

## Bilag 5

### Standard abonnementsvilkår for alle celfon's produkter

(Thisted den 1. december 2014)

#### 1. Generelt

Disse abonnementsvilkår er gældende for aftaler om abonnement på alle celfon a/s produkter, indgået mellem kunden og celfon a/s (efterfølgende benævnt celfon).

**1.1** Det er en forudsætning for aftalen om VoIP-telefoni, at kunden har adgang til internettet, hvor der som minimum kræves en forbindelse på 512/512 K bit/sek.

**1.2** Priser – oprettelsesgebyr, abonnementsydelse og samtaleafgifter kan ses på [www.celfon.dk](http://www.celfon.dk). Samtaleafgifter afregnes pr. påbegyndt sekund, med tillæg af opkaldsafgift. Der tages forbehold for prisændringer på ydelser samt minuttakster.

**1.3** Nummer, talekanal og abonnementer for VoIP telefoni – der skal oprettes et abonnement pr. telefonnummer, hvis kunden bestiller 10 numre skal der betales 10 stk. oprettelse og 10 stk. abonnementer. Der kan oprettes flere talekanaler på et nummer, det vil sige, at en kunde kan oprette et nummer med 25 talekanaler, dog skal der betales abonnement pr. talekanal, også selvom der kun er et nummer.

#### 2. Aftalen

**2.1** Aftalen indgås mellem kunden og celfon. Parternes aftale består af foreliggende abonnementsbetingelser og celfon's prissætning. Kunden hæfter for ethvert forbrug af ydelser, leveret i henhold til denne aftale. Kun registrerede danske virksomheder med gyldigt CVR nummer kan indgå aftale med celfon.

**2.2** Aftalen kan kun indgås gennem en celfon agent ved, at kunden udfylder oprettelsesbilag udleveret af agenten og tilkendegivet at have accepteret abonnementsbetingelserne. Aftalen er indgået i det øjeblik, celfon har modtaget en udfyldt og underskrevet aftale fra kunden og har godkendt kunden ved at aktivere denne i systemet. Det er en forudsætning, at kunden har en e-mailadresse. Henvender kunden sig direkte til celfon, vil der blive henvist til nærmeste agent.

**2.3** Ved tilmelding forpligter kunden sig til, at overholde celfon's abonnementsbetingelser og samtidig skal kunden afgive en række oplysninger. Kundeoplysningerne er bl.a. firmanavn og adresse, CVR nummer samt e-mailadresse.

**2.4** Kunden har pligt til straks at underrette celfon om betalingsforhold. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom til [info@celfon.dk](mailto:info@celfon.dk)

**2.5** Hvis kunden, af tekniske årsager, ikke kan blive tilsluttet celfon, eller hvis celfon ikke ønsker at

opretholde aftalen med kunden efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

**2.6** Opkald til en række højt takserede telefonnumre, eksempelvis 90-numre, er som udgangspunkt blokeret af celfon.

**2.7** Abonnementet forudbetales.

**2.8** celfon forbeholder sig retten til altid at kunne sætte et kreditmaksimum, når dette er begrundet i kundens forhold. Overstiger en kundes udestående (såvel forfaldne som uforfaldne) med celfon dette kreditmaksimum, er kunden forpligtet til straks efter anmodning fra celfon at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller tilsvarende. celfon er berettiget til at indskrænke kundens brug af abonnementet, indtil kundens udestående er nedbragt til under det satte kreditmaksimum. Stiller kunden ikke med den fornødne sikkerhed, er celfon berettiget til at opsige aftalen med øjeblikkelig varsel.

#### 3. Betaling og fakturering

**3.1** celfon er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. celfon er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services. celfon takserer og afregner pr. sekund.

**3.2** celfon afregner og fakturerer pr. kvartal. Fakturaen fremsendes elektronisk i EDI-format eller som PDF-fil via e-mail. Alle aktuelle samtalspecifikationer kan bestilles ved at skrive en mail til [info@celfon.dk](mailto:info@celfon.dk). De bliver sendt som en PDF fil.

**3.3** Betalingsfristen er 8 dage efter fakturadato. Alle beløb, er eksklusiv moms. Beløb der ikke betales rettidigt, vil efter forfaldsdatoen blive pålagt en rente svarende til 1,5 % pr. måned. celfon forbeholder sig ligeledes retten til at spærre tjenesten i tilfælde af manglende betaling.

**3.4** Regningsspecifikation kan rekvireres ved at sende en mail til [info@celfon.dk](mailto:info@celfon.dk) Specifikationen vil blive tilsendt som PDF fil på mail.

#### 4. Alarmcentralen

**4.1** Der sendes altid A-nummer med ved nødopkald (112).



## 5. Ændring af abonnementsvilkår og priser

**5.1** De til enhver tid gældende abonnementsvilkår og priser for celfon's produkter, fremgår af celfon's prisliste på [www.celfon.dk](http://www.celfon.dk), og kan desuden oplyses ved henvendelse til agenten. Nærmeste agent kan ses på [www.celfon.dk](http://www.celfon.dk).

