

Betingelser for Fast Telefoni abonnement hos UnoTel

Version 2.0

Indhold:

1. Generelt
2. Aftalen
3. Support
4. Tjenester og funktioner
5. Betaling og fakturering
6. Alarmcentralen
7. Ændring af abonnementsvilkår og priser
8. Aftalens overdragelse
9. Nummertildeling og nummerændring
10. Opsigelse
11. Kundens data og nummeroplysning
12. Kundens misligholdelse
13. Tekniske oplysninger
14. Ansvar
15. Tyverispærring
16. Tvister
17. Ikrafttrædelse

1. Generelt

Hermed UnoTel A/S (følgende benævnt UnoTel) betingelser for UnoTel Fast Telefoni (også kaldet IP Telefoni).

1.1. For at kunne benytte UnoTel Fast Telefoni, er kunden ansvarlig for at have adgang til Internettet, hvor UnoTel som minimum kræver en forbindelse på 256/256 Kbit/s.

1.2. UnoTel kræver, at kunden har fast bopæl og fakturaadresse i Danmark

2. Aftalen.

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

2.2. Aftalen indgås ved, at kunden udfylder tilmeldingsformularen på www.unotel.dk og tilkendegiver at have accepteret abonnementsbetingelserne. Bestiller kunden ikke via Internettet, er aftalen indgået i det øjeblik, UnoTel 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-mail adresse.

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

2.4. Kunden har pligt til straks at underrette UnoTel om en eventuel adresseændring samt ændring af betalingsforhold. Kunden skal fremsende skriftlig meddelelse herom eller selv ændre oplysningerne på kundens login side på www.unotel.dk. Såfremt kunden ikke straks meddeler UnoTel dette, er UnoTel berettiget til at ophæve aftalen, jf. pkt. 11, eller opkræve gebyr herfor. UnoTel er berettiget til at opkræve kr. 50,- i gebyr for ændring heraf. Ligeledes kan UnoTel, hvis det skønnes nødvendigt, kræve at kunden skal fremsende bopælsattest og/eller billedlegitimation.

2.5. Hvis kunden, af tekniske årsager, ikke kan blive tilsluttet UnoTel, eller hvis UnoTel ikke ønsker at opretholde aftalen med kunden efter en foretaget kreditvurdering, annulleres aftalen med øjeblikkelig virkning. Ved tilmelding kontrollerer UnoTel, at det angivne betalingskort ikke er spærret.

2.6. Overførsel af telefonnummer sker efter gældende regler og kun mod forudbetaling. Dette betyder, at UnoTel ikke opretter telefonnummer, eller overdrager telefonnummer, før end kunden har betalt for oprettelsen.

2.7. UnoTel forbeholder sig retten til at pålægge kunden gebyr for genudsendelse af IP-udstyr. Prisen for dette gebyr kan ses på vores prisliste.

2.8. Hvis en ændring i abonnementsform ønskes, kan ændringen foretages den efterfølgende første i måneden.

Abonnementsformen forudbetales og ved ændring af abonnementsform betales differencen.

2.9. UnoTel kræver ikke noget minimumsforbrug, men blot at Fast Telefoni nummeret aktiv, hvilket vil sige, at der foretages opkald minimum én gang hver måned. Dit nummer bliver dog ikke lukket, hvis du ikke holder det aktivt, med mindre der er negativ saldo på kontoen. UnoTel efterkontrollerer hver måned, om du holder Fast Telefoni nummeret aktiv. Hvis dette ikke er tilfældet har UnoTel ret til at opsige aftalen.

3. Support

3.1 UnoTel skal sørge for at udbedre fejl og andre afbrud indenfor rimelig tid, efter at kunden har anmeldt fejlen. Henvendelse kan ske telefonisk på 70 25 50 80, og afhjælpningen sker hurtigst muligt indenfor normal arbejdstid fra kl. 08:00 til 16:00.

3.2. Anmelder kunden driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der er uden for UnoTels kontrol, eksempelvis ved fejl hos anden operatør, videregiver UnoTel denne fejlmelding. UnoTel er desuden berettiget til at kræve, at kunden betaler for UnoTels udgifter til fejlsøgningen, ligesom kunden har pligt til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning. UnoTel er berettiget til at opkræve 200 kr. for denne fejlsøgning hvis det skyldes kundens forhold.

3.3. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig for problemer og fejl på kundens fax udstyr, telefonsvarer, vis nummer maskine etc. Ligeledes yder UnoTel ikke support herpå. UnoTel hæfter således ikke for fejl af en sådan karakter.

