

ABONNEMENTSVILKÅR for erhvervskunder gældende fra 15. januar 2019

Denne skrift beskriver de vilkår, som er gældende mellem os som sælger og dig som erhvervskunde.

1. HVEM KAN BLIVE KUNDE?

Disse vilkår gælder for erhvervskunder, som:

- Har deres hovedsæde i Danmark
- Har et dansk CVR-nummer

Kun virksomheder, som opfylder disse to punkter, kan blive kunder i henhold til disse abonnementsvilkår.

2. AFTALEVILKÅR

Du finder altid vores gældende abonnements- og samtalepriser samt øvrige priser og gebyrer på vores hjemmeside. Priserne kan ændre sig, f.eks. hvis vi bliver udsat for prisstigninger eller -reduktioner fra vores leverandørers side.

Det kan tilsvarende blive nødvendigt at ændre abonnementsvilkårene, f.eks. hvis der sker ændringer i vores aktiviteter eller i den altid omskiftelige telebranche.

Vi giver dig besked ved alle væsentlige ændringer i priser eller abonnementsvilkår, især hvis ændringerne er eller kunne være til ulempe for dig (f.eks. prisstigninger). Vi sender dig besked senest 30 dage før ændringerne træder i kraft. For ændringer, som er til din fordel, kan varslet være kortere. Undtaget for varsling er dog prisændring på samtaler til og fra udlandet, da de fastsættes af vores leverandører og kan variere over tid. Vi anbefaler derfor, at du selv tjekker prisen på vores hjemmeside, hvis du i større stil skal ringe til eller fra et "eksotisk" land.

3. HVAD TILBYDER VI?

Vi udbyder IP-fastnettelefoni, IP-mobiltelefoni (mobil+), mobiltelefoni, mobilt bredbånd samt relaterede ydelser inden for telefoni såsom abonnementer, samtale, overflytning af telefonnumre fra andre selskaber samt omstillingsanlæg og andre avancerede telefoniprodukter. I disse vilkår vil vi herefter omtale alt dette under ét som "vores produkter".

Vi yder kun service på udstyr (telefoner, modemmer m.m.), som er købt hos os.

Du kan finde vejledninger og anden hjælp på vores hjemmeside, www.evercall.dk, men du er også velkommen til at ringe eller e-maile til os; telefonnumre, telefontider osv. fremgår af vores hjemmeside.

Du får din egen konto på vores hjemmeside. Du kan logge ind på din konto ved hjælp af dit brugernavn og din adgangskode og se lister over dine samtaler, ændre på dine telefonindstillinger, sætte penge ind, købe udstyr, ændre dine personlige data osv.

4. VORES ANSVAR

Det er vores ansvar, at vores produkter fungerer tilfredsstillende og med så få forstyrrelser som muligt, og vi vil gøre vores yderste til, at fejl rettes hurtigt og effektivt. Hvis du oplever fejl på vores produkter, må du derfor straks kontakte os pr. e-mail eller telefonisk.

Fejl og forstyrrelser kan skyldes vores system eller udstyr, du har købt af os, men kan også skyldes problemer hos vores trafikleverandører eller anden bagvedliggende teknologi. Vi kan ikke påtage os ansvaret for ulemper eller tab, som du måtte have som følge af

manglende telefonforbindelse eller andre fejl. Det udstyr, du har købt hos os, er naturligvis omfattet af reglerne for produktansvar jævnfør lovgivningen.

Vedr. IP-fastnet: Vores ydelse består primært af selve telefonien. Det omgives imidlertid af en masse andre ting (din telefon, bredbåndsforbindelse, computer, programmer osv.), som er uden for vores "rækkevidde". Den slags udstyr opfører sig ikke altid som forventet, og vi kan ikke påtage os ansvaret for problemer, som måtte opstå i udstyr, som du ikke har købt hos, lige som vi heller ikke kan påtage ansvaret, hvis sådant udstyr er skyld i, at din telefoni ikke fungerer tilfredsstillende.

