

## BILAG 3 - ALMINDELIGE FORRETNINGSBETINGELSER

### 1. Generelt

Nedenstående Almindelige forretningsbetingelser for IP Services (herefter "Betingelser") skal være gældende for enhver abonnementsaftale eller salgsaftale (herefter "Aftalen"), som er indgået mellem IP Vision a/s (herefter "IP Vision") og den virksomhed (herefter "Kunden"), der er angivet som kunde i Aftalen, som er indgået mellem IP Vision og Kunden (herefter tilsammen kaldet "Parterne"). Eventuelle afvigelser fra nærværende Betingelser skal være skriftligt aftalt mellem Parterne i Aftalen for at være gyldige.

Kunden forpligter sig til, inden endelig indgåelse af Aftalen, at give IP Vision alle relevante oplysninger om indretninger, installationer eller andet, som kan være relevante for IP Visions levering af Services eller Hardware.

Oplysninger i produktinformation og prislister er kun bindende, i det omfang Aftalen udtrykkeligt henviser til dem. Et tilbud afgivet af IP Vision er kun bindende for IP Vision, såfremt det accepteres af Kunden inden 14 dage efter, at tilbuddet er afgivet/fremsendt pr. post, fax eller e-mail til Kunden.

Alle priser er angivet ekskl. moms. Der tages forbehold for eventuelle trykfejl samt eventuelle pris- og valutastigninger. Installation er ikke inkluderet i de angivne priser, men mindre det fremgår af Aftalen.

### 2. Services og Hardware

IP Vision udbyder internet- og telefoni-services (herefter "Services") samt salg af hardware (herefter "Hardware") og er beskrevet i en eller flere konkrete Aftaler. Aftalen indgået mellem IP Vision og Kunden, beskriver nærmere omfang og valg af Services, herunder aftaler om niveau for service og driftsikkerhed (Service Level Agreement, herefter "SLA") og/eller Hardware.

### 3. Levering

IP Visions levering sker i henhold til de i Aftalen beskrevne tidspunkter og specifikationer. IP Vision er berettiget til at udskyde leveringstidspunktet, såfremt det er nødvendigt af tekniske og/eller andre årsager. Forsinkelser er også berettiget som følge af forsinkelser fra tredjepartsleverandører, herunder hardware-leverandører samt teleoperatører/linjeleverandører.

Medmindre andet er skriftligt aftalt, er opgivne leveringstider efter bedste skøn. Leveringsdato er den angivne dato for afsendelse af fabrik for så vidt angår Hardware. Kommer IP Vision til den opfattelse, at aftalt leveringstid ikke kan overholdes, eller at forsinkelse må anses for sandsynlig, vil Kunden modtage skriftlig meddelelse herom samt så vidt muligt tidspunktet, hvor levering påregnes at kunne finde sted.

Medmindre andet er aftalt, anses levering af Hardware som sket af fabrik (INCOTERMS). Risikoen for det leverede overgår til Kunden ved fragtmændens afhentning fra IP Vision (herunder fra IP Visions underleverandører og lagerfaciliteter). Fragt- og ekspeditionsomkostningerne afholdes af Kunden.

#### Idriftsættelse

I forbindelse med leverance af Services skal der ved begrebet Idriftsættelse forstås følgende:

For leverancer af netværksforbindelser sker Idriftsættelse ved fremsendelse af netværksudstyr fra IP Vision. Ved leverance af mobilabonnementer sker Idriftsættelse ved fremsendelse af udstyr og/eller simkort til brug herfor.

For andre leverancer af Services end nævnt ovenfor sker Idriftsættelse ved IP Visions klarmelding til Kunden.

### 4. Tilslutning af udstyr

Udstyr, der er nødvendigt for levering af de aftalte Services, opsættes hos Kunden af IP Vision efter nærmere aftale og i henhold til Aftalen. Udstyret, samt evt. andet udstyr tilkøbt af Kunden selv, er herefter Kundens eget ansvar og IP Vision vil ikke være ansvarlig for fejl, afbrydelser eller forstyrrelser, herunder manglende opfyldelse af vilkår i SLA.

Såfremt Kunden selv leverer forbindelsen til internettet, skal Kunden tilsikre at forbindelsen samt tilkøbt udstyr til enhver tid har en sådan kvalitet og med en tilstrækkelig kapacitet til at IP Vision kan levere de aftalte Services i overensstemmelse med Aftalen. Manglende kapacitet og kvalitet på linjer leveret af Kunden fritager IP Vision fra at levere aftalte serviceniveauer i henhold til de enkelte Aftaler.