**5.2** Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på [www.celfon.dk](http://www.celfon.dk) og sendt til den e-mailadresse, kunden har oplyst. celfon kan ikke holdes ansvarlig for e-mails, som ikke er fremkommet til kunden. Kunden varsles min. 30 dage før ændringerne træder i kraft, således at kunden har mulighed for at opsigte aftalen rettidigt, hvis dette ønskes. Ændringer af positiv karakter for kunden, herunder prisnedsættelser, kan ske uden forudgående varsel.

## 6. Aftalens overdragelse

**6.1** Kunden er på intet tidspunkt berettiget til at gensælge celfon's tjenester.

**6.2** Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand, uden celfon's forudgående skriftlige samtykke.

**6.3** celfon er berettiget til, uden kundens samtykke, at overdrage aftalen til ethvert selskab indenfor celfon koncernen.

## 7. Nummertildeling og nummerændring

**7.1** Kundens eksisterende telefonnummer kan normalt videreføres hos celfon. Dette forudsætter, at kunden ikke har opsagt eller selv opsiger sit abonnement hos en anden operatør, idet overflytning af kundens hidtidige telefonnummer ikke kan ske efter opsigelse. I forbindelse med en overflytning/ nummerportering af et eksisterende telefonnummer bemyndiger kunden, i form af underskrevet porteringsformular, celfon til at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til celfon. Portering sker efter gældende lovgivning (LOV nr. 169 af 03/03/2011 kapitel 7).

**7.2** Det er til enhver tid kundens ansvar at sørge for, at et bestemt nummer kan porteres. celfon kan ikke holdes ansvarlig for tab eller for produkter, der umuliggør portering af nummeret. celfon forbeholder sig desuden retten til at tildele kunden nyt nummer såfremt portering af nummer, ikke kan lade sig gøre. celfon har fastlagt, at portering af nummer forsøges to gange. Herefter er celfon ikke

forpligtet til at portere nummeret. Ønsker kunden at fastholde portering af et nummer, er prisen i henhold til celfon's prisliste. Kunden kan alternativt vælge nyt nummer. For hver igangsætning af portering faktureres dette jvf. celfon's prisliste.

**7.3** Hvis en kunde ønsker at portere sit fastnetnummer til celfon, er celfon ikke ansvarlig for, at fastnetnummeret er bundet til en specifik internetforbindelse.

**7.4** celfon kan ikke holdes ansvarlig for tab i forbindelse med portering af nummer. På dato for portering af kundens nummer, kan der forekomme periodiske udfald, hvor kundens nummer ikke kan anvendes. celfon kan ikke holdes ansvarlig herfor.

**7.5** celfon har ret til at opkræve betaling for særlige numre, også kaldet guldnumre.

**7.6** Annullering af et porteringsforløb fra kundens udbyder til celfon, skal ske skriftligt (mail eller brev). celfon vil ved en skriftlig annullering stoppe porteringen. celfon kan ikke holdes ansvarlig for fejl, forårsaget af den afgivende operatør i forbindelse med en annullering af flytningen. Sker annulleringen af porteringen, senere end 14 dage fra opstart, tilbagebetaler celfon ikke penge for udstyr der er købt i forbindelse med oprettelsen/flytningen.

**7.7** Nummervalidering  
celfon's telenet validerer kald fra kunder og sikrer, at det nummer, der overføres til brug for nummervisning hos modtageren af kaldet, svarer til et nummer, der er tildelt kunden til brug for den pågældende SIP-trunk til det offentlige telenet. De telefonnumre, som oplyses til celfon, skal kunden have juridisk ejerskab af.

## 8. Opsigelse

**8.1** Kunden kan opsigte bindingsfri abonnementsaftaler med celfon uden varsel til udgangen af en måned. Opsigelse skal ske skriftligt.

**8.2** Kundens betaling for oprettelsesgebyret refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse.

**8.3** Ved overdragelse til andet teleselskab, samt opsigelse, bliver det forudbetalte kvartals abonnementsydelse ikke refunderet.

**8.4** Ved opsigelse af aftaler på VoIP- og mobiltelefoni eller bredbånd med indgået bindingsperiode, vil celfon opkræve det resterende abonnementsbeløb for bindingsperioden i én samlet opkrævning.



## 9. Fejlmelding

**9.1** Fejlmelding sker via den lokale agent.

**9.2** Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for celfon's kontrol, eksempelvis ved fejl hos anden operatør, videregiver celfon denne fejlmelding. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejl retning i kundens egen installation. celfon er berettiget til at kræve dækning af kunden for celfon's udgifter til fejlsøgning i de tilfælde, hvor fejlen ikke kan henføres til celfon.

