

Indhold

| | |
|--|----|
| Definitioner | 2 |
| 1. Generelt..... | 2 |
| 2. Kundens oplysningspligt..... | 2 |
| 3. Aftaleperiode | 3 |
| 4. Opsigelse og forlængelse af aftale | 3 |
| 5. Betaling og fakturering | 3 |
| 6. Ændringer af vilkår og priser | 4 |
| 7. Leveringsbetingelser | 5 |
| 9. Specifikt for levering af xDSL..... | 6 |
| 10. Vedligeholdelsesforpligtelser | 7 |
| 11. Parternes supplerende forpligtelser..... | 8 |
| 12. Overdragelse og videresalg | 8 |
| 13. Misligholdelse..... | 8 |
| 14. Ansvar og ejendomsret..... | 9 |
| 15. Tavshedspligt..... | 10 |
| 16. Force Majeure..... | 11 |
| 17. Lovvalg og værneting | 11 |
| 18. Ikrafttræden | 11 |

Betingelser for Internet

Configs Handelsbetingelser regulerer aftaleforholdet mellem Kunden og Config i fællesskab benævnt Parterne. Betingelserne kan alene ved aftale fraviges i Kontrakten med Kunden. Betingelserne accepteres automatisk ved accept af kontrakten.

Definitioner

- Fiber er lysledere, der anvendes til datakommunikation mellem 2 punkter
- xDSL giver mulighed for bredbåndsoptkobling med datakommunikation over det almindelige telefonnets kabler (Eksempel på teknologier: ADSL, VDSL, G.SHDSL osv.).
- Delleverance forstås som en opdeling af leverancen i de tilfælde, hvor Kontrakten indeholder mere end en adresse og/eller ydelse. Ved aflevering af en delleverance påbegynder fakturering af denne umiddelbart herefter.
- Fejl betyder en pludselig opstået fejl eller u varslet forringelse.
- Klarmeldingsdokumentet til Kunden, udarbejdes af Config i samarbejde med vores leverandør som et dokument, hvori den endelige leveringsdato er fastsat, når den aftalte ydelse er klar til brug. Dokumentet udarbejdes ved aflevering af enhver ydelse, på enhver adresse.
- Leveringsdato er den faktiske dato, hvor en ydelse bliver klarmeldt overfor Kunden.
- Service Level Agreement (SLA), er et selvstændigt dokument, der beskriver, hvad Config servicemæssigt forpligter sig til overfor for Kunden.
- Ydelse er fælles betegnelse for serviceydelser, produkter, el og tjenester.

1. Generelt

1.1 Disse handelsbetingelser regulerer forholdet mellem Parterne (Config og Kunden), i det Config leverer ydelser i overensstemmelse med Kontrakten, Handelsbetingelserne, Produktspecifikationerne, samt Service Level Agreement.

1.2 I tilfælde af uoverensstemmelse følger rangordenen af ovenstående punkts rækkefølge. En eventuel løsningsbeskrivelse udgør ingen juridisk forpligtelse.

1.3 Enhver aftale som indgås med Config er omfattet af betingelserne samt den til enhver tid gældende dansk lovgivning.

2. Kundens oplysningspligt

2.1 Kunden skal i forbindelse med bestilling give Config oplysninger om navn, adresse, CVR-nummer, kontaktperson, telefonnummer, e-mailadresse samt de for aftaleforholdet nødvendige oplysninger, som Config måtte bede om.

2.2 Kunden er forpligtet til at oplyse Config om ændringer i de af Kundens forhold, som har betydning for Kundens fakturering.

3. Aftaleperiode

3.1 Fiber-produkter: Kontrakten træder i kraft ved Parternes underskrift og aftaleperioden er fastsat til minimum 36 måneder fra levering jf. punkt 7.8 med opsigelsesvarsel (se punkt 4).

3.2 xDSL-produkter: Kontrakten træder i kraft ved Parternes underskrift og aftaleperioden er fastsat til minimum 12 måneder fra levering jf. punkt 7.8 med opsigelsesvarsel (se punkt 4).

3.3 Såfremt Kontrakten består af delleverancer vil de have individuelle leveringsdatoer og dermed individuelle udløbsdatoer.