Vedr. IP-mobiltelefoni (Mobil+): Mobil+ er bredbåndstelefoni, der enten forbinder sig via WiFi eller mobildata (2G, 3G eller 4G). Vi leverer telefonien og et SIM-kort til datatrafikken, men vi er afhængige af vores trafikleverandørers sendemaster, dækningsområder og andre faktorer, vi ikke selv er herrer over. Vi kan derfor ikke påtage os ansvaret for, at du altid har den fornødne mobildækning, lige som vi ikke kan påtage os ansvaret for skader el. andre problemer, som kunne opstå i din mobiltelefon eller andet udstyr, som du benytter i sammenhæng med vores mobilabonnement. Det er vigtigt at du anvender Mobile+ app'en til at ringe ud med, da du i modsat fald vil blive forbrugsafregnet for dine udgående kald efter gældende minuttakster for GSM kald.

Vedr. mobiltelefoni: Vi leverer et SIM-kort og selve telefontrafikken men er afhængige af vores trafikleverandørers sendemaster, dækningsområder og andre faktorer, vi ikke selv er herrer over. Vi kan derfor ikke påtage os ansvaret for, at du altid har den fornødne mobildækning, lige som vi ikke kan påtage os ansvaret for skader el. andre problemer, som kunne opstå i din mobiltelefon eller andet udstyr, som du benytter i sammenhæng med vores mobilabonnement.

5. DINE FORPLIGTELSE

Du skal have en aktiv e-mailkonto, så vi altid kan komme i kontakt med dig. Du skal derfor give os besked, hvis du skifter e-mailadresse, ligesom vi skal have besked ved adresseændringer, så vi altid har din korrekte adresse registreret.

Vedr. IP-fastnettelefoni og opkald til 112: Opkald fra en IP-fastnettelefon kan ikke spores på samme måde som fra f.eks. en mobiltelefon. Hvis du en dag ringer 112, stilles du om til den alarmcentral, som er nærmest den adresse, din telefon er registreret på. Derfor er det vigtigt – og dit ansvar - at der på din evercall-konto er anført den korrekte adresse. Hvis du medbringer din IP-fastnettelefon til andre steder, skal du ved et evt. 112-opkald gøre tydeligt opmærksom på, hvilken adresse du ringer fra, så du bliver stillet hen til den relevante alarmcentral.

Vedr. IP-fastnettelefoni og internetforbindelse: En IP-samtale kræver normalt ca. 100 kb/s i såvel upload som download, så det samlede behov afhænger derfor primært af antallet af samtidige samtaler. Du er selv ansvarlig for at have en tilstrækkeligt god internetforbindelse til at kunne benytte den til IP-fastnettelefoni i det påtænkte omfang samt at telefonien gives den nødvendige båndbredde for at fungere tilfredsstillende. Forbindelsen skal desuden være stabil, så båndbredden ikke varierer ud over det normale, da det ellers kan forringe samtalekvaliteten.

Hvis du down- eller uploader data, mens du taler i din IP-fastnettelefon, kan det gå ud over samtalekvaliteten, med mindre dit udstyr giver telefonen højeste prioritet, også selvom du har væsentligt større båndbredde end førnævnte.

Det kan både være et spørgsmål om, hvilket udstyr, du benytter og om, hvorvidt det er beregnet til at understøtte IP-fastnettelefoni.

En aftale om brugen af vores produkter er knyttet til den virksomhed (identificeret ved dens CVR-nummer), vi har indgået aftalen med og kan ikke uden vores skriftlige accept overdrages, hverken helt eller delvist, til en anden virksomhed eller juridisk person

6. OM BRUGEN AF TELEFONIEN

Vi forudsætter, at du benytter din telefoni til almindelig samtaletrafik og ikke til specialiserede aktiviteter som f.eks. call center. Sker det, vil vi kunne opsige dit abonnement. Se også afsnit 11 herom.

Mobilpakker til erhvervskunder med everConnect:

Vi tilbyder mobilpakker med samtale, sms, mms & data til specielle erhvervspriser. Disse pakker er forbeholdt de erhvervskunder, som har et everConnect-abonnement.

