

# Salgs- og leveringsbetingelser for Norlys telefonitjenester til erhverv

## 1. Aftalens parter

Parterne i aftalen er Norlys Erhverv A/S (CVR-nr. 42405310), herefter benævnt Norlys og abonnenten, der er en virksomhed eller en offentlig institution. Abonnenten skal ved aftalens indgåelse oplyse virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse) selskabsform og CVR-nummer samt e-mailadresse til brug for kommunikation om ændringer i aftalen.

## 2. Anvendelse

Salgs- og leveringsbetingelserne gælder for enhver aftale om abonnement på telefonitjenester til erhverv hos Norlys, medmindre de udtrykkeligt er fraveget helt eller delvist af begge parter. Aftalen er ikke omfattet af forbrugerlovgivningen.

## 3. Abonnement

For ethvert abonnement hos Norlys bliver der indgået en aftale, der nærmere beskriver omfang og valg af ydelser, pris, leveringstid samt eventuelle særlige vilkår.

Abonnementsaftalen er uopsigelig i den aftalte periode.

## 4. Norlys' ydelse

Norlys sørger for, at abonnenten får adgang til Norlys' ydelser, som beskrevet i tilbud og aftale. Norlys forestår al installation og opsætning af den valgte kundeløsning. Norlys kan lade dette arbejde udføre ved underleverandør.

## 5. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger Norlys på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles i Norlys' ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske. Levering har fundet sted, når tjenesten er idriftsat.

## 6. Videre salg eller videreformidling

Ydelsen må ikke anvendes til videre salg eller gratis videreformidling til tredjepart.

## 7. Driftsikkerhed og ændringer

Norlys har ret til at foretage nødvendige ændringer i installationen for at sikre, at driften er tilfredsstillende eller for at efterkomme myndighedskrav. Norlys vil informere abonnenten med et passende varsel, hvis en ændring vil få væsentlig betydning for abonnentens brug af ydelser.

## 8. Abonnentens forpligtelser

I abonnementsforholdet er abonnenten blandt andet forpligtet til:

- at sikre, at Norlys' udstyr og installationer hos abonnenten er tilstrækkeligt forsikret,
- at give Norlys besked om enhver ændring i adresseforhold,
- at give Norlys besked om ændringer i det fysiske lokale, hvor Norlys' udstyr er placeret, hvis ændringerne kan have betydning for drift af tjenesten,

- at følge Norlys' anvisninger for opbevaring og behandling af Norlys' installationer og udstyr, herunder sørge for, at udstyret placeres i et lokale, hvor rumtemperaturen er på minimum 15 grader og maksimum 30 grader Celsius,
- at indhente Norlys' forudgående skriftlige accept, hvis passwords og lignende personlige oplysninger videregives eller udlånes til tredjemand,
- at give Norlys uhindret adgang til egne installationer og udstyr til enhver tid på installationsadressen med henblik på fejlsøgning,
- at sørge for, at ingen uvedkommende personer opnår adgang til Norlys' installationer eller udstyr på installationsadressen,
- kun at tilslutte udstyr til Norlys' installationer og hardware, hvis det sker i overensstemmelse med de udstukne retningslinjer fra Norlys eller myndig-hederne.
- senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen at returnere Norlys' udstyr til Norlys.

## 9. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

Norlys registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for abonnentens forbrug af tjenesten og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. abonnentens navn og adresse, abonnentens eget nummer eller IP-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltelefoner registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata.

## 10. Abonnentens ansvar

Abonnenten bærer ansvaret for Norlys' udstyr og installationer på installationsadressen. Det gælder både ved skader, som abonnenten – eller nogen som abonnenten har ansvar for – forvolder, men også ved blandt andet tyveri, bortkomst og hændelige skader som fx brand- og vandskader mv. Abonnentens tilslutning af udstyr til Norlys' udstyr sker på eget ansvar.

Abonnenten er ansvarlig for alle aktiviteter, der udføres under det kodeord, der er tilknyttet abonnementet og bærer ansvaret, hvis andre misbruger det.

Hvis abonnenten ikke returnerer Norlys' udstyr senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen, vil Norlys kræve, at abonnenten yder fuld erstatning for udstyret. Returnering sker for abonnentens regning.