**9.3** celfon er berettiget til at afbryde, indskrænke eller ændre kundens brug af celfon's tjenester, hvis celfon finder det nødvendigt af sikkerheds- eller driftsmæssige hensyn.

**9.4** celfon kan ikke holdes ansvarlig for problemer og fejl på kundens fax-udstyr, telefonsvarer, vis nummer maskiner etc. Ligeledes yder celfon ikke support herpå. celfon hæfter således ikke for fejl af en sådan karakter.

**9.5** celfon kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller forkert anvendelse af kundens eget router/switch udstyr eller lignende. Kunden hæfter selv for evt. portåbninger ved egen internetudbyder.

## 10. Kundens data og nummeroplysning

**10.1** celfon er forpligtet til, i henhold til "Bekendtgørelse om nummeroplysningsdatabaser", at videregive de i kundekartoteket registrerede nummeroplysningsdata (telefonnummer, navn og adresse) til alle, som måtte fremsætte ønske herom (118, Telefonbog).

**10.2** Nummeroplysningsdata videregives ikke til tredjemand, hvis kunden har valgt "Udeladt nummer", "Udeladt adresse" eller "Hemmeligt nummer".

**10.3** Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden, der er afgivet til eller indhentet af celfon, behandles til enhver tid fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering eller kreditvurdering af kunden.

**10.4** Kunden kan ændre i de angivne data, med undtagelse af navn samt brugernavn ved at skrive en mail til [info@celfon.dk](mailto:info@celfon.dk). Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i celfon's kundekartotek, og at disse oplysninger kan bruges i forbindelse med celfon's fremsendelse af faktura og anden markedsinformation om tjenester m.v.

## 11. Kundens misligholdelse

**11.1** Misligholder kunden sin aftale, har celfon ret til uden varsel at spærre tjenesten og efterfølgende ophæve aftalen. Væsentlig misligholdelse er forhold så som:

- a) Kunden undlader at betale afgifter og forbrug i henhold til fremsendt faktura.
- b) Kunden opgiver ikke ændringer i kundens oplysninger, jf. pkt. 2.4.
- c) Kunden standser sine betalinger og viser sig at være insolvent.
- d) Kunden ikke opfylder celfon's krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- e) En kreditvurdering viser, at celfon kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine fakturaer rettidigt.
- f) Kunden undlader straks at give celfon besked om, at mobilen og/eller SIM-kort er blevet stjålet, eller hvis kunden har mistanke om at SIM-kortet bliver misbrugt.
- g) Kunden ikke opbevarer koder på tilstrækkelig sikker måde.
- h) Kunden udøver chikane mod celfon eller celfon's medarbejdere.

**11.2** Spærring sker uden varsel. Hvis kunden retter det/de forhold, der gav anledning til spærringen, og celfon ikke har ophævet aftalen, kan kunden mod betaling af et gebyr få genåbnet sin adgang til tjenesten.

**11.3** celfon har ret til, hvis en kunde misligholder en betaling, at foretage en indberetning til et kreditoplysningsbureau jf. lov om behandling af personoplysninger.

## 12. Tekniske oplysninger

celfon benytter følgende protokoller til celfon VoIP-telefoni: SIP.

IP-adaptore skal være SIP kompatibel.

celfon yder kun support på godkendte IP-adaptore. Coder, der benyttes er: G.711 A-Law.

## 13. Ansvar

**13.1** celfon hæfter ikke for fejl, nedbrud, driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til anden operatør. celfon er heller ikke erstatningsansvarlig jf. almindelige erstatningsregler for tab forårsaget ved celfon's undladelser.

**13.2** celfon hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk tab som følge af, at IP- og mobil tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.



**13.3** celfon er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager. Dette indebærer også forsinkelser på takseringen. Ligeledes er celfon heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

**13.4** celfon er fritaget for ansvar, såfremt følgende omstændigheder er gældende og er uden for celfon's kontrol. Disse forhold gælder brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende (force majeure), og som celfon ikke med rimelighed kunne forventes at have taget i betragtning ved abonnementsaftalens indgåelse.

#### **14. Misbrug**

**14.1** Kunden har pligt til at meddele, så snart kunden får eller har mistanke om, at kundens konto bliver eller vil blive misbrugt. Således skal kunden straks kontakte celfon med henblik på at få kontoen spærret.

**14.2** Kunden er forpligtet til straks at give celfon besked hvis SIM-kortet bliver stjålet. Kunden hæfter selv for forbrug indtil kunden melder SIM kortet stjålet hos celfon.

#### **15. Tvister**

**15.1** Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbrug og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til celfon's adresse. celfon besvarer klagen skriftligt, senest 1 måned efter, at klagen er indgivet.

**15.2** Alle tvister, som direkte eller indirekte opstår på grundlag af nærværende aftale, afgøres ved de almindelige danske domstole og efter dansk ret.

#### **16. Ikrafttrædelse**

Disse betingelser er gældende fra den 1. august 2014