

Facicom A/S

Fastnet – Mobil – IP-telefoni – Bredbånd

Aftale om Facicom kundekonto

Version 6a

Underskrevet aftale sendes med brev, email eller fax til:

Facicom A/S

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

Kundeoplysninger

Virksomhedens navn		CVR-nr.	
Adresse			
Postnr. og by			

Oplysning om kontaktperson

Primær kontakt, hvortil alle meddelelser kan fremsendes:

Navn		Telefonnr.	
Stilling/funktion		Mobilnr.	
Email-adresse		Fax. nr.	

Supplerende email-adresser

Til modtagelse af:

E-Faktura	
Samtalespecifikation	

Valg af opkrævningsform og fakturering

BetalingService	Reg.-nr.	
	Konto-nr.	
Elektronisk faktura Faktura fremsendes via email		
Indbetalingskort Faktura og indbetalingskort fremsendes med brev til Kundens postadresse mod gebyr		

Supplerende oplysninger

--

Kundens accept

Ved underskrift bekræftes, at virksomheden (Kunden) har modtaget og accepteret Kundevilkår for Facicom Kundekonto (Kundeaftalen), at de angivne oplysninger er korrekte samt at undertegnede er underskriftberettiget for virksomheden.

Dato

Navn med blokbogstaver

Underskrift og stempel

Gældende per 15. maj 2011.

A. Generelt

1. Denne aftale indgås mellem Kunden og Facilicom A/S, CVR. 19 92 13 01, Gammel Køge Landevej 57, 1.sal, 2500 Valby (herefter Parterne). Parterne er berettiget og forpligtet efter aftalen.
2. Facilicom (herefter FC) er teleudbyder, der udbyder tele- og datatjenester til erhvervs-kunder.
3. FC samarbejder med anerkendte netværksoperatører om drift og leverance af tjenester, der udbydes af FC (herefter tjenester).
4. Disse generelle vilkår for Facilicom Kundekonto (herefter kundevilkår eller Kundeaftalen) gælder for alle aftaler om levering og drift af FC's tjenester. Sådanne aftaler benævnes Abonnementsaftaler.
5. For hver af FC's tjenester gælder specifikke abonnementsvilkår i supplement til Kundeaftalen (herefter specifikke abonnementsvilkår). For visse tjenester og tillægsydelser gælder endvidere særskilte tillægsvilkår i tillæg til de specifikke abonnementsvilkår og/eller Kundeaftalen (herefter tillægsvilkår).
6. Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for specifikke abonnementsvilkår, som igen går forud for Kundeaftalen.
7. For erhvervs-kunder, fraviges §§ 9-10, § 12, §§ 14-16, § 18, stk. 2 og 3, og §§ 21-24 i bekendtgørelse nr. 714 af 26. juni 2008 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. § 1, stk. 4.

B. Aftale om Facilicom Kundekonto

8. Med Kundeaftalen gives adgang for Kunden til indgå Abonnementsaftaler for de til enhver tid af FC udbudte tjenester og eventuelle tillægsydelser samt at modtage én samlet månedsfaktura for alle aftaler Kunden har indgået med FC.
9. Kunden gives ved indtastning af kundenummer og adgangskode adgang til "Serviceguide" på FC's hjemmeside, www.facilicom.dk, hvor Kunden kan se udstedte fakturaer, samtalspecifikationer samt registrering af Kundens indbetalinger.
10. Kundeaftalen indgås ved udfyldelse og behørig underskrift af "Aftale om Facilicom Kundekonto", der kan udskrives fra FC's hjemmeside www.facilicom.dk eller fremsendes ved henvendelse til FC's kundeservice.
11. Kunden skal ved indgåelse af Kundeaftalen altid afgive følgende oplysninger: Firmanavn, postadresse, CVR-nr., navn på mindst én kontaktperson, dennes telefonnummer og email-adresse, hvortil meddelelser til Kunden kan fremsendes.
12. Endvidere skal Kunden angive opkrævningsform for betaling af FC's fakturaer. Kunden kan vælge mellem elektronisk fakturering, BetalingsService eller indbetalingskort. Vælges BetalingsService skal Kunden tillige oplyse bank-registreringsnummer og -kontonummer.
13. For Kunder, der har valgt opkrævning via elektronisk fakturering, jf. punkt 12 fremsendes faktura til Kundens angivne email-adresse, jf. punkt 11. Der er Kundens pligt at sikre, at sådanne e-mails kan modtages på angivne email-adresse, eksempelvis ved at åbne spam-filter herfor. For Kunder, der har valgt opkrævning via indbetalingskort fremsendes indbetalingskort og faktura med brev.
14. Ved enhver ændring i de angivne oplysninger, jf. punkt 11 og punkt 12, er Kunden forpligtet til omgående at meddele dette til FC. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom til kundeservice, gerne via email, til kundeservice@facilicom.dk.
15. De til enhver tid angivne oplysninger lægges til grund for Kundeaftalen. FC behandler alle oplysninger fortroligt. Oplysningerne videregives ikke til tredjemand, medmindre det er nødvendigt af hensyn til, at FC kan overholde sine forpligtelser i henhold til Kundeaftalen eller Kundens Abonnementsaftaler. Eksempelvis videregives CVR-nr. og bankkontooplysninger til Nets ved Kundens tilmelding til BetalingsService.
16. Efter FC har modtaget Kundeaftalen valideres de angivne oplysninger, hvorefter Kunden enten modtager en velkomst-email som bekræftelse på FC's godkendelse af Kundeaftalen eller email om afvisning af Kundeaftalen samt årsagen hertil. Emails fremsendes til den oplyste email-adresse, jf.