3.4. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig for fejl eller forkert anvendelse af kundes eget router/switch-udstyr eller lignende. Kunde hæfter selv for evt. port-åbninger ved egen internetudbyder.

4. Tjenester og funktioner

4.1. Nummervisning

Kunden har via sit kundelogin mulighed for at vælge Skjul nummer. Opkald til alarmtjenesten 112 vil aldrig kunne blokeres for nummervisning. UnoTel kan ikke garantere, at nummeret vises ved opkald til udlandet.

4.2. Takstoplysningsfacilitet

Kunden kan på UnoTels hjemmeside www.unotel.dk få oplyst bl.a. størrelsen af opkaldsafgiften samt listepriisen pr. minut for opkald til danske telefonnumre. UnoTel opkræver ikke betaling for anvendelse af takstoplysningsfaciliteten.

4.3. Opkald til en række højt takserede telefonnumre, eksempelvis 90-numre, samt opkald til lande med særligt høje samtaleafgifter, er som udgangspunkt blokeret af UnoTel Fast Telefoni.

5. Betaling og fakturering

5.1. UnoTel er berettiget til at opkræve oprettelses- og ændringsafgift for selve aftalen. UnoTel er desuden berettiget til at opkræve oprettelsesafgift for supplerende tjenester og services.

5.2. UnoTel opkræver ikke et minimumsforbrug, dog skal den månedlige abonnementsydelse stadig betales.

5.3. UnoTel Fast Telefoni afregnes ved optankning. Fra kundelogin optankes Fast Telefoni konto. Derudover er der mulighed for at tilmelde sig Automatisk Optankning.

5.4. Kundens tjeneste spærres ikke umiddelbart ved overskridelse af den indbetalte taletid. Kunder hos UnoTel kan have et forbrug på kredit, som debiteres i henhold til UnoTels gældende prisliste. Overskrider kunden ved sit forbrug den indbetalte taletid, giver UnoTel kunden en kredit på op til 5 dage eller tillader en negativ saldo på kr. 300,-. UnoTel tilstræber at spærre ved minus kr. 300,-. UnoTel kan dog ikke holdes ansvarlig for forbrug større end minus kr. 300,-. Ved overskridelse af én af disse grænser er UnoTel berettiget til at spærre tjenesten uden varsel. UnoTel er berettiget til at tage gebyr for dette.

5.5. Kunden vil ved spærringen have mulighed for at indsætte penge på sin konto. Dette gøres fra kundens personlige kundelogin. Herefter har kunden mulighed for at få genåbnet sin aftale, ved at indbetale det skyldige beløb. Genåbning sker automatisk.

5.6. Kunden skal sikre dækning på det af kunden benyttede betalings- eller kredittkort. Bliver betalingstransaktioner afvist af kundens bank, kan UnoTel hæve aftalen uden varsel.

5.7. UnoTels kunder kan tilmelde sig Automatisk Optankning. Ved tilmelding til Automatisk Optankning accepterer kunden, at UnoTel efterfølgende gennemfører transaktioner ved hjælp af kundens indtastede kortdata. Optankningsbeløb vil herefter blive trukket, hvis saldoen er negativ. Ønsker kunden at ændre beløbet på Automatisk Optankning, skal servicen først afmeldes, og derefter skal kunden tilmelde sig igen med det ændrede beløb.

Kvitteringer for optankninger foretaget gennem Automatisk Optankning kan følges direkte via kundelogin, hvor der genereres en faktura som normalt. Kunden modtager ligeledes en mail.

Såfremt kunden ønsker at forlade ordningen med Automatisk Optankning, kan man afmelde sig fra sit kundelogin. Det koster normalt kreditkort gebyr, hver gang der foretages Automatisk Optankning.

5.8. Regningspecifikation. Kunden har på sit kundelogin på www.unotel.dk adgang til en gratis specificeret regning/forbrugsoversigt. Kunden får en detaljeret liste over sine opkald. Listen giver oplysninger om dato, klokkeslæt, varighed og pris for samtlige kaldte numre og modtagne opkald i de tilfælde, hvor kunden skal betale. UnoTels gratiskald vises også på regningsoversigten/forbrugsoversigten.