4. Opsigelse og forlængelse af aftale

4.1 Aftalen er uopsigelig i Kontraktens aftaleperiode, med undtagelse af forhold reguleret af punkt 13 "Misligholdelse".

(a) Fiber-aftale: Aftalen forlænges automatisk med et år ad gangen, med mindre andet fremgår af Kontrakten. Kontrakten opsiges skriftligt af Kunden med et varsel før aftaleperiodens udløb på løbende kvartal + 3 måneder. Leverandøren kan til enhver tid opsiges aftalen, eller dele af denne, med 3 måneders varsel.

(b) xDSL-aftale: Aftalen forlænges automatisk med et kvartal ad gangen, med mindre andet fremgår af Kontrakten. Kontrakten opsiges skriftligt af Kunden med et varsel før aftaleperiodens udløb på løbende kvartal + 3 måneder. Leverandøren kan til enhver tid opsiges aftalen, eller dele af denne, med 3 måneders varsel.

5. Betaling og fakturering

5.1 Alle priser oplyst af Config er angivet i danske kroner, eksklusiv moms.

5.2 Fakturering vil ske fra den faktiske leveringsdato. Dog vil ethvert etablerings vederlag faktureres ved indgåelse af aftalen. Forsinker Kunden bevidst leveringen, vil Config være berettiget til at fakturere, når Kunden har fået påbud om udlevering af de til Kontrakten nødvendige informationer.

5.3 Config udsteder kun fakturaer til én adresse pr. kundeforhold. Ændringer hertil koster kr. 300 pr. adresse, der ønskes faktura fremsendt til.



5.4 Såfremt Kontrakten består af delleverancer, vil der ske fakturering for hver delleverance fra delleverancens faktiske leveringsdato.

5.5 Faste løbende vederlag faktureres månedlig.

5.6 Faktura fremsendes på den af kunden oplyste e-mailadresse eller via elektronisk faktura (såfremt EAN-nummer er oplyst). Faktura der ønskes fremsendt pr. brev koster kr. 35 pr. faktura.

5.7 Indkøbsordrenummer og/eller andre faktureringsdata skal fremgå på Kontrakten. Senere tilføjelser/ændringer hertil opkræves kr. 300 i administrationsgebyr.

5.8 Enhver faktura skal betales netto 8 dage fra fakturadato, til den til enhver tid af Config anviste betalingsadresse.

5.9 Alle betalinger skal, af Kunden, gennemføres uden fradrag eller modregning af nogen art.

5.10 Hvis Kunden ikke betaler rettidigt, betaler Kunden morarenter, 2 % pr. måned og gebyr i overensstemmelse med Renteloven. Config forbeholder sig retten til at ændre renten, med et skriftligt varsel på 90 dage.

5.11 Config forbeholder sig retten til at standse levering, såfremt betalingsbetingelserne ikke overholdes. Der fremsendes mindst et forudgående varsel.

5.12 Config vil opkræve et gebyr på kr. 995 for genåbning af et produkt.

5.13 Såfremt Kunden har undladt at betale forfalden gæld, kan Config hæve eller pause nye tilbud/aftaler før gælden er betalt.

5.14 Spørgsmål vedrørende fakturering kan ske alle hverdage mellem 9:00 og 16:00.

6. Ændringer af vilkår og priser

6.1 Config forbeholder sig ret til at ændre priser og vilkår i nærværende aftale, herunder tekniske specifikationer. Væsentlige ændringer skal meddeles Kunden med 30 dages forudgående varsel (pr. brev eller e-mail til den af Kunden oplyste adresse eller e-mailadresse). Mindre ændringer kan til enhver tid og uden forudgående varsel meddeles Kunden på Configs hjemmeside.



6.2 Ændringer af begunstigende karakter over for Kunden f.eks. prisreduktioner eller ændringer som følge af pålæg fra offentlige myndigheder, ændret lovgivning eller lignende kan gennemføres uden forudgående varsel, reguleringen vil ske forholdsmæssigt.