punkt 11.

17. FC forbeholder sig ret til at foretage kreditvurdering af Kunden, herunder at indhente kreditoplysninger. Endvidere er FC til enhver tid berettiget til at tildele eller ændre et eksisterende kreditmaksimum som følge af en eventuel kreditvurdering.
18. FC kan på et givent tidspunkt i aftaleforholdet kræve, at Kunden inden et nærmere aftalt tidspunkt stiller sikkerhed for sine forpligtelser i henhold til Kundeaftalen, når dette er begrundet i Kundens forhold.
19. Kunden hæfter for betalingen for alle tjenester og ydelser, der enten er bestilt eller leveret i henhold til denne Kundeaftale samt alle øvrige aftaler indgået mellem Kunden og FC. Kunden hæfter således for alt forbrug uanset art (samtaler, data, sms m.v.) genereret i såvel Danmark og udlandet og uanset om forbruget er sket med eller uden Kundens viden. Det gælder også, hvis Kunden overlader tjenester og ydelser til eventuelle brugere. Hæftelsen omfatter tillige forbrug, der kan henføres til eventuel hacking af Kundens udstyr, hvor ukendte kriminelle tilegner sig adgang til Kundens udstyr og efterfølgende genererer forbrug via Kundens adgang til FC's tjenester.

C. Flytning

20. For Tjenester med fast installation kan Kunden bestille flytning af forbindelsen til Tjenesten mod særskilt betaling. Levering på den nye adresse og eventuel tildeling af nyt kredsløbs- eller telefonnummer sker i henhold til vilkår anført i Abonnementsaftalen for den pågældende Tjeneste. Er det ikke teknisk muligt at levere en Tjeneste på den nye adresse, ophører Abonnementsaftalen i henhold til gældende regler om opsigelse for den pågældende Tjeneste.

D. Ændring af kundevilkår og priser

21. De til enhver tid gældende kundevilkår fremgår af FC's hjemmeside, www.facilicom.dk, eller kan oplyses ved henvendelse til kundeservice.
22. Ændringer af vilkår og priser annonceres på FC's hjemmeside, www.facilicom.dk, hvor de varsles minimum én måned før ikrafttrædelse. Kunder der har angivet en email-adresse vil tillige modtage meddelelse herom på den oplyste email-adresse, jf. punkt 11.
23. Ændring af priser for éngangsydelser, herunder oprettelses- og flyttepriser mv. kan ske uden varsel ved indførelse i FC's prisliste.
24. Kunder, der ikke accepterer varslede ændringer af vilkår eller prisstigninger, kan opsiges den eller de aftaler som ændringerne vedrører med virkning fra ændringernes ikrafttrædelse. Opsigelse skal ske, senest 14 dage inden ikrafttrædelse af den varslede ændring, jf. punkt 56.

