

TELAVOX

Generelle vilkår - Telavox AS

1. DEFINISJONER

Avtale: Disse generelle vilkår, samt andre skriftlige dokumenter, inkludert, men ikke begrenset til tjenesteavtalen.

Tjenesteavtale: Dokumentene som signeres og som inneholder konkrete vilkår for tjenesten.

Kunde: Den juridiske enheten som Telavox AS, 915 639 275 har inngått avtalen med.

Tjeneste: Tjenestene som Telavox skal levere.

Spesielt utstyr: Utstyr som trengs for å kunne benytte tjenesten. Beskrivelsen inkluderer blant annet bredbåndstilkobling og kontornettverk. Anbefalinger til det spesielle utstyret fremgår i tjenesteavtalen. Spesielt utstyr er ikke inkludert i tjenesten.

Produkter: Produkter som kreves for å kunne benytte tjenesten. Beskrivelsen inkluderer blant annet telefoner, ATA-bokser, terminaler og andre produkter som selges av Telavox og Telavox konkurrenter. Produkter er ikke inkludert i tjenesten. Ved kjøp av produkter fra Telavox blir det inngått en egen avtale mellom kunden og Telavox.

SLA-avtale: Telavox Service Level Agreement

2. GENERELT

2.1 Telavox generelle vilkår regulerer de tjenestene som Telavox skal levere til den juridiske enheten i samsvar med avtalen. Disse generelle vilkårene utgjør deler av avtalen som er inngått mellom Telavox og kunden. Hvis ikke annet er avtalt, gjelder først de konkrete vilkårene som partene har avtalt i tjenesteavtalen, og deretter gjelder disse generelle vilkår.

2.2 Avtalen anses som inngått når Telavox har fått signert avtale fra kunden, kredittsjekk er utført og, hvis det er avtalt, depositum er innbetalt.

3. BESKRIVELSE AV TJENESTEN

3.1 Tjenesten inkluderer telefonitjenester samt retten til å bruke andre kommunikasjonstjenester.

3.2 For å kunne benytte tjenesten, kreves det at kunden har tilgang til spesielt utstyr og produkter.

3.3 Telavox vil kontinuerlig utvikle, oppdatere og fornye tjenesten for å forbedre kundeopplevelsen, oppfylle kundens behov eller følge trender i markedet.

4. KUNDENS FORPLIKTELSER OG ANSVAR

4.1 Kunden må selv sørge for å ha spesielt utstyr og

produkter, som angitt i tjenesteavtalen, for å kunne bruke tjenesten. Kunden har også ansvaret for alle kostnader vedrørende drift og innkjøp av spesielt utstyr og produkter.

4.2 Det må kun kobles til spesielt utstyr og produkter som oppfyller kravene i lovverket, forskrifter eller teknisk standard for å bruke tjenesten.

4.3 Kunden har selv ansvar for å oppbevare passord, koder, identiteter og lignende som kunden har fått fra Telavox, på en slik måte at personopplysningsloven overholdes.

4.4 Kunden har selv ansvar for at tjenesten brukes i samsvar med avtalen og på en ansvarsfull og lovlig måte. Hvis kunden blir gjort oppmerksom på overtredelser, skal kunden umiddelbart innføre tiltak for å korrigere dette, og samtidig skal Telavox informeres. Telavox forbeholder seg retten til å fakturere kunden for tiltak som Telavox må innføre som resultat av misbruk av tjenesten.

4.5 Kunden har ikke rett til uautorisert tilgang til tilkoblede nett- og/eller dataressurser, hverken i Telavox nett eller andre nett. Kunden skal heller ikke bruke, ødelegge eller vanskeliggjøre informasjon i Telavox nett eller tilkoblede nett. Kunden skal ikke ta del i, eller videreformidle slik informasjon.

4.6 Kunden må varsle Telavox skriftlig ved endringer av navn, adresse og nummer. Hvis kunden ikke varsler om dette snarest, og kundens tilkobling til Telavox nett brukes av uvedkommende, blir kunden fakturert for bruken.