6.3 Den til enhver tid gældende pris reguleres hvert år pr. 1. januar med nettoprisindekset som reguleringsfaktor. Reguleringen foretages således, at den til enhver tid gældende pris ændres med den procentvise ændring i nettoprisindekset fra november forrige år til november i året før reguleringsåret.

7. Leveringsbetingelser

7.1 Config leverer de ydelser, der er defineret i Kontrakten, samt Produktspecifikationerne.

7.2 Leveringstid for de enkelte ydelser er defineret i Produktspecifikationerne, med mindre andet står skrevet i Kontrakten.

7.3 Leveringsdatoen kan forekomme før den i Produktspecifikationen angivne leveringstid.

7.4 Enhver kontrakt der omfatter mere end én ydelse kan opdeles i delleverancer.

7.5 Levering har fundet sted, når ydelsen er udført/idriftsat og klarmeldingsdokumentet, udarbejdet af Config, er fremsendt til Kunden. Idriftsættelse eller implementering vil kun foretages inden for almindelig arbejdstid. Såfremt Kunden ønsker idriftsættelse eller implementering uden for disse tider, vil Kunden blive faktureret for det faktiske timeforbrug.

7.6 Om bookning af installationsdato i forbindelse med oprettelse eller flytning af en Config leveret ydelse kan ske indtil 10 arbejdsdage før installationsdatoen uden beregning. Herefter opkræver Config et gebyr på 995,-.

7.7 I forbindelse med et besøg af en tekniker kan Config opkræve et gebyr for forgæves kørsel på 2.500 kr. ex moms. hvis installationsstedet ikke forefindes som beskrevet i Produktspecifikationen eller hvis teknikeren ikke træffer nogen på adressen, der kan give Config adgang til installationsstedet.

7.8 Leveringsdatoen er tidspunktet, hvor ydelsen bliver omfattet af Configs Service Level Agreement.

7.9 Support i form af ændringsanmodninger kan ske på alle hverdage mellem 9:00 og 16:00. Der udføres kun support på den del af Kundens løsning, som tilhører Config. Al support faktureres pr. påbegyndt halve time. Såfremt kørsel er nødvendigt for at løse opgaven, så vil denne tid tælle med i den totale timeberegning. Materialeforbrug afregnes særskilt. Ved fakturering på timebasis er der

tilknyttet et opstartsgebyr på en halv time til dækning af administration. Kørende teknikere og 3. level teknikere faktureres kun på timebasis.

7.10 Finder Kunden, at den aftalte ydelse ikke opfylder Produktspecifikationen, skal Parterne samarbejde med henblik på at identificere og korrigere enhver mangel. Skulle der opstå en tvist om dette mellem Parterne, skal denne søges afhjulpet i mindelighed. Såfremt Parterne ikke er i stand til at løse en sådan tvist inden 15 arbejdsdage regnet fra dagen, hvor Kunden giver skriftlig meddelelse om fejlen, overgives sagen til en uvildig ekspert til vurdering, hvis beslutning skal være bindende. Den uvildige ekspert udpeges efter aftale mellem Parterne og kan enighed herom ikke nås, udpeger Præsidenten for Sø- og Handelsretten denne. Den valgte person skal handle som ekspert og ikke som opmand. Krænkede afholder omkostninger til den uvildige ekspert, dog overgår betalingsforpligtelsen til modparten, hvis krænkede får medhold i sin klage.

7.11 Udgifter til eventuelle bygningsreparationer som f.eks. maling, pudsning og tapetsering, der er en nødvendig følge af opsætning, nedtagning eller flytning af Configs installationer, påhviler Kunden.

7.12 Udgifter til en eventuel flytning af Configs udstyr og installationer, efter idriftsættelse, påhviler alene Kunden.

7.13 Ved aftalens ophør skal Kunden straks nedtage samt returnere Configs udstyr, der er udleveret i forbindelse med aftalen. Såfremt Kunden ikke nedtager og returnerer udstyret straks, vil Config være berettiget til at udføre dette arbejde og kræve betaling herfor eller fakturere Kunden for udstyret.