IP Vision er til enhver tid berettiget til at ændre valg af underleverandør, herunder underleverandører til installationer, forbindelser og Hardware.

### 5. IP Visions forpligtelser

IP Visions forpligtelser er begrænset til levering af de ydelser som er specificeret i Aftalen herunder i evt. SLA. IP Vision er forpligtiget til at levere en ydelse, som overholder den gældende lovgivning for levering af Teleydelser i forhold til de Aftaler som måtte være underlagt denne lovgivning. IP Vision har ansvaret for ledningsveje samt installation af udstyr, som tilhører IP Vision.

Til de solgte Services kan benyttes transmissionsveje, som ejes og/eller drives af andre teleoperatører end IP Vision. Der gælder således tillige sådanne vilkår, som måtte være fastsat af andre teleoperatører eller aftalt mellem IP Vision og andre teleoperatører. IP Vision skal i denne forbindelse oplyse Kunden om sådanne vilkår og IP Vision skal således være uden forpligtigelse for sådanne transmissionsveje.

### 6. Kundens udstyr og interne net

Kunden skal sikre, at forbindelsen til IP Visions og det øvrige offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige tele- og datanet. Indtræder sådanne forstyrrelser m.v., skal Kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere mængden af indkommende og udgående tele- og internettrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til det offentlige telenet, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne. Såfremt Kunden ikke standser adfærd der forårsager forstyrrelsen, er IP Vision berettiget til at afbryde de leverede Services med øjeblikkelig virkning, indtil Kunden kan dokumentere, at den uønskede adfærd er ophørt. Kunden er uberettiget til at anvende udstyr, servere og gateways i forbindelse med de købte Services, herunder isætte SIM-kort i GSM Gateways, SMS Gateways eller andet gateway- og serverudstyr, som skaber trafikmængder udover det som må anses som normalt trafikforbrug fra en telefon. Evt. overtrædelse af denne klausul kan medføre erstatningsansvar overfor IP Vision A/S for dokumenterbare tab og omkostninger i forbindelse med den uberettigede anvendelse.

### 7. Ejendomsret

I den udstrækning IP Visions installationer anbringes hos Kunden, bevarer IP Vision ejendomsretten til disse og Kunden er straks ved ophør af Aftalen forpligtet til at returnere disse til IP Vision. Kunden er uberettiget til at udøve tilbageholdsret i IP Visions ejendele i forbindelse med eventuelle krav mod IP Vision.

Udstyr og installationer ejet af tredjemand, men formidlet af IP Vision og som er anbragt hos Kunden ejes ligeledes af tredjemand og tilbageleveres ved ophør til IP Vision, som herefter vil overdrage udstyr m.v. til tredjemand.

Udstyr, som ikke tilbageleveres, faktureres til Kunden, såfremt tilbagelevering ikke er sket inden for 14 dage fra ophør af Aftalen.

## 8. Ansvar

IP Vision er ikke ansvarlig for tab og skade som følge af afbrydelser eller forstyrrelser i IP Visions Services. IP Vision kan ligeledes ikke gøres ansvarlig for tab og skade som følge af utilsigtede sikkerhedsmæssige problemstillinger, herunder virusangreb, denial of service attacks, indtrængning i kundens netværk af tredjepart mv. IP Vision fraskriver sig ethvert ansvar for eventuelle forsinkelser.

IP Vision er ikke ansvarlig for fejl, nedbrud eller andre driftsforstyrrelser, som skyldes forhold, der kan henføres til transmissionsveje, udstyr, anlæg, installationer m.v., der ejes eller drives af andre operatører, eller andre forhold, som ikke skyldes IP Visions forsømmelse eller grove uagtsomhed. Endvidere er IP Vision ikke ansvarlig for driftsforstyrrelser, der skyldes foranstaltninger, der er nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager eller er pålagt af tilsynsmyndighederne.

IP Vision er kun ansvarlig for Kundens direkte tab og hæfter således aldrig for driftstab, tabt arbejdsfortjeneste eller øvrige indirekte tab, herunder tab af goodwill samt tab der opstår som følge af at aftaler mellem Kunden og tredjemand falder bort eller misligholdes. Kunden kan ikke kræve erstatning for eventuelle merudgifter i forbindelse med anvendelse af alternativ tjenesteudbyder.