5. AVGIFTER, BINDINGSTID OG BETALING

5.1 Hvis ikke annet er avtalt, er avgiften i samsvar med Telavox til enhver tid gjeldende prisliste for tjenesten. Avgifter kan bestå av faste og/eller bevegelige avgifter, samt eventuelt engangsgifter som frakt, fakturaavgift og tilkoblingsavgift. Samtlige avgifter er oppgitt ekskl. mva, øvrig skatt og offentlige gebyr.

5.2 Avgiftsendringer skal varsles skriftlig minst 30 dager i forveien.

5.3 Fakturering gjøres på etterskudd, og forfallsdato er 25 dager etter fakturadato, dersom ikke annet er avtalt. Etter forfallsdato har Telavox rett til å kreve forsinkelsesrente i samsvar med lov av 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling samt eventuelle gebyrer knyttet til inndrivelse av faktura.

5.4 Kredittgrensen kan endres hvis det foreligger god begrunnelse etter egen kredittsjekk.

5.5 Hvis kundens gjeld til Telavox overstiger

TELAVOX

kredittgrensen, kan Telavox mellom ordinære fakturaperioder kreve umiddelbar betaling av det overskytende beløpet.

5.6 Hvis kunden ikke kan bruke den bestilte tjenesten på grunn av omstendigheter som kan tillegges kunden eller omstendigheter som ligger utenfor Telavox kontroll, vil kunden likevel måtte betale aktuelle avgifter.

5.7 Bindingstiden for tjenesten gjelder fra den datoen tjenesten settes i drift. Hvis partene ikke har avtalt en dato for når tjenesten settes i drift, skal Telavox levere tjenesten innen rimelig tid.

5.8 Ved forsinket levering der forsinkelsen skyldes kunden eller omstendigheter som kunden har ansvaret for, har Telavox rett til å fakturere kunden for alle eventuelle kostnader som forsinkelsen fører til. Hvis slik forsinkelse varer i minst seks (6) måneder, har Telavox i tillegg rett til å fakturere 3000 eksklusive mva per abonnent/lisens, og deretter termineres tjenesten.

6. ROAMING

6.1 Roamingtrafikk innenfor EU basert på tilsvarende innlandspriser. I overensstemmelse med EU-regulering No 531/2012 skal mengden av roamingtrafikk motsvare et rimelig forbruk, hvor følgende scenarier kvalifiserer som misbruk:

- Ubetydelig innlandstrafikk sammenlignet med roamingtrafikk
- Betydelig inaktivitet av de gitte SIM-kort i hjemlandet for de fleste, eller utelukkende, bruk av roamingtrafikk
- Sekvensiell tegning og bruk av flere simkort av den enkelte bruker i forbindelse med roaming

Mengden av dataroaming er begrenset til datamengden i brukers nasjonale datapakke for den tilhørende lisens hvor rimelig forbruk beregnes i henhold til følgende formel: (Pris for lisensen og tilhørende datapakke / Wholesale pris) * 2

6.2 Hvis Kunden misbruker roaming i overensstemmelse med punkt 6.1, forbeholder Telavox seg retten til å fakturere et tillegg for den forbrukte roamingtrafikk, i overensstemmelse med EU-regulering No 531/2012.

7. KUNDEOPPLYSNINGER

7.1 Når avtalen inngås, registrerer Telavox bedriftsopplysninger om kunden samt personopplysninger om brukere for at kunden skal kunne bruke tjenesten, og for at Telavox skal kunne oppfylle sine forpliktelser i samsvar med avtalen.

7.2 Ved å inngå denne avtalen gir kunden Telavox rett til å behandle bedriftsopplysninger og personopplysninger knyttet til tjenesten, uavhengig av medium, til statistikk, markedsføring og behandling via Internett.

7.3 Telavox har rett til å utlevere kundens navn, adresse, telefonnummer og nettstedadresse til bedrifter som

leverer nummeropplysningstjenester, såfremt kunden ikke har bedt om at informasjonen skal beskyttes.

7.4 Kunden kan når som helst tilbakekalle samtykket for 7.2 og 7.3 ved å varsle Telavox skriftlig.

8. SERVICE OG VEDLIKEHOLD

8.1 Hvis ikke annet er avtalt (se egen SLA-avtale) utfører Telavox feilretting og annet vedlikehold på hverdager mellom 07.00 og 18.00.