7.14 Config fakturerer for forsendelse af varer. 8. Specifikt for levering af Fiber 8.1. Prisen for fiber er inklusive etablering af føringsveje (hvis nødvendigt) samt trækning af fiberkabel fra indføringspunkt til teknikrum/krydsfelt - dog maksimum 50 meter og uden etageskift. Er der behov for yderligere installation vil dette medføre en ekstra omkostning.

7.15 I nogle tilfælde kan det være nødvendigt med en tekniker som besigtiger adressen inden installation for at vurdere installationsmulighederne. En besigtigelse koster 2.500 kr.

9. Specifikt for levering af xDSL

9.1 Ved levering af xDSL-forbindelser er det en forudsætning for aftalen, at det er teknisk muligt at levere xDSL-tjenesten på installationsadressen, herunder at installationsadressen ligger inden for xDSL-tjenestens geografiske dækningsområde.

9.2 Ved levering af xDSL-forbindelser er det en forudsætning for aftalen, at der findes en accesforbindelse frem til installationsadressen, som kunden har adgang til, som kan benyttes til brug



for xDSL-forbindelsen, og som Leverandøren har indgået aftale med den pågældende udbyder af accessforbindelse om at fællesudnytte. Accessforbindelsen kan f.eks. bestå af en fastnetforbindelse (PSTN/ISDN) eller en bærelinje til xDSL (Basislinje).

9.3 En forbindelse med xDSL-tjeneste kan leveres med garanteret båndbredde (garanteret fast hastighed) eller med best effort/maksimal båndbredde (garanteret minimumshastighed). For forbindelser leveret med best effort kan hastigheden variere bl.a. afhængig af, hvor langt installationsadressen ligger fra centralen, og Leverandør vil i ordrebekræftelsen angive det interval, som hastigheden kan variere indenfor.

9.4 Hvis kunden, ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt, ikke har adgang til en accessforbindelse, som kan benyttes til brug for xDSL-forbindelsen, kan Leverandøren etablere en accessforbindelse i form af en bærelinje til xDSL (Basislinje). Leverandøren er i så fald berettiget til at opkræve merbetaling.

9.5 Hvis forudsætningen for en accessforbindelse ikke længere opfyldes, herunder hvis kunden ikke ønsker, at Leverandøren etablerer en accessforbindelse mod merbetaling, ophører aftalen om levering og drift af xDSL-forbindelsen samtidig. Hvis aftalen om levering og drift af xDSL-forbindelsen i denne sammenhæng ophører på et tidspunkt, hvor kunden er omfattet af en bindingsperiode, skal kunden betale et gebyr svarende til abonnementsafgiften for den resterende del af bindingsperioden.

10. Vedligeholdelsesforpligtelser

10.1 Config foretager vedligeholdelse og fejlretning, og bestræber sig på at sikre, at Kundens brug af den aftalte ydelse udsættes for minimal afbrydelse eller funktionsforringelse. I tilfælde af, at den aftalte ydelse forringes under aftalte værdier, fastsat i Produktspecifikationen inden for aftaleperioden, søger Config omgående at udbedre dette i overensstemmelse med Configs Service Level Agreement.

10.2 Enhver økonomisk compensation, til Kunden, i forbindelse med fejl på ydelser opgøres jf. den, til Kontrakten, vedhæftede Service Level Agreement.

10.3 For service og support gælder tillige den, til Kontrakten, vedhæftede Service Level Agreement.

10.4 Kunden må ikke foretage vedligeholdelse på den aftalte ydelse, og må ikke tillade eller anmode andre end Config om at foretage vedligeholdelse eller fejlretning på dette. Kunden vil være fuld erstatningsansvarlig for eventuelle tab som følge af uautoriseret vedligeholdelse eller fejl retning udført af Kunden eller den af Kunden antaget tredjemand.

10.5 Kunden er forpligtet til at vedligeholde eget udstyr.

11. Parternes supplerende forpligtelser

11.1 Hver Part skal overholde alle love, regulativer og krav fra enhver relevant offentlig myndighed, som er gældende for installation, brug og ejerskab af de ydelser, der leveres af den pågældende Part.

11.2 Config forsikrer selskabets eget netværksudstyr mod sædvanlig risiko og skal på Kundens forlangende bevise, at en sådan forsikring eksisterer.

