

## Indholdsfortegnelse

1.	Generelle betingelser .....	1
2.	Forpligtelser og rettigheder Kundens forpligtelser .....	1
3.	Betalingsbetingelser .....	1
4.	Oprettelse og portering af telefonnumre .....	1
5.	Opsigelse.....	2
6.	Erstatningskrav .....	2
7.	Ejendomsforbehold .....	2
8.	Levering .....	2
9.	Mangler og reklamation .....	3
10.	Returnering .....	3
11.	Transport af rettigheder og pligter .....	3
12.	Misbrug / hæftning .....	3
13.	Varsling af ændringer.....	3
14.	Produktansvar.....	3
15.	IP Telefoni .....	3
16.	Installation .....	4
17.	Mobiltelefoni .....	4
18.	SIP-Trunk.....	4
19.	Kulance .....	4
20.	Lovvalg og værneting.....	4

## 1. Generelle betingelser

- 1.1 Disse generelle betingelser er gældende for salg, levering, support og betaling for Flexonet IP telefoni og mobiltelefoni samt mobilbredbånd.
- 1.2 En aftale med Flexonet består af skriftligt tilbud, skriftlige generelle betingelser, skriftlige specialaftaler og SLA. Måtte kunden have indgået en sær aftale, eller opnået betingelser med Flexonet, der ikke fremgår af tilbuddet, skal dette fremgå af en skriftlig specialaftale for at kunne påberåbes af kunden som Flexonet.
- 1.3 Ved uoverensstemmelse mellem de generelle betingelser, SLA og tilbud/specialaftale, finder det i henholdsvis specialaftalen og tilbuddet anførte anvendelse.
- 1.4 Ved uoverensstemmelse mellem specialaftaler og de generelle betingelser, har specialaftalen forrang, dog kun med hensyn til det enkelte forhold. Generelle betingelser gælder således sideordnet, hvor andet ikke særskilt er fraveget i en specialaftale.
- 1.5 Ved afvigelser og øvrige specialaftaler mellem kunden og Flexonet gælder sådanne aftaler alene i forhold til den konkrete specialaftale, og kan således ikke siges at være gældende for de fremtidige forhold parterne imellem.

## 2. Forpligtelser og rettigheder Kundens forpligtelser

- 2.1 Kunden er forpligtet til, at sikre en forsvarlig opbevaring og behandling af Flexonets hardware og installationer hos kunden i overensstemmelse med Flexonets anvisninger.
- 2.2 Kunden er forpligtet til, at informere Flexonet om enhver ændring i kundens brug af abonnement et og/eller kundens virksomhed, herunder ny adresse, kontaktperson samt lokaliteter, hvorfra abonnementet anvendes mv.
- 2.3 Kunden er alene berettiget til at tilslutte udstyr til hardware og installationer, såfremt sådan tilslutning er forsvarlig og i overensstemmelse med Flexonets retningslinjer og de af Telestyrelsen til enhver tid fastsatte bestemmelser herom. Kundens tilslutning af udstyr sker på eget ansvar.
- 2.4 Kunden har selv ansvaret for opbevaring af - samt uvedkommendes adgang til kundens egen hardware, software, netværk og installationer, medmindre disse opbevares hos Flexonet. I så fald er Flexonet mod et passende varsel forpligtet til at give kunden adgang hertil.
- 2.5 Kunden har ansvaret for korrekt ledningsføring til installation af eget udstyr.
- 2.6 Kunden har selv ansvaret for korrekt opsætning af internt netværk samt at stille passende ekspertise til rådighed for Flexonet medarbejdere, såfremt opsætningen af kundens teleløsning kræver ændringer i kundens interne netværk.
- 2.7 Kunden har selv ansvaret for alle ændringer foretaget i opsætningen af kundens interne netværk.

## 3. Betalingsbetingelser

- 3.1 Alle angivne priser er eksklusive moms
- 3.2 Betalingsbetingelserne er 8 dage netto fra fakturadato.
- 3.3 Abonnementsafgiften, service-/supportafgift og evt. finansieringsomkostninger er faste og betales kvartalsvis forud, første gang når abonnementsydelsen, service eller det eventuelle finansierede Hardware er leveret. Telefoni- og datatrafik og andet forbrug betales bagudrettet, også gælden for forbrug udover en mængde indeholdt i et abonnement, pakke eller anden afgrænsning..
- 3.4 Ved betaling senere end forfaldsdatoen beregnes morarenter, 2 % pr. påbegyndt måned. Såfremt forfaldsdatoen overskrides, opkræves kompensationsgebyr på kr. 310,- samt pålægges rykkergebyr DKK 100,- for hver fremsendt rykkerskrivelse i henhold til renteloven. Såfremt kunden undlader at indbetale forfaldne beløb, kan Flexonet vælge at lukke for telefonien.
- 3.5 Når løsningen er installeret eller varerne afsendt fra Flexonet, anses løsningen som leveret og Flexonet vil fakturere den samlede løsning samt påbegynde faktureringen af de månedlige ydelser.