## 11. Misligholdelse (Norlys' lukkeret)

Hvis abonnenten i væsentlig grad undlader at overholde sine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er Norlys berettiget til at af-bryde abonnentens telefoni og opsiges abonnementet. Følgende forhold anses blandt andet, men ikke udtømmende, som væsentlig misligholdelse:

- Telefoni anvendes til videresalg eller gratis videreformidling til tredjepart.
- Abonnementen afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring i adresseforhold.
- Opkrævning af beløb vedrørende oprettelse, installation, abonnement eller forbrug mv. betales ikke efter Norlys' fremsendelse af rykkerbrev.
- Abonnementen standser betalingerne, indleder forhandlinger med kreditorerne om akkord, er taget under konkursbehandling eller ved kundens væsentligt forringede økonomiske vilkår i øvrigt.
- Abonnementen opfylder hverken helt eller delvist forpligtelserne i punkt 8.
- Abonnementen overholder ikke betalingsforpligtelsen for nærværende ydelse.

Afbrydelse af abonnentens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

## 12. Ejendomsret

Abonnementen kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Norlys' udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse.

## 13. Fejl og fejlretning

Hvis abonnenten konstaterer en fejl eller mangel ved Norlys' ydelse, skal abonnenten hurtigst muligt – og inden for rimelig tid – rapportere dette til Norlys. Herefter vil Norlys hurtigst muligt sørge for at afhjælpe eller udbedre fejlen eller manglen inden for almindelig arbejdstid. Hvis abonnenten har indgået en særlig serviceaftale med Norlys, vil aftalen beskrive og danne baggrund for den service, som abonnenten er berettiget til.

Ved fejlretning er abonnenten forpligtet til – uden ugrundet ophold – at give Norlys' personale adgang til at efterse installationen hos abonnenten. Abonnementen er berettiget til at kræve, at Norlys' personale foreviser gyldig legitimation.

Norlys foretager fejlretning i egne installationer og på eget udstyr uden beregning for abonnenten. Hvis abonnenten beder om hjælp til fejlretning, og det viser sig, at fejlen kan henføres til forhold uden for Norlys' ansvar eller kontrol, forbeholder Norlys sig ret til at fakturere abonnenten for Norlys' udgifter til fejlsøgning i henhold til de gældende takster.

Defekt udstyr, der tilhører Norlys, skal returneres til Norlys efter Norlys' anvisning.

## 14. Garanti

For udstyr, købt af Norlys, yder Norlys 12 måneders garanti. I denne periode skal abonnenten ved mangler reklamere uden ugrundet ophold fra tidspunktet, hvor abonnenten har opdaget eller burde have opdaget manglen, ellers fortabes retten til at påberåbe sig manglen.

## 15. Opkrævning og betaling

Beløb for tilslutning og oprettelse bliver opkrævet af Norlys, når de aftalte ydelser i abonnementsaftalen er leveret (leveringstidspunktet).

Abonnementsbeløb og øvrige betalinger kan blive opkrævet måneds- eller kvartalsvis forud og fra leveringstidspunktet. Forbrugsafhængige beløb i henhold til abonnementsaftalen kan blive opkrævet måneds- eller kvartalsvis bagud på den førstkomende faktura. Tekniske eller driftsmæssige årsager kan dog forsinke opkrævningen af visse beløb, så de først fremgår af en senere faktura. Norlys tilbyder abonnenten forskellige måder at modtage sin faktura på, eksempelvis via Betalingservice, elektronisk via OIO eller via e-mail.

Norlys er berettiget til at opkræve et særskilt gebyr til at dække den administration, der er forbundet med den faktureringsmåde, abonnenten har valgt.

Hvis betaling sker efter sidste rettidige indbetalingsdato, er Norlys berettiget til at beregne renter af betalingskravet i overensstemmelse med Rentelovens regler. Norlys opkræver ligeledes gebyrer for rykkerskrivelser og andre nødvendige

omkostninger til inddrivelse af restancer.

Når der indgås en aftale om levering af ydelser fra Norlys, kan Norlys foretage en kreditvurdering af abonnenten ved blandt andet at indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre. På baggrund af kreditvurderingen er Norlys berettiget til at afvise en aftale. Desuden kan Norlys som en betingelse for indgåelse af aftalen kræve, at abonnenten stiller betryggende sikkerhed for betalingen af de ønskede ydelser i aftalen.

## 16. Norlys' ansvar

Norlys er efter dansk rets almindelige regler ansvarlig for tab som følge af handlinger eller undladelser, forårsaget af Norlys eller nogen, Norlys har ansvaret for. Norlys' erstatningsansvar begrænses dog til summen af det beløb, som abonnenten på tidspunktet for skadesbegivenheden har betalt til Norlys inden for de sidste 12 måneder.