11.3 Hvis udstyr eller interne net (Kundens LAN), der tilsluttes Configs netværk, giver anledning til forstyrrelser i netværket, er Kunden på Configs foranledning forpligtet til straks at afbryde tilslutningen, hvis kunden ikke efterkommer Configs anmodning, forbeholder Config sig retten til at afbryde Kundens tilslutning til Configs netværk.

11.4 Hvis kunden forårsager hændelser der truer Configs fremkommelighed eller udstyr, eller er til unødige gene for andre af Configs kunder, forbeholder Config sig ret til at modvirke disse hændelser. Omkostningerne hertil vil blive pålagt kunden

11.5 Kunden skal på egen regning bistå Config ved alle typer af fejlsøgning.

12. Overdragelse og videresalg

12.1 Kunden er ikke berettiget til at videresælge de af Config leverede ydelser til tredjepart uden skriftlig accept fra Config.

12.2 Kunden er ikke berettiget til at overdrage Kundens rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjepart, med mindre den erhvervende tredjepart indtræder i samtlige rettigheder og forpligtelser, og Config forudgående har godkendt overdragelsen skriftligt. Overdragelsen skal være indgået på den af Configs udarbejdede Overdragelsesaftale.

12.3 Config kan foretage overdragelse af samtlige selskabets rettigheder og forpligtelser, mod orientering derom til Kunden senest samtidig med overdragelsen.

13. Misligholdelse

13.1 Nærværende opregning af hvad der anses som misligholdelse af Kontrakten er ikke udtømmende. Config kan skriftligt hæve Parternes aftale, såfremt Kunden: · Standser eller erklærer at ville standse Kundens virksomhed eller væsentlige dele heraf. · Bliver ude af stand til at betale sine forfaldne udeståender. · Bliver erklæret konkurs eller træder i rekonstruktionsbehandling. · I øvrigt

ikke overholder sine forpligtelser iht. denne aftale. · Ikke indhenter behørig og nødvendige tilladelser, til sikring af Config levering. · Give uberettiget adgang til tredjemand til Config ejendom.

13.2 Kunden kan skriftligt hæve Parternes aftale, såfremt Config leverer: · en opetid, der er under 99% tre måneder i træk, hvor de 99% er målt pr. måned, eller såfremt der på én kalendermåned opleves mere end 10% nedetid.

13.3 Foreligger der misligholdelse, skal der uden ugrundet ophold gives skriftlig meddelelse herom til den misligholdende Part, hvori det fremgår, at Aftalen i sin helhed hæves med 20 dages varsel. Der indrømmes den misligholdende part mindst 5 arbejdsdage til at bringe det misligholdende forhold til ophør, inden for de førnævnte 20 dage.

13.4 Såfremt Kunden ikke har overholdt betaling efter skriftlig påmindelse, vil Config være berettiget til at standse al levering af de i Kontrakten definerede ydelser.

13.5 Ophævelse af Parternes Aftale - af hvilken som helst årsag - har ikke indvirkning på de bestemmelser i denne, herunder disse betingelser, der fortsat skal være gældende eller træde i kraft i tilfælde af ophævelse og skal ikke have indvirkning på Kundens betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen.

14. Ansvar og ejendomsret

14.1 Config har ejendomsretten til udstyret og installationerne, der opsættes hos Kunden. Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, mv.) Configs udstyr og installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på Configs udstyr og installationer på installationsadressen, som Kunden - eller nogen som Kunden har ansvar for - forvolder. For Configs udstyr og installationer på installationsadressen bærer Kunden desuden risikoen for tyveri, bortkomst og hændelige skader, f.eks. brandskader, vandskader, lynskader som følge af overspænding i nettet og direkte lynnedslag. Kunden skal godtgøre Configs tab (udstyr såvel som medgået tid) i de nævnte tilfælde.

14.2 Efter leveringsdatoen er Configs forpligtelser med hensyn til den aftalte ydelse, begrænset til Configs vedligeholdelsesforpligtelser i overensstemmelse med punkt 11.