## 4. Oprettelse og portering af telefonnumre

- 4.1 Portering af numre kan først påbegyndes, når Flexonet har modtaget korrekt udfyldt og underskrevet porteringsfuldmagt.

## 5. Opsigelse

- 5.1 Opsigelse kan af begge parter foretages skriftligt med løbende kvartal + 3 måneders varsel til udløbet af en aftaleperiode. Opsiges aftalen ikke til udløbet af en aftaleperiode forlænges aftalen automatisk med 3 måneder af gangen. Opsigelsen sendes til Flexonets postadresse eller via mail til [info@flexonet.dk](mailto:info@flexonet.dk)
- 5.2 Endvidere kan aftalen ophæves med omgående virkning, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse.
- 5.3 Væsentlig misligholdelse foreligger, idet opremsningen ikke er udtømmende: Ved forsinkelse med kundens betaling i mere end 5 dage efter påkrav. Kundens eller Flexonets konkurs, betalingsstandsning, forhandling om likvidation, opløsning eller lignende, hvad enten dette sker efter påbud/tvang eller frivilligt med henblik på opnåelse af rekonstruktion og rekord tilsidesættelse af kundens eller Flexonets ejendomsret.
- 5.4 Ophævelse som følge af væsentlig misligholdelse skal ske skriftligt.
- 5.5 SLA på udstyr, der er lejet, leaset eller på købekontrakt, kan ikke opsiges af køber, så længe leje-, leasing- eller købekontrakten er i kraft.
- 5.6 Hvis aftalen opsiges som følge af kundens misligholdelse før tid, opkræves kunden for abonnement i den resterende periode samt en bod på den trafik, der ville blive genereret i restperioden – beregnet ud fra et gennemsnit af tidligere forbrug.

## 6. Erstatningskrav

- 6.1 Kunden og Flexonet er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler herom. Kundens tab, herunder driftstab, tidstab, indirekte tab, tab lidt af tredjemand, herunder kundens egne kunder, er Flexonet ikke erstatningsansvarlig for. Flexonet er ikke erstatningsansvarlig for tab, som følge af uvedkommendes adgang til kundens datasystem.
- 6.2 Ingen af parterne kan påberåbe sig misligholdelse (herunder erstatningspligt) i tilfælde af force majeure, arbejdskonflikt, herunder arbejdskonflikt hos underleverandør.
- 6.3 Flexonets eventuelle erstatningsansvar er begrænset til en forholdsmæssig del af den af kunden seneste betalte kvartalsvise abonnementsafgift svarende til den forholdsmæssige abonnentsafgift for det tidsrum, hvor kunden har været uden af drift.

## 7. Ejendomsforbehold

- 7.1 Der er ved aftalens indgåelse aftalt ejendomsforbehold, for det af Flexonet leveret hardware indtil fuld betaling foreligger, jf. kreditaftalelovens bestemmelser herom. Flexonet forbeholder sig således med de begrænsninger, der følger af ufravigelige retsregler ejendomsretten til det solgte, indtil hele købesummen med tillæg af påløbne omkostninger er betalt til Flexonet eller den Flexonet har transporteret sin ret til.
- 7.2 Er udstyret leaset tilfalder ejendomsretten leasingselskabet, indtil alle aftalte ydelser og restværdi er betalt.
- 7.3 Kunden er uberettiget til at udøve tilbageholdelsesret i Flexonets ejendele i forbindelse med eventuelle krav mod Flexonet.

## 8. Levering

- 8.1 Levering sker på kundens adresse, uanset om Flexonet ved egne folk eller ved tredjemand i henhold til særskilt aftale med kunden bringer det solgte til kunden.
- 8.2 Leveringstiden er fastsat af Flexonet efter bedste skøn i overensstemmelse med de forhold, der foreligger ved tilbuddets fremsættelse/aftalens indgåelse. Med mindre andet udtrykkeligt aftales, betragtes en udskydelse af leveringstiden med 14 dage på grund af Flexonet forhold i enhver henseende som rettidig levering, således at kunden ikke af den grund kan udøve nogen misligholdelsesbeføjelser overfor Flexonet.
- 8.3 Såfremt kunden vælger at rykke porteringstidspunkt, til efter det af Flexonet angivet tidspunkt, påregnes kunden en ekstra omkostning på kr. 300,- pr. nummer.
- 8.4 Flexonet fakturerer for forsendelse af varer.

## 9. Mangler og reklamation

- 9.1 Hvis kunden vil påberåbe sig en mangel, skal kunden inden 7 dage fra leveringsdatoen give Flexonet skriftlig meddelelse herom samt anføre, hvori manglen består.
- 9.2 Forandring eller indgreb i det solgte uden Flexonets skriftlige samtykke, fritager Flexonet for enhver forpligtelse.
- 9.3 Reklamationsretten er 6 mdr. på hardware regnet fra Flexonets fakturadato.