Kundens anvendelse af en eller flere af IP Visions Services sker i enhver henseende på eget ansvar. IP Vision kan ikke drages til ansvar for tab eller andre forhold som følge af manglende adgang til Services, e-mails eller information via Internettet. Dette forhold gælder også i de tilfælde hvor manglende adgang skyldes systemnedbrud eller andre forhold hos IP Vision, som kan indvirke på driften.

IP Vision påtager sig intet ansvar for tab af data, e-mails eller installeret software m.m. i forbindelse med Kundens brug af IP Visions Services og Hardware. IP Vision påtager sig intet ansvar for uvedkommendes adgang til Kundens data og interne systemer. IP Vision er ikke ansvarlig for fejl og mangler i DNS opsætningen hos andre leverandører eller udbydere som Kunde måtte anvende.

IP Vision fritages for ansvar for følger af manglende opfyldelse af Aftalen, såfremt opfyldelsen af IP Visions forpligtelser umuliggøres eller er urimeligt byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger uden for IP Visions kontrol, og som IP Vision ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset på tidspunktet for Aftalens indgåelse, og ikke uden væsentlige omkostninger kunne have undgået eller overvundet (herefter "Force Majeure"). Sådanne omstændigheder omfatter, men er ikke begrænset til, regeringsforanstaltninger, naturkatastrofer, lynnedslag, oversvømmelse eller anden betydelig vandskade, ildebrand, afbrudt energiforsyning eller transportmuligheder, krig, oprør, sabotage, hærværk, tyveri, strejke og lockout.

Ved leje af udstyr er det Kundens ansvar at forsikre dette.

Kunden er til enhver tid forpligtet til at foretage fornøden backup af software og data på Hardware, herunder særligt apps, e-mails, filer og dokumenter. Ved IP Visions Service, fejlretning, reparation og/eller omlevering, er IP Vision ikke ansvarlig for tab af software og/eller data.

## 9. Nummertildeling

### Tildeling af telefonnumre og ip-adresser

Såfremt Kunden flytter et eksisterende telefonnummer hos anden operatør til IP Vision, vil Kundens eksisterende telefonnummer kunne videreføres. I forbindelse med flytning af et eksisterende telefonnummer bemyndiger Kunden IP Vision til på sine vegne at begære Kundens eksisterende operatør om at

overføre Kundens telefonnummer til IP Vision eller en af IP Vision udpeget tredjemand via nummer portabilitet.

I tilfælde af nyoprettelse af telefonnummer, vil Kunden blive tildelt et telefonnummer.

Tekniske eller driftsmæssige forhold kan nødvendiggøre, at Kunden i særlige tilfælde må tildeles et nyt telefonnummer. IP Vision er i så tilfælde berettiget til at gøre dette uden ansvar. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

### Tildeling af IP adresser

IP Vision tildeler Kunden IP adresser i det omfang Kunden har behov for. IP Vision forbeholder sig retten til at ændre tildelte IP adresser og indføre restriktioner med hensyn til anvendelse i overensstemmelse med de direktiver der udfærdiges af Reseaux IP Européens (RIPE). Kunden vil modtage meddelelse herom.

Tekniske, driftsmæssige, markedsmæssige eller regulative forhold kan nødvendiggøre, at Kunden i særlige tilfælde må tildeles nye IP adresser. IP Vision er i så tilfælde berettiget til at gøre dette uden ansvar. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel.

## 10. Fejlretning

Kunden er forpligtet til hurtigst muligt og inden for rimelig tid efter en fejl eller mangels konstatering, at rapportere sådanne fejl eller mangler til IP Vision. I modsat fald fortaber Kunden retten til at gøre fejlen eller manglen gældende over for IP Vision. Fejl kan rapporteres til IP Vision på telefonnummer 88 88 77 99, ved fremsendelse af brev på adressen Skodsborgvej 305 D, 2850 Nærum eller ved fremsendelse af e-mail på e-mail adressen support@ipvision.dk.

Ved Kundens berettigede og rettidige rapportering af fejl eller mangler vil IP Vision hurtigst muligt søge at afhjælpe disse fejl og mangler i henhold til vilkårene i Aftalen og evt. indgået SLA.

