrafik
48. Alle Kunder, der ønsker at tilmelde eller afmelde *Datakontrol*, kan gøre dette ved at kontakte Kundeservice, gerne via e-mail til kundeservice@facilicom.dk. Funktionen er gratis.

I. Tillægsydelse

49. Kunden kan i tillæg til abonnementet tilmelde sig nedenstående tillægsydelse. Tilmelding kan ske ved henvendelse til Kundeservice.
50. *Forbrugskontrol* giver Kunden mulighed for at sætte en øvre grænse for forbruget. Når grænsen nås, bliver der spærret for forbrug.
51. Ved tilmelding til *Forbrugskontrol* skal Kunden angive en forbrugsgænse, der er delelig med 100. Forbrugsgænsen beregnes på grundlag af Kundens samlede forbrug af tale, SMS, MMS, WAP, GPRS / EDGE samt data og fax opkald, dog jf. punkt 52.
52. Eventuelt abonnement, betaling for tillægsydelser, donationer, indsamlinger m.v. regnes ikke med i forbrugsgænsen. **Donationer, indsamlinger m.v. er ligeledes ikke omfattet af spærringen for forbrug, når den øvre grænse nås.**
53. Når spærring på *Forbrugskontrol* aktiveres, spærres der for udgående kald, SMS, MMS, GPRS / EDGE og datatrafik. Det gælder også for abonnementer med frie eller inkluderede minutter SMS, MMS og GPRS / EDGE.
54. Ved tilmelding til *Spærring* kan Kunden hindre brug af Tjenesten eller dele heraf, eksempelvis for roaming. Kunden kan både etablere og ophæve spærringen ved henvendelse til Kundeservice. FC tilbyder forskellige spærringsmuligheder. Kontakt Kundeservice for nærmere information om de forskellige spærringsmuligheder.
55. 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 dækningsområde. Er viderestillingen etableret i en anden operatørs net, retter FC henvendelse til den pågældende operatør. Tjenesten er gratis.
56. Kunden har mulighed for at *forhindre visning af sit nummer* ved opkald. Valget kan enten foretages pr. opkald eller 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. Nummeret er dog ikke skjult ved Kundens afsendelse af SMS og MMS.

J. GPRS / EDGE / 3G

57. Abonnementet omfatter en standard GPRS / EDGE-tjeneste (GPRS står for: General Packet Radio Service, EDGE står for: Enhanced Data for Global Evolution). **Ved GPRS / EDGE takseres Kunden for den samlede datamængde, som denne modtager og sender via sit GPRS / EDGE abonnement pr. 100 kb.**
58. En opkobling med GPRS / EDGE bevirker, at der automatisk genereres trafik i form af kontrol og signaleringsdata. Denne trafik medregnes i den samlede datamængde. Den datamængde, Kunden faktureres for, kan være større end den datamængde, Kundens applikationer viser. IT-applikationer, der kommunikerer v.h.a. IP-protokollen, tilføjer kontrol- og signaleringsdata til Kundens egentlige datamængde. Det medfører, at den datamængde, der faktisk er afsendt over internettet og GPRS / EDGE-nettet, evt. er større end den datamængde, Kundens applikationer registrerer. Data kan gå tabt ved GPRS / EDGE transmissioner, hvilket kan medføre, at disse genfremsendes. Kunden takseres for denne genfremsendelse i henhold til gældende priser.
59. For datatransmissioner via GPRS / EDGE kan FC ikke garantere for hastigheden. I forbindelse med roaming kan Kunden få information hos FC, om hvilke operatører, der er aftalt roaming med. **Bemærk at en spærring som følge af en forbrugsgænse ikke betyder, at en allerede etableret GPRS / EDGE-opkobling afbrydes. En Kunde kan derfor blive opkrævet beløb ud over det valgte maksimum for den forbrugsafhængige debitering.** Har du et dataabonnement med "Flat rate" afregning skal du være opmærksom på, at der er en forbrugsgænse på 10 Gb pr. måned. **Overstiger forbruget 10 Gb kan det påvirke netværkets stabilitet, øvrige Kunder m.v. FC forbeholder sig derfor ved en overskridelse ret til at begrænse, afbryde eller opsige abonnementet uden ansvar og varsel.**
60. FC forbeholder sig ret til at implementere foranstaltninger således at IP-telefoni (mVoIP) og Peer-to-Peer fildeling (P2P) ikke kan bruges som en del af abonnementet/service. Det vil blandt andet betyde, at Kunden

ikke vil kunne downloade og bruge programmer, som giver mulighed for at tale eller have videokonferencer via internettet.