Norlys er dog ikke ansvarlig for erstatning i følgende tilfælde:

- Ved tab der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser, forsinkelser eller ændringer mv. i Norlys' netværk i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne. Medmindre Norlys har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- For indirekte tab (tabt avance, produktionstab, tab som følge af at en ydelse ikke kan benyttes som forudsat, tab fordi en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes o. lign.), medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.
- For tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- For tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens datasystemer.
- Ved force majeure. Dvs. hvis afbrydelser, forsinkelser, forstyrrelser eller manglende levering skyldes forhold uden for Norlys' kontrol, herunder men ikke begrænset til krig, borgerkrig, ildsvåde, strejke, lockout, lynnedslag, naturkatastrofer, strømsvigt, lovindgreb mv.
- Ved ethvert krav fra tredjemand, som måtte blive rettet mod Norlys som følge af abonnentens brug af ydelserne.
- Ved manglende levering af IP-telefoni som følge af, at abonnenten ikke har returneret kontrakt om Norlys Erhvervs-telefoni.
- Tab som følge af hændelige omstændigheder, herunder forhold som Norlys ikke har kontrol over eller tab påført ved Norlys' simple uagtsomhed.

Samme ansvarsbegrænsning gør sig gældende for Norlys' serviceydelser, herunder rådgivning og vejledning.

Norlys' eventuelle kompensation i forbindelse med afbrydelse af en tjeneste vil maksimalt kunne udgøre det indbetalte abonnementsbeløb for ydelsen i den periode, ydelsen har været ude af drift.

## 17. Force majeure

Norlys er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 16, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for Norlys' kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelse, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt Norlys' egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

## 18. Overdragelse af abonnement

Abonnementen kan med Norlys' samtykke overdrage abonnementsaftalen til en ny abonnent. Både den hidtidige og den fremtidige abonnent skal skriftligt tiltræde overdragelsen med angivelse af det ønskede tidspunkt for overdragelsen.

Norlys er til enhver tid berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser iht. nærværende aftale til 3. mand.

## 19. Ændring af vilkår og priser

Norlys kan ændre disse betingelser samt priser og tjenester med et skriftligt varsel på mindst én måned. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder nedsættelse af priser, eller ændring af priser for engangsydelser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af Norlys' forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændring af engangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i Norlys' prislister.

## 20. Særlige forhold

Ved køb af Norlys' telefoniprodukt skal abonnentent være opmærksom på følgende:

- Abonnentent kan ikke benytte andre udbydere af teletjenester end Norlys til opkald fra abonnententens telefonforbindelser.
- Det er ikke muligt at få en fax-forbindelse, modemkald, frankeringsmaskiner, dankortterminaler og alarmer med PSTN-forbindelse o.lign. over IP.
- Abonnentent skal ved bestilling oplyse Norlys om hvilke numre de ønsker registreret på 118.dk.
- Portering af numre kan først påbegyndes, når Norlys har modtaget korrekt udfyldt og underskrevet porteringsfuldmagt.
- Mobilabonnementet må ikke anvendes til maskinelt forbrug.
- Ventemusik på anlægget er som standard Kodafri musik, medmindre abonnentent har tilkøbt valgfri musik. I så tilfælde afholdes Kodaafgifter af abonnentent.
- Abonnentent har til hver en tid ansvar for driften og kvaliteten af abonnententens interne netværk.
- Der forudsættes, at der er 220V stik (medmindre installationen benytter PoE – Power over Ethernet) samt dedikeret netværksadgang til IP-telefoni ved alle arbejdspladser (inden for 2m netværkskabel træk fra arbejdspladsen), hvor der skal installeres en IP-telefon.
- Omkonfiguration af abonnententens løsning sker efter regning.

## 21. Opsigelse

Norlys er til enhver tid berettiget til at opsiges abonnementsaftalen med løbende måned + 3 måneders skriftligt varsel.

Abonnentent kan opsiges abonnementsaftalen med et skriftligt varsel på løbende måned + 30 dage. Abonnementsaftalen kan dog tidligst ophøre efter uopsigelsesperiodens udløb jf. pkt. 3. Efter uopsigelsesperiodens løber aftalen, indtil en af parterne opsiger abonnementsaftalen i henhold til opsigelsesvarslene i nærværende bestemmelser.

Ved abonnententens væsentlige misligholdelse af abonnementsaftalen jf. pkt. 11, kan Norlys uden varsel og med omgående virkning ophæve abonnementsaftalen og dertil knyttede tillægsaftaler.

## 22. Lovvalg, værneting og afgørelse af tvistigheder

Enhver tvist mellem Parterne, der udspringer af aftalen, skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Enhver tvist, der udspringer af eller i forbindelse med denne aftale, herunder om aftalens indgåelse, eksistens, gyldighed, overholdelse, fortolkning eller ophør, og som ikke kan løses ved Parternes gensidige forhandling, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation. Mediation er ikke til hinder for, at en part iværksætter foreløbige rets skridt med henblik på at sikre sin retsstilling eller anlægger voldgiftssag i overensstemmelse med det anførte nedenfor, hvis dette er fornødent for at undgå fortabelse af rettigheder ved forældelse eller lignende.