Ved fejlretning er Kunden forpligtet at give IP Visions personale adgang til at efterse Kundens installation. Fejlretning sker uden beregning, med mindre fejlen eller manglen skyldes forhold uden for IP Visions kontrol og ansvar. I så fald forbeholder IP Vision sig ret til at fakturere sit tidsforbrug i henhold til de til enhver tid gældende takster.

## 11. Reklamationsret ved køb af Hardware

Ved Kundens indgåelse af Aftale om køb af Hardware gælder følgende vilkår for reklamationsret:

Ved modtagelse af Hardware opfordres Kunden til at afprøve alle funktionaliteter med henblik på at sikre, at det leverede Hardware er fri for mangler. Viser det sig, at det leverede Hardware lider af en mangel og Kunden vil påberåbe sig manglen, skal Kunden, i overensstemmelse med pkt. 10, give IP Vision meddelelse herom straks efter at manglen er opdaget eller burde have været opdaget, idet Kunden ikke senere kan gøre manglen gældende.

## 12. Bestilling og betaling

### Bestilling af og betaling for Services

Ved oprettelse af Aftale vedrørende leverance af IP-PBX, IP-telefoni, Mobiltelefoni, IP VPN (WAN), Sikkerhed, LAN mv. faktureres Kunden oprettelsesgebyrer, der forfalder til betaling ved aftalens indgåelse og underskrift. For Hardware som indgår i Aftalen forpligter kunden sig til at betale 25% af Hardwarens pris ved aftalens indgåelse og underskrift. Ved manglende rettidig betaling forbeholder IP Vision sig retten til at udskyde leveringstidspunktet.

Abonnementsafgiften, service-/supportafgift og evt. finansieringsomkostninger er faste og betales kvartalsvis forud,

første gang når abonnementsydelsen, service eller det eventuelle finansierede Hardware er leveret. Telefontrafik betales månedsvis bagud.

Ved Kundens bestilling af yderligere kapacitet og/eller brugerlicenser ud over det, Aftalen giver ret til, faktureres fra leveringsstartspunktet. For tidsforbrug i forbindelse med installationen afsættes et nærmere aftalt antal teknikertimer. Hvis Kunden har særlige ønsker, der ikke kan indeholdes i det afsatte timetal, vil arbejdet efter nærmere aftale blive udført efter regning. Ændringer i de leverede Services efter Aftalens indgåelse, herunder ændringer i PBX opsætningen, call flow, netværkskonfiguration, DNS, ip-adresser, firewall parametre, hardware konfigurationer som ikke kan tilskrives fejl og mangler i den leverede serviceydelse eller Hardware, afregnes tillige efter medgået timeforbrug, eller som angivet i prislisterne, der offentliggøres på IP Visions hjemmeside [www.ipvision.dk](http://www.ipvision.dk).

Ændringer og tilpasninger faktureres ved gennemførelse af ændring, ved større ændringer og tilpasninger kan IP Vision forlange delbetalinger før endelig levering.

#### Bestilling af Hardware

Efter Kundens afgivne ordre, fremsendes ordrebekræftelse direkte til Kunden på email. Kunden skal straks efter modtagelsen gøre indsigelse, såfremt indholdet af ordrebekræftelsen ikke stemmer overens med Kundens bestilling.

#### Generelle betingelser

IP Visions normale betalingsbetingelser er 8 dage netto. Betaler Kunden ikke til aftalt tid, er IP Vision berettiget til at beregne morarente fra forfaldsdagen med en rentesats svarende til 1,5% pr. påbegyndt måned.

Betaler Kunden ikke forfaldne beløb (renter, gebyrer og eventuelle inddrivelsesomkostninger) senest 5 dage efter påkrav om betaling, er IP Vision berettiget til at hæve Aftalen. Ved manglende betaling har IP Vision ligeledes ret til helt eller delvist, permanent eller midlertidigt, at stoppe leveringen af den aftalte Service.

Hvis eventuelle restancer er betalt, inklusive alle gebyrer og påløbne renter, kan Kunden ved skriftlig henvendelse til IP Vision anmode om genoptagelse af levering af Services. Ved eventuel åbning af Services vil Kunden blive faktureret et genåbningsgebyr på kr. 500,00.