D. Priser, fakturering og betaling

25. Kunden debiteres efter den til enhver tid aftalte prisliste.
26. Fakturering af tjenester og ydelser sker normalt hver måned. FC kan dog vælge at udskyde fakturering således, at faktureringen sker mindst én gang per kvartal.
27. FC kan foretage eventuel efteropkrævning af ydelser og gebyrer, der ved fejl ikke er opkrævet tidligere.
28. Oprettelsespriser, månedspriser for abonnemeter og visse éngangsydelser opkræves forud. Forbrug, gebyrer og visse éngangsydelser opkræves bagud.
29. Faktura fremsendes jf. punkt 13 og specifikationer fremsendes via email til den oplyste email-adresse, jf. punkt 11.
30. Kunden kan mod betaling af gebyr anmode om at få tilsendt specifikationer via almindelig post.
31. Kunden kan mod betaling af gebyr anmode om at få tilsendt kontoudtog på email eller via almindelig post.
32. Kundens fakturaer, samtalspecifikationer samt registreringer af indbetalinger er tilgængelige på FC's Serviceguide, jf. punkt 9.
33. For Kunder, der har valgt BetalingsService, jf. punkt 12, påhviler det Kunden at sikre, at der altid er dækning på Kundens bankkonto for den kommende betaling til FC.

34. Faktureringsgebyr kan tillægges.
35. Alle eventuelle gebyrer forbundet med indbetalinger afholdes af Kunden, eksempelvis ved indbetaling fra udlandet afholder Kunden gebyr til både det ud- og indenlandske pengeinstitut.
36. Betalingsfristen er løbende måned, medmindre andet fremgår af faktura.
37. Ved for sen betaling kan opkræves rykkergebyr og morarente efter rentelovens gældende regler.
38. FC forbeholder sig ret til at overdrage eventuelle fordringer til tredjemand.

E. Fejlmelding og -afhjælpning

39. Kunden kan i åbningstiden anmelde eventuelle fejl og mangler ved henvendelse til kundeservice eller teknisk support.
40. FC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt. FC videregiver fejlmeldinger, der kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, til denne operatør. Såfremt fejlen skyldes fejl og mangler i Kundens udstyr eller benyttelsen heraf, kan FC beregne sig et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning.
41. Ved fejlsøgning og fejlafhjælpning skal Kunden sikre, at FC snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal Kunden ligeledes medvirke ved fejlsøgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

F. Gensalgsklausul

42. Kunden er ikke berettiget til at gensælge FC's tjenester eller tillægsydelser til tredjemand, medmindre andet er aftalt.

G. Kundens misligholdelse

43. FC har ret til uden varsel at afbryde Kundens adgang helt eller delvist til FC's tjenester og tillægsydelser og i visse tilfælde hæve aftalerne såfremt,
 - a) Kunden ikke betaler forfaldne beløb efter at have modtaget rykkerbrev via email eller via almindelig post med angivelse af endelig betalingsfrist og varsling om lukning ved fortsat manglende betaling,
 - b) Kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger, begæres eller erklæres konkurs, træder i likvidation eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde sine forpligtelser,
 - c) Kunden undlader at opfylde FC's krav om betryggende sikkerhed, jf. punkt 18.
 - d) en efterfølgende kreditvurdering viser, at der er eller kan være berettiget tvivl om Kundens vilje eller evne til at betale. FC er endvidere berettiget til uden varsel at afbryde Kundens adgang helt eller delvist til FC's tjenester og tillægsydelser, hvis det aftalte kreditmaksimum overskrides.
 - e) Kunden tilslutter udstyr, der ikke er godkendt til brug i de offentlige tele- og datanet eller i øvrigt giver anledning til forstyrrelser i samme.
 - f) tjenester og ydelser i øvrigt anvendes på en måde, der krænker FC's eller tredjemands ret.
 - g) Kunden gensælger FC's tjenester eller tillægsydelser til tredjemand.
44. Såfremt Kunden inden 5 arbejdsdage efter modtagelse af meddelelse om ophævelse af Kundefaften bringer det forhold, der gav anledning til ophævelsen, i orden, genåbner FC snarest for Kundens adgang til FC's tjenester og tillægsydelser.
45. En Kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå ny Kundefaften eller Abonnementsaftale, før det skyldige beløb er betalt. FC er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om private registre.

H. Ansvar, erstatningsansvar og force majeure

46. Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.
47. FC er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler, dog således at; FC er kun ansvarlig for kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for indirekte tab, herunder men ikke begrænset til, driftstab, avancetab, tab af data, produktionstab, tab som følge af en aftale med tredjemand bortfalder m.v.
48. Erstatningskrav kan maksimalt udgøre kr. 10.000 per skadetilfælde, uanset tabets årsag eller karakter.
49. FC er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af tekniske problemer, afbrydelser, forstyrrelser i tele- og datanet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til FC's groft uagtsomme eller forsætlige handlinger og undladelser.