Særligt for erhverv:

5.9. UnoTel tilbyder to afregningsformer: Månedlig Regning samt Optankning. Ved fremsendelse af faktura pålægger UnoTel et administrationsgebyr på 10 kr. Denne faktura kan tilmeldes PBS. UnoTel tilstræber at fakturere sidst på måneden således, at betalingen ligger til forfald til første dag i hver måned. Udsendelse af faktura er betinget af kreditgodkendelse fra UnoTels side. Alle aktuelle fakturaer med tilhørende samtalspecifikationer er tilgængelige på kundens personlige side på adressen www.unotel.dk. Desuden fremsender UnoTel elektronisk regning til alle offentlige institutioner.

6. Alarmcentralen.

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).

7. Ændring af abonnementsvilkår og priser

7.1. De til enhver tid gældende abonnementsvilkår og priser for Fast Telefoni tjenester fremgår af UnoTels prislister på www.unotel.dk, og kan desuden oplyses ved henvendelse til kundeservice på telefon 70 25 50 80.

7.2. Ændringer af priser og abonnementsvilkår vil blive annonceret på www.unotel.dk og sendt til den e-mail adresse, kunden har oplyst. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig for e-mails, som ikke er fremkommet til kunden. Kunden varsles 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.

8. Aftalens overdragelse

8.1. Kunden er på intet tidspunkt berettiget til at gensælge UnoTels tjenester.

8.2. Kunden kan ikke overdrage denne aftale til tredjemand uden UnoTels forudgående skriftlige samtykke, hvilket bl.a. kan betinges af, at der forinden sker betaling af samtlige udestående med kunden, samt at den nye kunde stiller sikkerhed, jf. pkt. 2.8, betaler et overdragelsesgebyr eller lignende.

9. Nummertildeling og nummerændring

9.1. Kundens eksisterende telefonnummer kan normalt videreføres hos UnoTel. 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, UnoTel til at anmode kundens eksisterende operatør om at overføre kundens telefonnummer til UnoTel. Nummerportering af telefonnummer kan tage op til 8 uger, men UnoTel kan ikke holdes ansvarlig, hvis denne periode overskrides.

9.2. Flytter kunden ikke sit eksisterende telefonnummer, tildeles kunden et telefonnummer fra UnoTels nummerserie. UnoTel er berettiget til, af tekniske eller driftsmæssige årsager, at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette betyder ikke, at kunden har ret til erstatning eller kompensation af nogen art.

9.3. Det er til enhver tid kundens ansvar at sørge for at et bestemt nummer kan porteres. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig for tab eller for produkter der umuliggør nummerportering af nummeret. UnoTel forbeholder sig desuden retten til at tildele kunden nyt nummer såfremt nummerportering af nummer ikke kan lade sig gøre. UnoTel har fastlagt at nummerportering af nummer forsøges to gange. Herefter er UnoTel ikke forpligtet til at portere nummeret. Ønsker kunde at fastholde nummerportering af nummer koster dette 199 kr. pr. forsøg. Kunde kan alternativt vælge nyt nummer uden ekstra omkostninger.

9.4. Hvis en kunde ønsker at portere sit fastnet nummer til UnoTel, er UnoTel ikke ansvarlig for, at fastnet nummeret er bundet til en specifik Internet forbindelse.

9.5. UnoTel er ikke ansvarlig for eller kan holdes ansvarlig for tab i forbindelse med nummerportering af nummer. På dato for nummerportering af kundens nummer kan der i tidsrummet kl. 08.00 – 16.00 forekomme periodiske udfald, hvor kundens nummer ikke kan anvendes. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig herfor.

9.6. Annullering af et nummerporteringsforløb fra din udbyder til UnoTel, skal ske skriftligt (e-mail eller brev). UnoTel vil ved en skriftlig annullering stoppe nummerporteringen. UnoTel kan ikke holdes ansvarlig for fejl forårsaget af den

afgivende operatør i forbindelse med en annullering af flytningen. Sker annulleringen af nummerporteringen senere end 14 dage fra opstart, tilbagebetaler UnoTel ikke oprettelse-/flytningsgebyr eller penge for udstyr der er købt i forbindelse med oprettelsen/flytningen.

10. Opsigelse

10.1. Kunden kan opsigelse abonnementsaftalen med UnoTel uden varsel. Opsigelse skal ske skriftligt.

10.2. Kunden vil ved opsigelse få returneret evt. forudbetalte beløb, ca. 30 dage efter UnoTels modtagelse af opsigelsen. Kundens betaling for oprettelsesgebyret og evt. bonus refunderes dog ikke ved almindelig opsigelse/nummerportering.

