

Salgs og leverings betingelser.

Ver.10,2010

1. Omfang

- 1.1. Disse almindelige betingelser gælder for NetTel's levering af telefonitjenester over internet og via lukkede net, og afvigelser fra disse skal aftales skriftligt for at være gyldige. Telefonitjenester omfatter både taletelefoni og telefax.
- 1.2. Aftale om levering af produktet er omfattet af disse betingelser samt de vilkår, som er fastsatte af eller mellem andre teleoperatører.
- 1.3. De enkelte produkter og tjenester er beskrevet på www.nettel.dk

2. Aftalen

- 2.1. Aftalen omfatter adgang til telefoni igennem NetTel system og eget datanet.
- 2.2. Kunden har tillige mulighed for at abonnere på supplerende services. Bestilling, henholdsvis opsigelse af supplerende services sker ved henvendelse til NetTel. De enkelte services fremgår af selvstændigt produktark.
- 2.3. Aftalen indgås ved henvendelse til NetTel. De oplysninger, kunden afgiver, vil bl. a. blive anvendt i forbindelse med den aftalte ydelse, ved fakturering og inddrivelse og evt. ved indberetning til kreditoplysningsbureau. NetTel registrerer senere ændring af kundens navn, adresse o. lign. på grundlag af data fra Det Centrale Personregister og eller CVR register. Overdragelse af en aftale kan først finde sted efter NetTel forudgående accept.
- 2.4. Kunden er kun berettiget til at fortryde aftalen under de omstændigheder, som fremgår af forbrugeraftaleloven. For For- trydelse skal ske ved afsendelse af meddelelse til NetTel senest 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen. Fortrydelsesretten gælder dog ikke, hvis kunden har taget tjenesten i brug.
- 2.5. NetTel forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af kunden. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum på 2.000 kr., medmindre andet skriftligt er aftalt. NetTel er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering.
- 2.6. NetTel kan under hele aftaleforholdet kræve, at kunden stiller sikkerhed for sine forpligtelser, når dette er begrundet i kundens forhold. Depositum forrentes ikke, og kunden er forpligtet til at afholde alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. I stedet for sikkerhedsstillelse kan NetTel indskrænke eller afvise kundens brug af visse services.
- 2.7. Aftalen anses først for endeligt indgået, når NetTel har godkendt aftalen og modtaget eventuel sikkerhedsstillelse.
- 2.8. NetTel er berettiget til frit at overdrage kundeforholdet i sin helhed til tredjemand ligesom NetTel er berettiget til helt eller delvist at opfylde sine forpligtelser efter aftalen ved brug af ydelser fra underleverandører eller samarbejdspartnere efter NetTel's valg.

3. Priser

- 3.1. De til enhver tid gældende priser kan ses på NetTel's hjemmeside: www.nettel.dk eller fås ved henvendelse til NetTel kunne service på mail.

4. Varsling

- 4.1. NetTel kan ændre disse almindelige betingelser uden varsel såfremt ændringerne stiller Kunden bedre. Ellers kan NetTel ændre disse betingelser med et varsel på 1 måned. Kunden har herefter mulighed for at opsiges aftalen med et varsel på minimum 14 dage, dog senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft.
- 4.2. Ved større ændringer af disse betingelser vil kunden blive underrettet via email. Mindre ændringer af betingelserne, supplerende services, priser, m.m. kan meddeles kunden via www.nettel.dk, annoncering i de landsdækkende dagblade eller elektroniske medier.

5. Kundeservice og fejlhåndtering

- 5.1. Via Mit NetTel på www.nettel.dk stiller NetTel en personlig hjemmeside til rådighed for kunden, således at kunden derigennem kan disponere over aftalen og hente relevant information, f.eks. om regningsforhold. Kundens adgang til Mit NetTel forudsætter brug af personlig adgangskode. Kunden er selv ansvarlig for at adgangskoden opbevares på betryggende vis, således at den ikke er tilgængelig for uvedkommende.
- 5.2. Alle henvendelser til NetTel Kundeservice sker på telefon 46975000 eller via e-mail på support@nettel.dk.
- 5.3. NetTel påbegynder afhjælpning af fejl inden for 8 arbejdstimer modtagelsen af fejlmelding. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende på transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver NetTel fejlmeldingen til denne operatør. Såfremt fejlen skyldes fejl og mangler i kundens udstyr, internetforbindelse eller benyttelsen heraf, kan NetTel beregne sig et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning.
- 5.4. Ved fejlsøgning og fejlafhjælpning skal kunden i nødvendigt omfang medvirke ved fejlsøgning og -afhjælpning i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