Faktura fremsendes på email til en af Kunden angivet emailadresse eller på OIOUBL til et af Kunden angivet EAN-nummer. Såfremt Kunden ikke ønsker at modtage faktura på email eller OIOUBL, fremsendes denne med almindelig post og der opkræves et fakturgebyr på kr. 25,00 pr. faktura. Ved manglende tilmelding til PBS LeverandørService er IP Vision berettiget til at opkræve kr. 50,00 pr. faktura. Betales faktura ved bankoverførsel uden brug af PBS LeverandørService eller FI-kort, er IP vision berettiget til at opkræve kr. 25,00 pr. indbetaling.

Det solgte Hardware er overdraget med ejendomsforbehold, hvis der er indgået særskilt aftale herom, således at ejendomsretten til det solgte først overgår til Kunden, når hele købesummen er betalt. Virkningen heraf er, at IP Vision kan tage det solgte tilbage, hvis Kunden ikke opfylder sine forpligtelser.

Krav fra Kundens side mod IP Vision berettiger ikke Kunden til at tilbageholde pligtige pengeydelse eller dele heraf eller foretage modregning. IP Vision er til enhver tid berettiget til at fastsætte og ændre en kreditgrænse for Kundens forbrug eller kræve sikkerhedsstillelse, herunder indbetaling af depositum fra Kunden. Depositum forrentes ikke og Kunden afholder alle omkostninger forbundet med sikkerhedsstillelsen. Overstiger Kundens udestående den fastsatte kreditgrænse, er IP Vision berettiget til at holde leveringen af yderligere Services tilbage, indtil Kundens udestående er bragt ned under kreditgrænsen.

### **13. Overdragelse af aftalen**

IP Vision er berettiget til at overdrage rettigheder og forpligtelser herunder betalingsforpligtelsen i Aftalen samt alle tilknyttede Aftaler til tredjemand samt i øvrigt at lade IP Visions forpligtelser efter Aftalen udføre ved tredjemand.

Kunden kan alene overdrage Aftalen med IP Visions forudgående skriftlige samtykke.

### **14. Ophør af aftalen**

Aftalen er uopsigelig i Aftalens aftalte periode (aftaleperiode/bindingsperiode). IP Vision er dog berettiget til, til enhver tid, at opsige Aftalen med 3 måneders skriftligt varsel.

Såfremt Aftalen eller det enkelt abonnement/serviceydelse ikke er opsagt af Kunden 3 måneder før aftaleperiodens udløb, forlænges abonnementsperioden automatisk indtil abonnementet skriftligt opsiges. Abonnementet kan efter aftaleperiodens udløb opsiges med 6 måneders skriftligt varsel til den første i en måned.

Ved opsigelse af abonnementsaftalen er IP Vision berettiget til at bibeholde eventuelt tildelte IP-numre samt evt. telefonnumre som ikke er nummerporterede.

I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af Aftalen er IP Vision berettiget til uden yderligere varsel at ophæve Aftalen og hertil knyttede Aftaler samt kræve sit tab og eventuelle udestående betalt. Som væsentlig misligholdelse anses bl.a. Kundens manglende betaling af forfaldne pengeydelse, Kundens lovstridige handlinger eller undladelser ved brug af Services, Kundens misbrug af IP Visions og/eller tredjemands immaterielle rettigheder, herunder ophavsret, mønsterret, patentret, brugsmodelret, varemærkeret mv., kundens tilslutning af udstyr, som ikke opfylder de lovmæssige krav hertil, manglende efterkommelse af IP Visions anvisninger for anvendelse af udstyr, anvendelse af den leverede tjeneste til salg overfor tredjepart, IP Vision afskæres fra adgang til kundens installationer i forbindelse med fejlsøgning og vedligeholdelse mv.

### **15. Klageadgang vedrørende Services**

Kundens klage vedrørende IP Visions manglende overholdelse af Aftaler om Services, herunder om forbruget og den krævede betaling, indgives skriftligt til IP Vision. Inden fjorten (14) dage efter klagens modtagelse er IP Vision forpligtet til skriftligt at bekræfte modtagelsen og samtidig give en foreløbig afgørelse samt en vurdering af, hvor lang tid der forventes at forløbe, før en endelig afgørelse forligger. IP Visions afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48 st., 1358 København K.

### **16. Lovvalg og værneting**

Alle tvister mellem IP Vision og Kunden i anledning af Aftalen afgøres efter dansk ret med ved Sø og Handelsretten i København.

*Nærværende forretningsbetingelser er gældende fra 1. april 2011.*