

# Abonnementsvilkår for Unicoms IP- og mobiltelefonitjeneste

2015

## 1. Generelt

Disse abonnementsvilkår er gældende for aftaler om abonnement på Unicom APS's IP-telefoni- og mobiltelefoni-tjeneste, indgået mellem kunden og Unicom ApS (efterfølgende benævnt Unicom).

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

**1.2** Priser – oprettelsesgebyr, abonnementsydelse og samtaleafgifter kan ses på [www.unicom.dk](http://www.unicom.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 IP-telefoni – der skal oprettes et abonnement per 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 per talekanal, også selvom der kun er et nummer.

## 2. Aftalen

**2.1** Aftalen indgås mellem kunden og Unicom. Parternes aftale består af foreliggende abonnementsbetingelser og Unicoms prissætning. Kunden hæfter for ethvert forbrug af ydelser, leveret i henhold til denne aftale. Kun myndige personer kan indgå aftale med Unicom.

**2.2** Aftalen indgås ved, at kunden udfylder fuldmagt. Bestiller kunden ikke via internettet, er aftalen indgået i det øjeblik, Unicom har modtaget en udfyldt og fuldmagt/underskrevet aftale fra kunden og har godkendt kunden ved at aktivere denne i systemet. Det er en forudsætning, at kunden har en e-mail - adresse.

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

**2.4** Kunden har pligt til straks at underrette Unicom betalingsforhold. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller selv ændre oplysningerne på kundens personlige side på [www.Unicom.dk](http://www.Unicom.dk)

**2.5** Hvis kunden, af tekniske årsager, ikke kan blive tilsluttet Unicom, eller hvis Unicom ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning.

**2.6** Overførsel af telefonnummer sker efter gældende lovgivning (LOV nr. 169 af 03/03/2011 kapitel 7) og kun mod forudbetaling. Dette betyder, at Unicom ikke opretter telefonnummer, eller overdrager telefonnummer, før kunden har betalt for oprettelsen.

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

**2.8** Abonnementet forudbetales.

**2.9** Unicom 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 Unicom dette kreditmaksimum, er kunden forpligtet til straks efter anmodning fra Unicom at stille sikkerhed i form af kontant depositum eller tilsvarende. Unicom 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 Unicom berettiget til at opsigte aftalen med øjeblikkelig varsel.

## 3. Betaling og fakturering

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

**3.2** Unicom afregner og fakturerer månedligt. Fakturaen fremsendes elektronisk i EDI-format eller som PDF-fil via e-mail.

**3.3** Betalingsfristen er 14 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. + gebyr efter lovgivningen, Unicom forbeholder sig ligeledes retten til at spærre tjenesten i tilfælde af manglende betaling.

#### **4. Alarmcentralen**

**4.1** Ved nødopkald (112) vil adressen blive vist på alarmcentralens system. Bemærk, at installationen kan flyttes til en anden placering uden, at alarmcentralen automatisk kan spore dette. Derfor er det vigtigt at holde adressen under kundelogin opdateret og altid oplyse navn og adresse ved nødopkald.

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 IP-telefoni-tjenester, fremgår af Unicoms prisliste på [www.Unicom.dk](http://www.Unicom.dk), og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 70262060.

**5.2** Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på [www.unicom.dk](http://www.unicom.dk) og sendt til den e-mail-adresse, kunden har oplyst. Unicom 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 opsige 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 Unicoms tjenester.

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

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

#### **7. Nummertildeling og nummerændring**

**7.1** Kundens eksisterende telefonnummer kan normalt videreføres hos Unicom. 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, Unicom til at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til Unicom. Portering sker efter gældende lovgivning (LOV nr. 169 af 03/03/2011 kapitel 7).

**7.2** Flytter kunden ikke sit eksisterende telefonnummer, kan Unicom stadig vise kundens hovednummer eller 70-nummer, hvis der indgås skriftlig aftale herom. Ellers tildeles kunden et telefonnummer fra Unicoms nummerserie.