6. NetTel's ansvar

- 6.1. Hvis kunden udsættes for fejl, nedbrud eller forstyrrelser i telenettet, kan kunden kræve erstatning for lidt tab eller et forholdsmæssigt afslag i det aftalte vederlag, hvis dette beløb overstiger 25 kr. Herudover ydes der ikke kompensation eller erstatning.
- 6.2. NetTel er kun ansvarlig for kundens direkte tab, og hæfter således aldrig for driftstab, avancetab, tab af data eller andet indirekte tab. Erstatningskravet kan maksimalt udgøre 25.000 kr. eller max de sidste 3 måneder telefoni forbrug pr. skadetilfælde, uanset tabets årsag eller karakter.
- 6.3. NetTel er kun ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser, forstyrrelser i telenettet eller mangler ved betjeningen, der kan henføres til NetTel's eller NetTel's medarbejders groft uagtsomme eller forsætlige handlinger eller undladelser.
- 6.4. NetTel er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud, nødvendige driftsmæssige indgreb eller forstyrrelser, der skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsfejl, udstyr mv., der ejes eller drives af anden operatør.
- 6.5. NetTel er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet, eller tjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager, medmindre NetTel forsømmer at begrænse ulemperne.
- 6.6. NetTel's forpligtelser efter abonnementsbetingelserne gælder, hvis opfyldelsen ikke umuliggøres eller gøres urimelig byrdefuld på grund af omstændigheder, der er uden for NetTel's kontrol, såsom brand, krig, oprør, strejker, lockout, naturkatastrofer, virusangreb, hacking, myndighedspåbud eller lignende, og som NetTel ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset ved aftalens indgåelse og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet - force majeure.
- 6.7. NetTel har heller ikke ansvaret for at nogen person med eller uden formel adgang skaffer sig adgang til, tilegner sig, ødelægger eller forvansker kundens data eller oplysninger.

7. Kundens ansvar

- 7.1. Kundens udstyr forbindes via internet til NetTel's telefoni servere. Adgang til disse servere og afregning af forbrug sker via brugernavn og personlig adgangskode. Kunden er selv ansvarlig for at adgangskoden opbevares på betryggende vis, således at den ikke er tilgængelig for uvedkommende.
- 7.2. Kunden er forpligtet til at opretholde en emailadresse til brug ifm. modtagelse af elektroniske regninger og beskeder.

8. Fakturering

- 8.1. NetTel er berettiget til oprettelses- og ændringsafgift, abonnementsafgift, samtale- og andre forbrugsafgifter og betaling for supplerende services.
- 8.2. Ved aftalens indgåelse kan der opkræves oprettelsesafgift. Abonnementsafgift opkræves sædvanligvis forud, og forbrugsafgifter samt øvrige afgifter og gebyrer opkræves sædvanligvis bagud. I forbindelse med særlige services og ydelser kan der ydes hel eller delvis forudbetaling.
- 8.3. Beløb i NetTel's favør på under 100 kr. kan overføres til næste periodes fakturering.
- 8.4. Fakturering sker udelukkende elektronisk (via email). Kunden er i alle betalings tilfælde ansvarlig for at regningsnummer og eller kundens direkte eller indirekte oplyses til NetTel. NetTel kan opkræve et gebyr hvis disse informationer mangler.
- 8.5. Betaling anses for sket, når beløbet er indbetalt i et dansk pengeinstitut inden for betalingsfristen. Hvis kunden kun delvis betaler en regning, der indeholder flere krav, uden angivelse af, hvad betalingen vedrører, afskrives betalingen forholdsmæssigt på de enkelte krav. NetTel kan endvidere opkræve betaling for andre af NetTel's ydelser på samme regning eller overdrage fakturering til et andet selskab.
- 8.6. Ved forsinket betaling har NetTel krav på gebyrer samt forrentning af det skyldige beløb med den til enhver tid gældende rentesats i henhold til renteloven.

9. Opsigelse

- 9.1. Kunden kan efter 12 måneder regnet fra kundeforholdets start til enhver tid opsigse aftalen uden yderligere omkostninger. Opsigelsesvarslet er 3 måned til udgangen af en månedsperiode og opsigelsen skal være skriftlig. Kunden kan opsigse aftalen også inden for 6-månedersperioden med samme varsel, dog mod betaling af ekspeditionsgebyr. Særligt for supplerende services, mv. gælder, at kunden faktureres for 25% af rest på kontraktens total beløb.
- 9.2. Hvis NetTel beslutter at ophøre med at udbyde produktet, kan aftalen opsiges med 2 måneders varsel. Hvis NetTel's ret til at udbyde produktet inddrages, kan NetTel opsigse aftalen til samtidigt ophør.