Opkaldsrestriktioner: Der er ikke fra vores side nogen restriktioner for, hvilke danske numre du kan ringe til, men du har mulighed for inde på din evercallkonto at blokere for opkald til visse typer numre. Du kan også ringe til udlandet, men du skal være opmærksom på, at vi af sikkerhedshensyn blokerer for opkald til visse lande. Kontakt os, hvis der er lande, du ikke kan ringe til, , så fjerner vi blokeringen. Du skal i øvrigt være opmærksom på følgende specielle forhold vedr. telefoni i udlandet:

IP-fastnettelefoni i udlandet: IP-fastnettelefoni er ikke bundet til en bestemt geografisk lokation, og du kan frit medbringe din IP-fastnetrouter eller en PC med en softphone over hele verden og ringe ud via dit IP-fastnettelefonnummer. Ved brug af din IP-fastnettelefon i udlandet takseres du efter samme priser, som hvis du benyttede den fra Danmark. Brug af IP-fastnettelefoni i udlandet forudsætter dog, at du har tegnet et everConnect-abonnement.

IP-mobiltelefoni i udlandet (mobil+): mobil+ er bredbåndstelefoni, der enten forbinder sig via WiFi eller mobildata (2G, 3G eller 4G). I udlandet benytter du sendemaster m.v. fra lokale udbydere af mobiltelefoni. Priserne for brug af data i udlandet fremgår af vores hjemmeside, men du skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid end normalt, før din forbrugskonto er opdateret. Du bør i øvrigt være opmærksom på, at brug af datatrafik på mobilen i udlandet kan være meget dyrt. Vi anbefaler derfor anvender WiFi, hvis muligt, samt at du før afrejsen sætter dig ind i priserne for dataforbrug på din destination. Det kan du gøre på vores hjemmeside, hvor du også kan finde gode råd om brug af mobiltelefoni i udlandet.

Mobiltelefoni i udlandet: Når du benytter din mobiltelefoni i udlandet, benytter du sendemaster m.v. fra lokale udbydere af mobiltelefoni. Priserne for brug i udlandet fremgår af vores hjemmeside, men du skal være opmærksom på, at der kan gå længere tid end normalt, før din forbrugskonto er opdateret. Du bør i øvrigt være opmærksom på, at brug af mobilen i udlandet kan være meget dyrt – det gælder ikke mindst datatrafik. Vi anbefaler derfor, at du før afrejsen sætter dig ind i priserne for opkald m.v. på din destination. Det kan du gøre på vores hjemmeside, hvor du også kan finde gode råd om brug af mobiltelefoni i udlandet.

7. BETALING

Telefonien betales forud. Betaling for samtaler sker via din forbrugskonto. Derfor skal der stå penge på din forbrugskonto, for at du kan ringe. Vi trækker betaling for taletid i takt med dit forbrug. Den første i hver måned trækker vi desuden betaling for eventuelle abonnementer, tillægsabonnementer og "pakker" for den pågældende måned. Købt udstyr skal betales separat ved bestilling, men vi trækker først betalingen, når vi sender udstyret til dig. Du kan betale med Dankort, e-dankort, Visa eller Mastercard. Betalingsgebyret kan du finde på vores hjemmeside.

Ved hvert køb af taletid eller udstyr dannes en faktura, som kan udskrives efter behov, når du er logget ind på din evercallkonto. Vi gemmer dine fakturaer i mindst 3 år.

Du får besked flere gange pr. e-mail i takt med, at saldoen på din forbrugskonto nærmer sig nul, så du kan nå at sætte penge ind på den. Hvis saldoen bliver negativ, er vi nødt til at sætte din telefon på pause, hvilket betyder, at du ikke kan foretage eller modtage opkald, men vi åbner den igen, så snart du har indsat penge, så saldoen er positiv. Selv om vi skulle have sat din telefon på pause, er der altid åbent for alarmopkald til 112.

Hvis der ikke er penge på kontoen til at betale abonnement den første i en måned, sættes din telefon på pause. I resten af den måned kræver en genåbning af telefonen blot, at du sætter penge ind, så din saldo igen er positiv. Er der stadig ved næste månedsskifte ikke penge til at trække månedsabonnement, vil din telefon blive spærret, men du kan stadig åbne den ved blot at sætte penge ind, så saldoen bliver positiv. I begge tilfælde kan du ringe til 112.