## 10. Returnering

- 10.1 Det solgte modtages kun retur efter forudgående skriftlig aftale.
- 10.2 I de tilfælde, hvor kunden er berettiget til at ophæve handelen, eller såfremt det solgte returneres til Flexonet med henblik på ombytning eller afhjælpning af mangler, skal det solgte fremsendes til Flexonet i original emballage og 100 % fejlfri stand.

## 11. Transport af rettigheder og pligter

- 11.1 Flexonet er berettiget til at overdrage samtlige rettigheder og forpligtelser i henhold til nærværende aftale til tredjemand.

## 12. Misbrug / hæftning

- 12.1 Kunden hæfter for alle de opkald, der foretages på kundens system. Herunder SIM-kort, IP telefoni og SIP-trunk.

## 13. Varsling af ændringer

- 13.1 Flexonet kan ændre betingelser og abonnementspriser med et varsel på 30 dage.
- 13.2 Trafikpriser kan ændres med et varsel på 7 dage. Udenlandske specialnumre kan ændres fra dag til dag uden varsel.

## 14. Produktansvar

- 14.1 I det omfang intet andet følger af ufravigelige lovbestemmelser, gælder følgende vedrørende Flexonets produktansvar: Flexonet er kun ansvarlig for personskade, hvis det bevises at skaden skyldes fejl eller forsømmelse begået af Flexonet eller andre, som Flexonet har ansvaret for. Flexonet er ikke ansvarlig for skade på fast ejendom eller løsøre, som indtræder medens det solgte er i kundens besiddelse. Flexonet er heller ikke ansvarlig for skade på produkter, der er fremstillet af kunden eller på produkter, hvori disse indgår. I øvrigt er Flexonet ikke ansvarlig for skade på fast ejendom og løsøre på samme betingelser som personskade. I den udstrækning Flexonet måtte blive pålagt produktansvar over for tredjemand, er kunden forpligtet til at holde Flexonet skadesløs i samme omfang, som Flexonets ansvar er begrænset efter de 2 foregående stykker. Hvis tredjemand fremsætter krav mod en af parterne om erstatningsansvar i henhold til dette punkt, skal denne part straks underrette den anden herom.

## 15. IP Telefoni

- 15.1 Abonnementer & Samtalepriser  
De til en hver tid gældende priser kan rekvireres af Flexonet.

## 16. Installation

- 16.1 Det forudsættes, at der er ét ledigt 230V strømstik samt 1 ledigt CAT5 netværksstik (tilsluttet en switch med internetadgang), for hver enhed, der leveres. Kabling mv. i forbindelse med manglende strøm og netværk udføres til gældende timepris samt materialeforbrug. Udstyr leveres klar til brug og tilsluttes af kunden, såfremt andet ikke er aftalt i kontrakten. Kunden har til hver tid selv ansvaret for driften og kvaliteten af det interne netværk samt internetforbindelsen. Herunder tilsikre at telefoniudstyr, der skal benyttes på kundens netværk, har fri og uhindret adgang til at kommunikere med Flexonets telefonsystemer. Tekniske kravspecifikationer udleveres ved henvendelse til supporten.
- 16.2 Flexonet anbefaler, at kunden benytter en dedikeret bredbåndsforbindelse til IP telefonien.

## 17. Mobiltelefoni

- 17.1 Abonnementer  
Flexonet forbeholder sig ret til at lukke telefonnumre, der ikke har været aktivitet på i 3 måneder. Yderligere information om priser på øvrige tillægsabonnementer kan rekvireres hos Flexonet.
- 17.2 Maskinelt forbrug  
Abonnementet må ikke anvendes til maskinelt forbrug.
- 17.3 Samtale- og datapriser  
De til en hver tid gældende priser kan rekvireres hos Flexonet.
- 17.4 Forbrugsafregning  
De til en hver tid gældende priser kan rekvireres hos Flexonet.

## 18. SIP-Trunk

- 18.1 Abonnementer og samtalepriser  
De til en hver tid gældende priser kan rekvireres hos Flexonet.

## 19. Kulance

- 19.1 I tilfælde af, at Flexonet i enkelte tilfælde beslutter sig for helt eller delvist at give afkald på sine rettigheder i henhold til nærværende generelle betingelser af kulancemæssige grunde, kan det ikke tages som udtryk for, at Flexonet også for fremtidig samhandel med kunden har givet afkald herpå. Generelle betingelser vil være gældende i alle tilfælde, hvor Flexonet ikke udtrykkeligt på forhånd har ønsket at fravige disse.

## 20. Lovvalg og værneting

- 20.1 Parternes aftale er underkastet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.
- 20.2 Parterne forpligter sig til gennem forhandling at forsøge at finde en mindelig løsning på tvister, og til at gøre det på en sådan måde, at de normale ydelser eller den normale produktion ikke berøres heraf. I mangel af mindelig løsning efter forhandling, indbringes sagen for retten i Glostrup.