K. Indholdstakserede Tjenester

61. Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede Tjenester, som leveres direkte til mobiltelefonen via SMS, MMS (billedbeskeder) eller WAP. Tjenesterne koster et beløb udover det, som Kunden normalt betaler for at sende SMS, MMS og anvende WAP.
62. Priserne på Tjenesterne oplyses i forbindelse med markedsføringen af disse. Indholdstakserede Tjenester udbydes af indholdsudbydere.
63. Betalingen for Tjenesterne opkræves af FC og afregnes via Kundens konto hos FC. Kunden hæfter for betaling af de indholdstakserede Tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, hvis Kunden overlader mobiltelefonen til andre personer, herunder også til umyndige.
64. Ved Tjenester leveret på mobiltelefonen forstås indholdstakserede Tjenester, der leveres til mobiltelefonen via SMS, MMS eller data. Det er eksempelvis men ikke begrænset til, ringetoner musik, spil, chat, nyheder, vejrudsigter, abonnementsbaserede Tjenester eller adgange til indhold på elektroniske medier.
65. Ved varer og Tjenester leveret uden for mobiltelefonen forstås bredt indholdstakserede tjenesteydelser og varer, der bestilles via mobiltelefonen og betales via Kundens konto hos FC, men som leveres udenfor mobiltelefonen. Det er f.eks., men ikke begrænset til, billetter til arrangementer, magasiner, automatkøb, internetkøb m.v.
66. For varer og Tjenester leveret uden for mobiltelefonen gælder andre hæftelsesregler end ved Tjenester leveret til mobiltelefonen. Kunden hæfter her for uberettiget misbrug, hvis Kunden har udvist ansvarspådragende adfærd i henhold til dansk rets almindelige regler.
67. Der er som udgangspunkt forhåndsspærret for Tjenester med erotisk indhold, der leveres via koderne 1600-99.
68. Kunden kan herudover spærre for indholdstakserede services ved at kontakte FC's Kundeservice.
69. Ved spørgsmål til eller problemer med de indholdstakserede Tjenester, kan Kunden henvende sig til FC. FC kan henvise spørgsmål og klager vedrørende Tjenesternes indhold til indholdsudbyderne.
70. Spørgsmål eller klager vedrørende takseringen af Tjenesterne indgives dog til FC.
71. Kundens adgang til informations- og indholdstjenester (service 900-numre) kan være begrænset.

L. Driftsforstyrrelser og ændringer af Tjenesten

72. FC er berettiget til at afbryde og foretage ændringer af Tjenesten, herunder udskiftning af sim-kort, til anden netværksudbyder, 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.
73. FC er berettiget til at opkræve betaling for eventuel genetablering og fejlfhjælpning, der kan henføres til ændringer foretaget af Kunden.

M. Afregning og Priser

74. Kunden debiteres efter den til enhver tid aftalte prisliste.
75. Kunden bliver opkrævet en opkaldspris per foretaget opkald. Opkaldsprisen bliver opkrævet ved både opnået og ikke opnået forbindelse til modtageren. Ved nogle produkter er opkaldsprisen opdelt, så der er en opkaldspris for opnået forbindelse og en opkaldsforsøgspris ved ikke opnået forbindelse.
76. 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 minimumsforbrug.
77. **Bemærk at der ved international roaming tillægges et ekstra gebyr af den udenlandske operatør afhængigt af, hvilket land eller udenlandsk operatør, der ringes fra.**

78. **Kunden betaler for at modtage opkald i udlandet, herunder for at hente MMS-beskeder m.v. Mobiltelefonen kan sættes op til ikke automatisk at hente MMS-beskeder og lignende, når Kunden er i udlandet.**

N. Opsigelse

79. 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).
80. Vælger Kunden at nummerportere et eller flere telefonnumre, betragtes dette som en opsigelse af abonnementsaftale for de pågældende telefonnumre, jf. Kundeaftalens punkt 57 og 58.