Hvis der for tredje månedsskifte i træk ikke er penge til at trække abonnement, lukker vi din telefonforbindelse. Du er i så fald nødt til at kontakte os for at få den genåbnet, hvilket koster et genåbningsgebyr, som fremgår af vores hjemmeside. Du kan dog ikke være sikker på at kunne få dit telefonnummer igen. Hvis din IP-fastnettelefon er lukket, kan du hverken ringe til os eller til 112. Fra en tændt mobiltelefon er det altid muligt at ringe 112, også selv om saldoen er negativ.

Hvis du har et mobilabonnement uden månedlig abonnementsbetaling, kan din saldo alligevel blive negativ, og så er ovenstående regler for pause, spærring og lukning også gældende. Negativ saldo kan forekomme, hvis du foretager et opkald med kun få kroner på din forbrugskonto. Når det kald afregnes, og der ikke har været penge nok til opkaldet, vil dit SIM-kort blive inaktivt, indtil der igen er sat penge ind. Hvis der tre måneder i træk ikke har været penge på din forbrugskonto, vil dit mobilnummer blive lukket, og du kan ikke længere være sikker på at få nummeret igen.

Du skal være opmærksom på, at hvis der mangler penge på din forbrugskonto, så har det indvirkning på samtlige underliggende telefonnumre. Alle numre, som hører til den pågældende forbrugskonto, lukkes, også selv om årsagen alene er manglende abonnementsbetaling på et bestemt nummer.

8. SIKKERHED MOD OG HÆFTELSE VED MISBRUG

Vi går meget op i sikkerhed! Derfor bliver der under oprettelsen automatisk genereret en adgangskode til dig. Adgangskoden fremgår af den kvittering, du modtager pr. e-mail straks efter tilmeldingen. Du skal bruge din adgangskode og dit brugernavn for at komme ind på din evercallkonto, hvor du selv kan ændre brugernavn og adgangskode, hvis du ønsker det.

Det er dit ansvar at sikre, at dit brugernavn og din adgangskode ikke bliver kendt af uvedkommende. Hvis du har glemt dit brugernavn eller din adgangskode, kan du på vores hjemmeside bede om at få en e-mail med dit brugernavn og et link, hvor du får mulighed for at ændre din adgangskode, men af sikkerhedshensyn kan du kun få sendt til den e-mail, som vi har registreret som din. Din adgangskode er krypteret i vores system, så vi ikke kan se den. Hvis du har glemt din adgangskode, er du derfor nødt til selv at lave en ny.

Du hæfter selv for alle samtaler osv. på dit telefonnummer, også selv om nogen bruger din telefon, uden at du ved det eller mod din vilje. Hvis du har mistanke om, at noget sådant finder sted, bør du derfor omgående kontakte os, så vi kan spærre telefonnummeret. Inde på din evercallkonto har du mulighed for selv at spærre mobilnumre. Hvis I driver jeres eget PBX-anlæg eller andet omstillingsanlæg i sammenhæng med vores produkter, hæfter I selv for ethvert misbrug, som har kunnet finde sted, fordi nogen har skaffet sig adgang til jeres anlæg.

Hvis andre har fået uberettiget adgang til din adgangskode og derfor har kunnet fjerne penge fra din forbrugskonto (kan reelt kun ske ved opsigelse dit telefonnummer og overførsel af din saldo), hæfter du selv for op til 8.000 kr. Hvis du selv har oplyst din adgangskode, risikerer du imidlertid at hæfte ubegrænset, idet vi henviser til "Lov om betalingstjenester §62".

Hvis du (selv om det er i strid med disse vilkår) driver dit eget PBX-anlæg el. lign., skal du være opmærksom på, at du hæfter ubegrænset for tab, som skyldes misbrug af din installation pga. hackerangreb etc.