**7.3** Det er til enhver tid kundens ansvar at sørge for, at et bestemt nummer kan porteres. Unicom kan ikke holdes ansvarlig for tab eller for produkter der umuliggør portering af nummeret. Unicom forbeholder sig desuden retten til at tildele kunden nyt nummer såfremt portering af nummer, ikke kan lade sig gøre. Unicom har fastlagt, at portering af nummer forsøges to gange. Herefter er Unicom ikke forpligtet til at portere nummeret. Ønsker kunden at fastholde portering af et nummer, er prisen i henhold til Unicoms prisliste. Kunden kan alternativt vælge nyt nummer. For hver igangsætning af portering faktureres create jvf. Unicoms prisliste.

**7.4** Hvis en kunde ønsker at portere sit fastnet nummer til Unicom, er Unicom ikke ansvarlig for, at fastnetnummeret er bundet til en specifik internet- forbindelse.

**7.5** Unicom 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. Unicom kan ikke holdes ansvarlig herfor.

**7.6** Unicom har ret til at opkræve betaling for særlige numre, også kaldet guldrumre.

**7.7** Annullering af et porteringsforløb fra kundens udbyder til Unicom, skal ske skriftligt (mail eller brev). Unicom vil ved en skriftlig annullering stoppe porteringen. Unicom 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 Unicom ikke oprettelses-/flytningsgebyr eller penge for udstyr der er købt i forbindelse med oprettelsen/flytningen.

#### **7.8 Nummervalidering**

Unicoms 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 Unicom, skal kunden have juridisk ejerskab af.

#### **7.9 SIP-trunk uden nummervalidering**

Det er muligt for Unicom at oprette SIP-trunks uden nummervalidering. Dette betyder, at De som kunde forpligter Dem til kun at vise de numre ud på det offentlige telenet, som De er juridisk ejer af. I tilfælde af misbrug forbeholder Unicom sig uden varsel ret til at lukke for udgående kald.

## 8. Opsigelse

**8.1** Kunden kan opsigte bindingsfri abonnementsaftaler med Unicom med 3 måneders varsel til udgangen af en måned. Opsigelse skal ske skriftligt.

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

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

**8.4** Ved opsigelse af aftaler på IP- og mobiltelefoni eller bredbånd med eller uden indgået rabatperiode, vil Unicom opkræve det resterende abonnementsbeløb for bindingsperioden i én samlet opkrævning.

## 9. Support

**9.1** Unicom er forpligtet til at udbedre fejl og andre afbrud indenfor rimelig tid efter, at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske via mail på [kundeservice@unicom.dk](mailto:kundeservice@unicom.dk) eller telefonisk på tlf. nr. 70262060. Afhjælpningen vil ske hurtigst muligt indenfor normal arbejdstid mandag-torsdag fra kl. 08:30 til 16:30 fredag 08:30 til 16:00.

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

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

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

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

## 10. Kundens data og nummeroplysning

**10.1** Unicom 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 Unicom, behandles til enhver tid fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering eller kreditvurdering af kunden.

**10.4** Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i Unicoms kundekartotek, og at disse oplysninger kan bruges i forbindelse med Unicoms fremsendelse af faktura og anden markedsinformation om tjenester m.v.

## 11. Kundens misligholdelse

**11.1** Misligholder kunden sin aftale, har Unicom 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 Unicoms krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- e) En kreditvurdering viser, at Unicom kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine fakturaer rettidigt.
- f) Kunden undlader straks at give Unicom 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 (herunder PIN- og PUK-koder) på tilstrækkelig sikker måde.
- h) Kunden udøver chikane mod Unicom eller Unicoms medarbejdere.

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

**11.3** Unicom har ret til, hvis en kunde misligholder en betaling, at foretage en indberetning til et kreditoplysnings-bureau jf. lov om behandling af personoplysninger.

## **12. Tekniske oplysninger**

Unicom benytter følgende protokoller til Unicom IP-telefoni: SIP.

## **13. Ansvar**

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

**13.2** Unicom 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-tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

**13.3** Unicom 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 Unicom heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

**13.4** Unicoms er fritaget for ansvar, såfremt følgende omstændigheder er gældende og er uden for Unicoms kontrol. Disse forhold gælder brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, myndighedspåbud eller lignende (force majeure), og som Unicom 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 Unicom med henblik på at få kontoen spærret.

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

## **15. Tvister**

**15.1** Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbrug og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til Unicoms adresse. Unicom 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. December 2015