10. Ophævelse mv.

- 10.1. NetTel har ret til uden varsel at afbryde kundens forbindelse og i visse tilfælde hæve aftalen hvis:
 - a) kunden ikke betaler forfalden abonnements- og forbrugsafgift eller andet vederlag efter at have modtaget rykkerbrev med angivelse af endelig betalingsfrist og varslung ved fortsat manglende betaling.
 - b) kunden standser sine betalinger, indleder akkordforhandlinger, begæres eller erklæres konkurs, træder i likvidation eller på anden måde viser sig insolvent eller på tilsvarende vis må formodes ikke at kunne overholde sine forpligtelser.
 - c) kunden undlader at opfylde NetTel's krav om betryggende sikkerhed.
 - d) en efterfølgende kreditvurdering viser, at der kan være berettiget tvivl om kundens vilje eller evne til at betale.
 - e) det aftalte kreditmaksimum overskrides.
- 10.2. Hvis kunden inden 1 uge efter modtagelse af meddelelse om ophævelse bringer det forhold, der giver anledning til ophævelsen, i orden, reetablerer NetTel snarest forbindelsen mod et gebyr. En kunde, der ikke har betalt forfalden gæld, kan ikke indgå ny aftale, før det skyldige beløb er betalt. NetTel er i tilfælde af betalingsmisligholdelse berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om behandling af personoplysninger.

11. Klageadgang

- 11.1. Ved uenighed om aftalens overholdelse, herunder om forbruget og den krævede betaling, kan kunden klage til Service, NetTel ApS, Schleppegrellsgade 33, 9000 Aalborg. Klagen indgives skriftligt, og NetTel skal senest 14 dage efter klagens modtagelse bekræfte modtagelsen. NetTel træffer afgørelse i klagen senest 3 måneder efter at klagen er indgivet. I specielle tilfælde, der kræver særlige undersøgelser, kan der dog gå op til 6 måneder, før der foreligger en afgørelse.
- 11.2. Kunden kan klage over NetTel afgørelse til Sekretariatet for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K.

12. Support

- 12.1. NetTel supporterer de programmer og produkter, som er specificeret på www.nettel.dk. Og som er købt hos NetTel ApS
- 12.2. NetTel påtager sig ikke support af programmer og udstyr der ikke direkte er vedkommende for servicen
- 12.3. NetTel er berettiget til at opkræve betaling for særlige supportydelser.

13. Installation og levering

- 13.1. NetTel har ret til at udskyde leveringsdatoen, hvis det er nødvendigt af tekniske årsager på grund af kundens forhold eller forsinkelse hos andre teleoperatører.
- 13.2. Abonnement på NetTel's telefonitjeneste forudsætter at Kunden har fast tilslutning til internet uden pakkeab og med mindst 128 kbit/s fri kapacitet, up- og downstream, pr. samtidig telefonsamtale. Denne aftale omfatter ikke selve forbindelsen.
- 13.3. Kunden er selv ansvarlig for tilslutning af udstyr. Eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.
- 13.4. Kunden er ikke berettiget til på nogen måde at disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) NetTel's eller NetTel's underleverandørers udstyr eller installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden skal til enhver tid opretholde mærkningen af at udstyret eller installationerne tilhører NetTel eller NetTel's underleverandører.
- 13.5. Kunden må alene tilslutte udstyr, der er godkendt til brug i Danmark og opfylder eventuelle særlige anvisninger fra NetTel jf. produktark.

14. Nummerforhold

- 14.1. Danske nummerer til brug for NetTel's abonnements-tjenester tildeler NetTel brugsret til nye 8-cifrede telefonnumre eller anvender kundernes eksisterende telefonnumre. Brugsretten er for hvert nummer knyttet til kundens aftale, og brugsretten til telefonnummeret kan ikke overdrages særskilt. Ovenstående indskrænker dog ikke kundens ret til at tage nummeret med ved skift af teleoperatør.
- 14.2. Udenlandske nummerer Til brug for NetTel's abonnements-tjenester tildeler NetTel brugsret til et eller flere udenlandske telefonnumre. Brugsretten til telefonnummeret kan ikke overdrages. Ovenstående indskrænker kundens ret til at tage nummeret med ved skift af teleoperatør.
- 14.4. Lejede udenlandske kan kun til ringes

15. Tekniske forhold

- 15.1. NetTel kan til enhver tid foretage tekniske ændringer i sit net og sine produkter af hensyn til driften, pga. ensidigt ændrede leveringsvilkår fra NetTel's underleverandører eller som følge af krav fra myndighederne. Information herom til kunden vil blive givet med længst muligt varsel.
- 15.2. Driftinformation kan søges på www.nettel.dk.
- 15.3. Tekniske grænseflader, specifikationer og kvalitetsmål oplyses ved henvendelse til NetTel på mail.
- 15.4. Alle henvendelser bevares inden for 2 arbejdsdage
- 15.5. Ikke berettiget reklamation vil blive faktureret kunden

16. Tvist

- 16.1. Tvister afgøres efter dansk ret ved retten i Aalborg, som værneting.

Priser og specifikationer kan ændres uden varsel.