9. SIKKERHED VEDR. DINE PERSONLIGE DATA

For at kunne have dig som kunde er det nødvendigt for os at registrere personlige data som navn og adresse, men vi spørger kun om det absolut nødvendige og ikke om din alder, stilling eller andet, som egentlig ikke kommer os ved.

Alle dine data befinder sig på vores centrale computer, som er beskyttet efter alle kunstens regler mod både fysisk og it-mæssigt indbrud. De vil kun blive opbevaret på stationære harddiske og vil ikke, bortset fra vores egen sikkerhedsbackup, blive overført eller kopieret, hverken på papir eller elektronisk.

Vi hemmeligholder naturligvis dine data og håndterer dem i overensstemmelse med persondataloven, men vi har en lovmæssig forpligtelse til at videregive visse abonnentdata til TDC's centrale nummerregistrering, hvor de dog ikke er offentligt tilgængelige.

10. OM NUMMEROPLYSNINGSTJENESTER

Vi har som udgangspunkt pligt til at videregive dine data til alle relevante oplysningstjenester, som beder om dem. Du kan dog til enhver tid vælge at få udeladt nummer (ofte kaldt "hemmeligt nummer"). I så fald vil du ikke kunne findes hos nogen offentlig nummeroplysningstjeneste. Du har pligt til selv at gøre os opmærksom på, at du ønsker hemmeligt/udeladt nummer. Vi modtager ikke sådan information fra din tidligere udbyder.

De data, som skal videregives, hvis du ikke vælger udeladt nummer, begrænser sig til dit telefonnummer, dit navn og dine adresseoplysninger, altså intet om, hvor du har ringet hen osv., og heller ikke din e-mailadresse.

11. DINE MULIGHEDER FOR AT OPSIGE DIT ABONNEMENT

Opsigelsesvarslet for alle abonnementer er løbende måned, dvs. til førstkommende månedskifte.

Hvis du ønsker at overflytte ("portere") dit nummer til et andet teleselskab, skal du ikke opsiges dit nummer hos os men i stedet bestille en portering hos det nye teleselskab, som derefter opsiges dit abonnement hos os.

Du kan sige op inde på din evercallkonto. Det er ikke muligt at sige op pr. telefon. Du skal i forbindelse med opsigelsen fortælle os, hvilken konto du ønsker et eventuelt tilgodehavende indsat på.

Du kan også vælge at overføre nummeret til en anden abonnent. Ønsker du det, skal vi blot have skriftlig besked fra dig, men den anden abonnent skal naturligvis – også skriftligt – meddele, at han/hun gerne vil overtage nummeret.

Hvis du opsiges dit abonnement uden hverken at overføre dit nummer til et andet selskab eller en anden abonnent, giver du afkald på nummeret, som nedlægges.

Efter endt opgørelse af din forbrugskonto udbetaler vi dit tilgodehavende, hvis der efter opsigelsen/udporteringen ikke længere er knyttet numre til den pågældende forbrugskonto. Hvis der efter opsigelsen stadig er et eller flere telefonnumre tilknyttet forbrugskontoen, udbetaler vi ikke restsaldo men lader den stå på forbrugskontoen til brug for de resterende numre. Der gælder lidt forskellige regler mht. opgørelse jf. nedenstående.

Opsigelse af et IP-fastnetnummer: Vi tilbagebetaler dit indestående på din forbrugskonto og tilbageholder ikke noget opsigelsesgebyr. Vi kan umiddelbart efter din opsigelse opgøre din konto, så vi i løbet af få dage kan overføre dit evt. tilgodehavende til en af dig anvist bankkonto.

Opsigelse af et mobilnummer: Vi tilbagebetaler dit indestående på din forbrugskonto og tilbageholder ikke noget opsigelsesgebyr, men da indberetninger fra udenlandske teleselskaber om brug af mobiler i udlandet kan være længe undervejs, kan vi dog først opgøre dit tilgodehavende 30 dage efter opsigelsen eller udporteringen af dit mobilnummer. I sjældne tilfælde kan indberetninger fra udlandet være endnu længere undervejs, hvorfor det kan blive aktuelt for os at eftersende dig en regning, selv om vi har gjort din slutsaldo op.