9. ENDRINGER

9.1 For å oppfylle punkt 3.3 har Telavox rett til å endre disse generelle vilkårene og/eller endre tjenesten uten å innhente kundens tillatelse på forhånd.

9.2 Hvis Telavox skal endre disse generelle vilkårene og/eller endre tjenesten, hvis endringen er ugunstige for kunden og/eller endringen er omfattende, skal kunden varsles skriftlig om endringen minst 30 dager før den trer i kraft.

10. OPPSIGELSE AV AVTALE MED BINDINGSTID

10.1 Hvis kunden har forpliktet seg til en fast avtaleperiode eller til kjøp av et minstevolum som motytelse for at kunden innvilges spesialpriser, rabatter, støtteytelser eller andre fordeler («bindingstid»), har Telavox rett til å kreve allerede mottatte fordeler refundert dersom kunden sier opp avtalen før forpliktelsene er oppfylt.

10.2 Ved oppsigelse av enkeltabonnement før avtalt bindingsperiode er utløpt, kan Telavox kreve et bruddgebyr på kroner 3000 eksklusive mva per mobillisens.

11. OPPSIGELSE

11.1 Avtalen må sies opp senest måneden før den innledende avtaleperiodens utløp. Etter den innledende avtaleperioden løper avtalen automatisk. En avtale som løper automatisk, sies opp i utgangen av inneværende kalendermåned.

11.2 Oppsigelsen skal gjøres skriftlig.

11.3 Hvis avtalen opphører, opphører også kundens rett til å bruke tjenesten.

11.4 Avtalt fast periode avgift tilbakebetales dersom den gjelder tiden etter at avtalen opphører, med mindre avtalens opphør skyldes kontraktsbrudd fra kundens side. Beløp som er mindre enn 30 kroner, tilbakebetales ikke.

11.5 Telavox forbeholder seg retten til å avslutte levering av tjenesten med 30 dagers varsel. Dette gjelder også i den innledende avtaleperioden.

11.6 Hvis Telavox leverer reservert nummer til kunden som kunden ikke betaler for, eller har bestilt, i form av gullnummer, har Telavox rett til å ta dem tilbake. Kunden har ikke rett til kompensasjon.

TELAVOX

12. AVSTENGING OG HEVING

12.1 Telavox har rett til å stenge tjenesten og/eller heve avtalen med umiddelbar virkning, uten at kundens har krav på kompensasjon for betalinger eller avgifter, ved å slutfakturere kunden frem til avtaleperiodens utløp dersom:

- Kunden bruker tjenesten på en utilbørlig måte eller på andre måter som fører til betydelige ulemper for Telavox, Telavox system og dermed tilkoblede systemer, øvrige kunder eller tredjepart.
- Kunden til tross for påminnelser ikke har betalt avgifter til avtalt tid eller på andre måter gjort seg skyldig i betydelig avtalebrudd.
- Kunden etter fornyet kredittsjekk anses å ha utilstrekkelig kredittverdighet.

Hvis mulig skal kunden varsles skriftlig 30 dager i forveien om stenging av tjeneste og/eller heving av avtale. Grunnen til stengingen skal spesifiseres, og hvis det er aktuelt, skal kunden informeres om tiltak og tidsfrist for å korrigerer slik bruk.

12.2 Hvis det av sikkerhetsmessige hensyn eller av hensyn til funksjonaliteten i nettet, av viktige samfunnshensyn eller av hensyn til tredjepart blir nødvendig, kan Telavox koble ned kundens forbindelse til nettet uten ytterligere forvarsel. I slike tilfeller skal kunden umiddelbart varsles om nedkoblingen.

12.3 Hvis kunden er mer enn 14 dager forsinket med betalingen får Kunden skriftlig oppfordring om å betale med forfallsdato 14 dager etter oppfordring. Etter denna forfallsdato eller hvis kundens gjeld til Telavox overstiger den aktuelle kredittgrensen, kan Telavox utestenge kunden for videre bruk av tjenesten til gjelden er oppgjort i sin helhet. Hvis kundens forsinkelse skyldes innvendinger fra kunden, kan kunden utstede en bankgaranti til Telavox på et beløp som tilsvarer forfalt fordring. Hvis slik bankgaranti fremlegges, kan tjenesten fortsatt brukes i påvente av en ansvarsavklaring.