Afsluttes mediation, uden at tvisten er bilagt, afgøres tvisten med

endelig og bindende virkning ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Medmindre parterne aftaler andet i den konkrete sag, skal voldgiftsretten bestå af tre juridiske dommere. Voldgiftsretten skal have sæde i Aarhus. Processproget er dansk. Voldgiftsprocessen er fortrolig, og parterne, voldgiftsretten og Voldgiftsinstituttet er forpligtede til at hemmeligholde sagens ekstsens samt forklaringer og materiale i sagen.

Ved fælles ønske kan Parterne dog indgå aftale om retssag. I dette tilfælde skal tvisten afgøres ved Retten i Aarhus, der har eksklusiv kompetence.

## 23. Ændret lovgivning mv

Såfremt en eller flere af bestemmelserne i nærværende aftale erklæres for ugyldige eller i øvrigt ikke kan opretholdes som følge af ændringer i lovgivningen eller meddelte myndighedskrav, er parterne enige om, at aftalen ikke i sin helhed skal anses for ugyldig eller opsagt. Parterne er ligeledes enige om i så fald at foretage sådanne ændringer og aftaler, som måtte være nødvendige eller hensigtsmæssige, og som så vidt muligt ikke forrykker retsforholdet mellem dem, således som det er udtrykt i nærværende aftale.

## 24. Digital Post

Norlys sender alle meddelelser til abonnentent – med undtagelse af driftsinformationer, som kræver særlig tilmelding – til den e-mailadresse eller via sms til det mobilnummer, abonnentent har oplyst Norlys. Det omfatter, men er ikke begrænset til, ordrebekræftelser, påmindelser om teknikerbesøg, fakturaer, betalingspåmindelser og meddelelser om ændringer af aftalens vilkår og priser.

Abonnentent modtager således ikke meddelelser fra Norlys som almindelig post. Norlys er dog stadig berettiget til at sende alle henvendelser med almindelig post. Meddelelser sendt pr. mail har samme juridisk bindende virkning mht. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var sendt med almindelig post. Det er abonnententens ansvar løbende at undersøge, om Norlys har fremsendt meddelelser ved brug af mail.

Ved ændring af mailadresse skal abonnentent straks kontakte Norlys kundeservice.

Abonnentent kan ved henvendelse til Norlys kundeservice til- og framelde sig digital post.

## 25. Behandling af personoplysninger

Til brug for administration af leveringsforholdet indsamler, behandler og opbevarer Norlys relevante personoplysninger om abonnentent, herunder identifikationsoplysninger, og oplysninger om abonnententens forbrugsrelaterede forhold, installationsnummer i overensstemmelse med reglerne i gældende databeskyttelseslovgivning. Abonnententens oplysninger behandles for at opfylde aftalen med abonnentent, til brug for kundeadministration- og service, til brug for markedsføring samt evt. analyse og statistikker i forbindelse med produktudvikling og prisberegning.

Retsgrundlaget for behandling af abonnententens oplysninger er opfyldelse af aftalen, en retslig forpligtelse, som Norlys er underlagt, og/eller Norlys' legitime, forretningsmæssige interesser, herunder administration af kundeforholdet, rettidig levering af ydelser samt salg og markedsføring af ydelser og produkter.

Norlys opbevarer abonnententens oplysninger så længe det er nødvendigt af hensyn til ovenstående formål samt til brug for dokumentation. Norlys kan videregive abonnententens personoplysninger til andre selskaber i Norlys-koncernen. Norlys er berettiget til at videregive abonnententens oplysninger til tredjepart, herunder offentlige myndigheder, hvis det er nødvendigt for at varetage leverancen og forpligtelserne efter aftalen samt hvor det er i overensstemmelse med rettigheder og forpligtelser efter gældende lovgivning.

Abonnentent kan ved at skrive til Norlys kundeservice få indsigt i de oplysninger, der behandles om abonnentent, anmode om at få

oplysningerne berigtiget eller slettet, anmode om begrænsning af behandling af oplysningerne eller gøre indsigelse mod behandlingen. Abonnementen er altid berettiget til at gøre indsigelse mod behandling af personoplysninger med henblik på direkte markedsføring. Under visse omstændigheder kan abonnementen endvidere have ret til dataportabilitet. Hvis abonnementen efter at have haft en dialog med Norlys ønsker at gå videre med sagen, kan abonnementen vælge at klage til Datatilsynet.

For Norlys' behandling af persondata gælder i øvrigt Norlys' privatlivspolitikker som kan findes på [norlys.dk](https://norlys.dk).