Opsigelse af mobilt bredbånd: Her gælder de samme forhold som ved opsigelse af et mobilnummer jf. ovenstående.

12. VORES MULIGHEDER FOR AT OPSIGE DIT ABONNEMENT HOS OS

I særlige tilfælde kan vi ophæve dit abonnement med omgående virkning. Det kan blive aktuelt, hvis du

- benytter vores produkter på en måde, som markant afviger fra, hvordan de normalt benyttes, f.eks. som call center, eller ved at videresælge vores produkter (med mindre der på forhånd er aftalt noget sådant).
- overtræder et eller flere punkter i abonnementsvilkårene og trods vores henstilling undlader at bringe forholdet i orden, f.eks. undlader at give os besked om en ændret e-mailadresse.
- handler uhæderligt eller på anden måde i modstrid med "god opførsel", f.eks. uden gyldig grund forsøger at logge dig på en anden abonnents konto.
- bruger dit abonnement på en måde, som krænker os eller andre, indebærer en risiko for os eller andre abonnenter eller på anden måde ligger udenfor, hvad vi som telefoniudbyder kan stå inde for, f.eks. til drift af en sexlinje eller til spredning af telefonsпам.

I øvrigt har vi mulighed for at opsige dit abonnement med et varsel på løbende måned plus 30 dage. Dette vil i så fald ske pr. e-mail eller brev.

Vi forbeholder os retten til at afvise en ny kunde, hvis vi har en mistanke om, at den påtænkte anvendelse af telefonien falder ind under ovennævnte punkter eller på anden måde strider imod, hvad vi kan stå inde for.

13. DINE FORPLIGTELSE R VED ABONNEMENTETS OPHØR

Ved abonnementsophør er du forpligtet til inden 8 dage at returnere eventuelt lånt eller lejet udstyr efter vores nærmere instruktion herom. Eventuelle udgifter i forbindelse med returneringen af udstyret afholdes af dig. Udstyret skal returneres i samme stand, som du modtog det i. Hvis du ikke returnerer det lånte eller lejede udstyr rettidigt, er vi nødt til at fakturere dig nyværdien af udstyret.

14. FORTRYDELSERET

Vi tilbyder ikke vores erhvervskunder fortrydelsesret, da du i praksis altid har mulighed for at opsige din aftale pr. udgangen af måneden.

15. REKLAMATIONSRET

På købt udstyr tilbyder vi en garanti, hvis varighed dog kan afvige fra produkt til produkt, afhængigt af producentens politik. Dette vil derfor skulle fastlægges i det konkrete tilfælde.

16. HVIS VI BLIVER RIGTIGT UENIGE

Hvis der skulle opstå problemer, vil vi gøre alt, hvad vi kan for at løse problemet. Du er altid velkommen til at ringe til os, så vi kan tale om det og finde den bedste løsning.

Hvis vi ikke kan tale os til rette, kan du skrive til os pr. brev eller e-mail, hvorefter vi normalt også vil svare skriftligt eller i hvert fald skriftligt bekræfte, hvad vi måtte have aftalt pr. telefon. Det sikrer, at vi senere har helt styr på, hvem der mener hvad og hvorfor.

Hvis du stadig ikke er tilfreds med vores svar, kan du i nogle tilfælde klage til Teleankenævnet. På deres hjemmeside, www.teleanke.dk, finder du nærmere anvisninger, klageskema m.v.

Eventuelle tvister afgøres efter dansk lovgivning. Retssager skal anlægges ved Retten i Odense.

17. VILKÅRENES GYLDIGHED

Vi har skrevet disse abonnementsvilkår i de bedste intentioner og efter behørig granskning af relevante love og regler. Skulle det alligevel vise sig, at dele af vores vilkår pga. ændringer i lovgivning, fejl fra vores side eller andet strider mod gældende love eller regler, træder de berørte dele af vilkårene naturligvis ud af kraft. De øvrige dele af abonnementsvilkårene vil i så fald bevare deres gyldighed.

Vi forbeholder os retten til at overdrage vores kundeforhold, helt eller delvist, til tredjemand.