10.3. Ved overdragelse til andet teleselskab samt opsigelse udbetaler UnoTel tilgodehavende via bankoverførsel. Det koster ligeledes 25 kr. at få sin Fast Telefoni konto opgjort.

10.4. Kunden er ved fortrydelse berettiget til, inden 14 dage efter afgivelse af bestilling, at fortryde aftalen med UnoTel. Når UnoTel har modtaget kundens meddelelse om fortrydelse, og den fremsendte velkomstpakke er returneret i ubrudt stand, tilbageføres det indbetalte beløb til kunden. Er tjenesten taget i brug, kan kunden ikke fortryde aftalen.

11. Kundens data og nummeroplysning

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

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

11.3. Ikke offentligt tilgængelige oplysninger om kunden, der er afgivet til eller indhentet af UnoTel, behandles til enhver tid fortroligt og vil kun blive anvendt i forbindelse med fakturering, kreditvurdering af kunden samt eventuel meddelelse til kreditoplysningsbureauer.

11.4. Kunden kan ændre i de angivne data, med undtagelse af navn samt brugernavn på sin personlige side under www.unotel.dk. Kunden accepterer, at de oplysninger, som kunden har afgivet i forbindelse med bestilling af aftalen, indgår i UnoTels kundekartotek, og at disse oplysninger kan behandles i forbindelse med UnoTels markedsføring af tjenester m.v. overfor kunden.

12. Kundens misligholdelse

12.1. Misligholder kunden sin aftale, har UnoTel ret til uden varsel at ophæve aftalen. Væsentlig misligholdelse er forhold såsom:

- a) Kunden undlader at betale krediteret forbrug.
- b) Kunden opgiver ikke ændringer i kundens oplysninger, jf. pkt. 2.3.
- c) Kunden standser sine betalinger og viser sig at være insolvent.
- d) Kunden ikke opfylder UnoTels krav om sikkerhedsstillelse rettidigt.
- e) En kreditvurdering viser, at UnoTel kan formode, at kunden ikke er i stand til at betale sine regninger rettidigt.
- f) Kunden udøver chikane mod UnoTel, eller mod UnoTels medarbejdere.

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

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

12.4. Har kunden misligholdt sine betalingsforpligtelser, og har UnoTel efterfølgende opsagt kundens aftale, er UnoTel berettiget til at opkræve gammel gæld, før kunden kan indgå ny aftale.

13. Tekniske oplysninger

UnoTel benytter følgende protokol til UnoTel Fast Telefoni: SIP.

Fast Telefoni adaptere:

Zyxel P-2302R-P1

Aztech ATA-V300

Andet udstyr kompatibelt med SIP kan benyttes til UnoTel Fast Telefoni.

UnoTel yder kun support på disse Fast Telefoni adaptere:

Zyxel P-2302R-P1

Aztech ATA-V300

Codec der benyttes er:

G.711 A-Law

14. Ansvar

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

14.2. UnoTel hæfter ikke for indirekte tab, følgeskader, driftstab, tab af avance, tab af data, krav fra tredjemand eller andet økonomisk konsekvenstab som følge af, at Fast Telefoni tjenesten ikke kunne anvendes som forventet.

14.3. UnoTel 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 UnoTel heller ikke ansvarlig for tilfælde, hvor tredjemand uberettiget har aflyttet eventuelle samtaler.

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

15. Tyverispærring

15.1. Kunden er forpligtet til at melde tyverispærring så snart kunden får eller har mistanke om, at Fast Telefoni adapter muligvis vil blive misbrugt. Således skal kunden straks kontakte UnoTel med henblik på at få Fast Telefoni adapter tyverispærret. Det kan gøres ved spærring telefonen, supporten eller kundeløgin.

15.2. Kunden er indforstået med at UnoTel tilstræber at spærre ved minus 300 kr., dog kan UnoTel ikke holdes ansvarlig for forbrug større end minus 300 kr. Ligeledes gælder det, at hvis kundes I Fast Telefoni adapter bliver stjålet, skal kunde straks sørge for at tyverispærre, ellers hæfter kunde for forbruget. Dette gælder uanset om Fast Telefoni saldo er større end minus 300 kr.

16. Tvister

16.1. Ved uenighed om abonnementsaftalens overholdelse, herunder om forbrug og den krævede betaling, kan kunden klage skriftligt til UnoTels adresse. UnoTel 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.

17. Ikrafttrædelse

Disse betingelser træder i kraft d. 15-2-08 for kunder tilmeldt efter d. 15-2-08 og for eksisterende kunder d. 16-3-08.