12.4 Kunden har rett til å si opp avtalen dersom Telavox har endret generelle vilkår og/eller tjenesten og endringen utgjør en vesentlig ulempe for kunden. Slik oppsigelse skal være Telavox i hende senest 10 dager før endringen trer i kraft, og den gjelder fra den dagen endringen trer i kraft.

13. ANSVAR

13.1 I SLA-avtalen angis bestemmelser for hvordan feil skal utbedres, samt den tilgjengeligheten Telavox tilbyr kunden. I enkelte tilfeller kan kunden ha rett til erstatning, som spesifisert i SLA-avtalen.

13.2 Ved feil i tjeneste eller ved forsinkelser på leveranse av tjenesten, kan kunden be om prisreduksjon. Slik reduksjon er begrenset til kroner 1000 inkl. mva. per år, regnet fra den dagen avtalen trådte i kraft. Erstatning på grunn av skade som skyldes feil eller forsinkelser er begrenset til kroner 1000 inkl. mva. per år, regnet fra den dagen avtalen trådte i kraft.

13.3 Telavox har ansvaret for feil som oppstår i Telavox systemer samt Telavox egne koblinger mot Internett, det offentlige telenettet og mobilnett. Telavox har

ikke ansvaret for feil som defineres som små eller begrensede i SLA-avtalen. Feil som oppstår som følge av problemer i mobilnettet, mellom kunders IP-nett, i sentralbord som står hos kunden eller offentlig Internett ligger utenfor Telavox ansvar. Telavox har heller ikke ansvar for feil som oppstår i spesielt utstyr og produkter eller feil i tjenesten som skyldes feil eller forstyrrelser i spesielt utstyr eller produkter.

13.4 Telavox har ikke ansvar for såkalt indirekte tap, for eksempel tap som skyldes at tjenesten ikke kunne brukes på tiltenkt måte.

13.5 Telavox blir ikke erstatningspliktig dersom personer med eller uten tilgang kommer inn i kundens eller Telavox dataressurser og skaffer seg tilgang til, ødelegger eller forvansker informasjon.

13.6 Telavox har ikke ansvar for konsekvenser som oppstår når tredjepart bruker kundens kode, passord, identitet eller liknende.

13.7 Hvis det oppstår skader, har kunden ansvar for å begrense dem. Telavox har ikke ansvar for skader som kunden kunne ha begrenset.

13.8 Partene skal være fritatt for erstatningskrav og andre følger dersom oppfyllelsen av forpliktelser forhindres eller vanskeliggjøres av omstendigheter som partene ikke har kontroll over eller ikke kunne forutse.

13.9 Reklamasjoner i forbindelse med feil og forsinkelser skal gjøres umiddelbart og bekreftes av Telavox (se SLA-avtale). Uteblitt reklamasjon medfører at Telavox ikke kan gjøres skadelidende for feilen/forsinkelsen.

13.10 Partene har avtalt at kompensasjon i samsvar med denne avtalen eliminerer rett til erstatning og/eller ytterligere prisreduksjon som ikke er nevnt i punkt 13.2 og/eller er i samsvar med SLA.

13.11 Kunden er inneforstått med at Telavox kan overlate rettigheter og gjeld til andre selskaper i samsvar med avtalen.

14. TVISTER

14.1 Denne avtalen reguleres av norsk lov.

14.2 Hvis partene ikke kan enes, skal tvister avgjøres ved norsk domstol, hvor Oslo tingrett er første instans.

14.3 Krav i forbindelse med denne avtalen må fremstilles skriftlig senest 30 dager etter at parten fikk kunnskap, eller burde fått kunnskap om grunnlaget for kravet for at kravene skal være gyldige. Hvis det ikke er fremstilt krav i rett tid, frafaller retten til å gjøre kravet gjeldende.