50. Hvis der opstår fejl i tele- og datanet, der medfører en afbrydelse af forbindelsen, kan FC efter omstændighederne og ved kundens henvendelse give et forholdsmæssigt afslag i den eventuelle abonnementsbetaling – dog kun hvis beløbet overstiger 25 kr. Afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, berettiger ikke til afslag i abonnementsbetalingen.
51. FC er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, forstyrrelser m.v., der kan henføres til andre teleudbydere, producenter, leverandører eller serviceudbydere.
52. Ligeledes er FC ikke ansvarlig for skader og tab, som kunden måtte lide pga. opkobling til internettet, herunder virus og download af opkaldsprogrammer. Dette gælder både terminaler og forbrug. Kunden kan beskytte sig mod et utilsigtet forbrug ved at abonnere på f.eks. Forbrugskontrol eller Spærring.
53. FC er således ikke ansvarlig for udstyr, kunden har købt hos forhandlere eller andre teleudbydere og FC er ligeledes ikke ansvarlig for, at dette udstyr kan anvendes efter en gennemført nummerportering, f.eks. som følge af unlock koder.
54. FC er ikke forpligtet til at opfylde Kundefaften og Abonnementsaftaler og dertil hørende tjenester og ydelser, hvis dette forhindres af omstændigheder, som er uden for FC's kontrol, herunder men ikke begrænset til brand, krig eller militæraktioner, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, herunder lynnedslag og oversvømmelser, væsentlige afbrydelser eller forstyrrelser i tekniske eller EDB-mæssige systemer, som FC ikke kunne have undgået eller overvundet uden urimelige omkostninger, eller som der ikke kunne have været taget højde for ved Abonnementsaftalens indgåelse.
55. FC er ikke ansvarlig for uvedkommendes aflytning af samtaler, læsning af SMS'er eller E-mails.

I. Opsigelse

56. Medmindre andet er aftalt, gælder Kundefaften og Abonnementsaftaler i 12 måneder, regnet fra ikrafttrædelsestidspunktet (bindingsperioden). Opsigelse kan herefter ske skriftligt med 30 dages varsel til udgangen af en kalendermåned (opsigelsesperioden) og skal fremsendes til kundeservice, gerne via email til kundeservice@facilicom.dk.
57. Kunden kan opsiges Kundefaften og Abonnementsaftaler med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnement og eventuelt minimumsforbrug i bindings- og opsigelsesperioden for de respektive aftaler. Såfremt der er aftalt en bindingsperiode, er FC tillige berettiget til kompensation. Kompensationen udgør enhver rabat, tilskud m.v., som Kunden har opnået med henvisning til, at Kunden har accepteret en bindingsperiode. Desuden er FC berettiget til kompensation for enhver ekstra omkostning, som FC måtte blive påført som følge af Kundens opsigelse inden udløb af bindings- og opsigelsesperioden. Kompensationen udgør minimum DKK 500.
58. FC refunderer eventuelle tilgodehavender, der overstiger DKK 25,00.
59. Beslutter FC at ophøre med at udbyde en tjeneste eller ydelse, kan aftale herom opsiges med to måneders varsel. Inddrages FC's ret til at udbyde en tjeneste eller ydelse, kan FC opsiges aftale herom til samtidigt ophør.

J. Overdragelse

60. Kunden kan ikke uden FC's skriftlige samtykke overdrage Kundefaften og/eller Abonnementsaftaler til tredjemand.
61. Kunden accepterer, at FC er berettiget til at indgå aftale med tredjemand om overdragelse af denne Kundefaften samt Abonnementsaftaler indgået mellem Kunden og FC.

K. Tvister og klageadgang

62. Ved uenighed om overholdelse af indgået Kundefaften og/eller Abonnementsaftaler, herunder om forbrug og den krævede betaling, kan Kunden klage til Facilicom A/S, Gammel Køge Landevej 57, 1. sal, DK-2500 Valby. Klagen skal indgives skriftligt. FC træffer afgørelse i klagen senest 3 måneder efter at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der gå op til 6 måneder før der foreligger en afgørelse. FC's afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørrevoldgade 48 st., DK-1358 København K.
63. Kundefaften og Abonnementsaftaler er underlagt dansk lovgivning. Enhver tvist som måtte opstå mellem parterne kan kræves afgjort ved Københavns Byret efter dansk rets almindelige regler.