14.3 Medmindre andet udtrykkeligt og skriftligt er bestemt i Parternes aftale, gælder at:

- Parternes misligholdelsesbeføjelser udgøres af de i betingelserne og Kontrakten beskrevne beføjelser i det omfang gældende præceptive regler ikke foreskriver andet.
- Ingen af Parterne er ansvarlige overfor den anden Part eller dennes datterselskaber, forhandlere, kunder eller andre slutbrugere inden for kontrakt, uden for kontrakt (herunder



forsømmelse eller undladelse af lovmæssige pligter) eller som på anden måde opstår med indirekte, følgende eller økonomiske tab eller skade af nogen art, herunder - men ikke afgrænset til – tabt fortjeneste eller indtægt, tab af kontrakter, kunder, goodwill, data eller signaler, selv hvis den anden Part er blevet oplyst om muligheden for, at tabet kunne forekomme.

- I tilfælde hvor Kunden har udgifter til eventuelle specialister interne såvel som eksterne, i forbindelse med fejlsøgning, kan Config ikke holdes ansvarlig for disse, trods fejlen måtte vise sig i den Config leverede ydelse.
- Config kan under ingen omstændigheder drages til ansvar for kundens driftstab, avancetab eller andre indirekte tab.
- Ingen af Parterne skal under nogle omstændigheder være erstatningsansvarlige for et beløb, der overstiger 100 % af værdien af den konkrete kontrakt. Erstatningen vil være baseret på den positive opfyldelsesinteresse.

14.4 Parterne er enige om, at Parternes aftale, herunder betingelserne har været genstand for drøftelse og forhandling, og at Parterne er indforståede med aftalens indhold.

14.5 Intet i Parternes aftale udelukker, eller er konstrueret som et forsøg på at udelukke, ethvert ansvar for nogen af Parterne i det omfang gældende præceptive regler eksisterer på området.

14.6 Indholdet i punkt 14 er ment konstrueret som en separat begrænsning, gældende under alle omstændigheder, selv hvis en eller flere af aftalens bestemmelser dømmes uanvendelige, urimelige eller ugyldige.

15. Tavshedspligt

15.1 Hver Part skal behandle alle dokumenter og oplysninger modtaget fra den anden, som fortrolige, og må ikke bruge, videregive eller røbe nogen fortrolige dokumenter og oplysninger, undtagen til nødvendig anvendelse med henblik på opfyldelse af Parternes aftale. Sådant udlevering af fortrolige oplysninger forudsætter, at modtageren skriftligt bliver pålagt samme fortrolighedsbetingelser som fastsat i denne bestemmelse.

15.2 Forpligtelser med hensyn til fortrolighed i overensstemmelse med denne bestemmelse skal opretholdes ved ophævelse af Parternes aftale, forudsat at de ikke er omfattet af information, der er almindelig kendt i offentligheden, samt at dette ikke skyldes den Part til hvem den fortrolige information er givet, eller på tidspunktet for udlevering af informationen, at denne information allerede var kendt af den modtagende Part af en anden kilde end den Part den fortrolige information hidrører fra.



15.3 Config forbeholder sig retten til mundtligt at benytte Kunden som referencekunde, ved skriftlig henvendelse dog altid mod forudgående godkendelse fra Kunden.

16. Force Majeure

16.1 Hver Part er fritaget fra at yde Partens forpligtelser efter Parternes aftale, hvis - og i den udstrækning - en sådan ydelse forhindres (direkte eller indirekte) som følge af Force Majeure, der blandt andet anses som, men ikke udtømmende; strejke, lockout, arbejdsnedlæggelse, regeringsindgreb, oprør, væbnet konflikt, ulykke, tredjemands misligholdelse af leveringsforpligtigelser, mangel på råmaterialer eller på normale transportmidler, krigshandling, usædvanlig længerevarende strømafbrydelse, brand, terrorisme, naturkatastrofer, edb-vira, hacking, DoS- og DDoS-angreb, spamming, unormal belastning af Config og Configs underleverandørers systemer eller net eller enhver anden årsag, som ligger uden for, hvad Parterne med rimelighed kan antages at kontrollere.

17. Lovvalg og værneting

17.1 Parternes aftale er underkastet og skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

17.2 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.

18. Ikrafttræden

Betingelserne træder i kraft pr. 1. oktober 2019.