

Generelle abonnementsvilkår

1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1 Disse betingelser ("Betingelserne") for anvendelse af Uni-tel A/S' ("Uni-tel") telekommunikations-services ("Services"), gælder for enhver brug af services, og leje af hardware ("Hardware"), som af Uni-tel stilles til rådighed for Kunden.
- 1.2 Betingelserne gælder fra den 25. maj 2018 og erstatter alle tidligere betingelser for anvendelse af Uni-tel Services.

2. Services

- 2.1 Services omfatter telekommunikationsservices med de tilhørende ydelser, som udbydes af Uni-tel og som Kunden i henhold til særskilt aftale ("Abonnementsaftalen") har ret til at gøre brug af.
- 2.2 Services er nærmere beskrevet på <https://uni-tel.dk>.
- 2.3 I forbindelse med Kundens oprettelse af visse abonnemeter, herunder abonnement på internetforbindelser, har Kunden mulighed for at leje Hardware (eksempelvis routere).
- 2.4 Enkelte services har særskilte salgs- og leveringsbetingelser. Disse leveringsbetingelser præciserer de generelle abonnementsbetingelser for den enkelte service. Kunden indestår for, at Kunden har accepteret de enkelte services særskilte salgs- og leveringsbetingelser.

3. Funktionalitet

- 3.1 Services udbydes "as is" og med den standard-funktionalitet, som er beskrevet af Uni-tel eller dennes underleverandører.
- 3.2 Kunden er bekendt med og accepterer at Services, som alle andre telekommunikationsservices, kan være udsat for nedbrud, fejl og uhensigtsmæssigheder. Sådanne nedbrud, fejl og uhensigtsmæssigheder afhjælpes af Uni-tels underleverandører,

men Kunden kan ikke stille krav om nogen bestemt afhjælpning, afhjælpningsfrist eller gøre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor Uni-tel med virkning for fortiden medmindre dette udtrykkeligt er aftalt. Kunden er således som udgangspunkt henvist til at opsig Abonnementsaftalen med virkning for fremtiden, såfremt Services ikke fungerer.

- 3.3 Bestemmelsen i pkt. 3.2 afskærer ikke Kunden fra at kræve forholdsmæssigt afslag eller erstatning, i det omfang dette er hjemlet andetsteds i Abonnementsaftalen eller i salgs- og leveringsbetingelser for den enkelte service, herunder hvis Kunden har indgået en udvidet service-aftale med garantier for reaktionstid og afhjælpningstid.

4. Kundens brugsret

- 4.1 Kunden får ved betaling af det aftalte vederlag til Uni-tel en tidsbegrænset, ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig ret til at tilgå og anvende Services og den lejede Hardware, og til at lade Kundens ansatte (herefter "Slutbrugere") tilgå og anvende Services og den lejede Hardware.
- 4.2 Services og den lejede Hardware må alene anvendes til det af Uni-tel forudsatte formål og inden for de aftalte rammer. Kunden indestår for, at Kunden og Slutbrugere ikke anvender de angivne Services og den lejede Hardware til ulovlige formål eller lader uvedkommende tredjemand anvende Services. Services og den lejede Hardware må således ikke videresælges, -gives eller -formidles til tredjemand, som ikke har en aftale direkte med Uni-tel.
- 4.3 Kunden er forpligtet til straks at give Uni-tel meddelelse, såfremt Kunden får mistanke om, at der sker misbrug af Services eller den lejede Hardware.
- 4.4 Kunden forpligter sig til at holde den lejede Hardware forsikret, herunder mod hændelig undergang mv., i hele lejeperioden.

- 4.5 Kunden indestår for, at dennes Slutbrugere har bopæl og permanent tilhørsforhold til Danmark. Uni-tel er berettiget til at suspendere servicen, hvis den enkelte Slutbrugers forbrugsmønster afviger væsentligt fra sædvanlige adfærdsmønstre for rejseaktivitet.

5. Support

- 5.1 Uni-tel og Uni-tels forhandlere yder support som beskrevet på <https://www.uni-tel.dk>.

6. Abonnementsafgift og forbrug

- 6.1 Abonnementsafgifterne, herunder regulering og størrelse, følger det på Uni-tels hjemmeside anførte, medmindre andet er skriftligt aftalt.
- 6.2 Abonnements- og supportafgift betales månedsvist forud, mens forbrugsafgifter betales månedsvist bagud.
- 6.3 Fakturaer forfalder til betaling netto kontant ved modtagelsen. Uni-tel er berettiget til at fremsende fakturaer elektronisk eller per e-mail.
- 6.4 Forfaldne, ikke-betalte beløb forrentes med 2 % per påbegyndt måned. Uni-tel er berettiget til at kræve rykkergebyrer i overensstemmelse med lovgivningens regler herom.
- 6.5 Uni-tel er berettiget til at forhøje sine abonnementspriser med én måneds forudgående varsel til Kunden. Abonnementspriser og forbrugsafgifter kan dog forhøjes med det varsel, som Uni-tel modtager fra sine underleverandører, fratrullet 10 hverdage.
- 6.6 Support og andre konsulenttydelser, som ikke er omfattet af de faste abonnementsudgifter eller supportaftaler, kan af Uni-tel faktureres til Uni-tels til enhver tid gældende priser for sådanne ydelser.
- 6.7 Alle priser er angivet i DKK og eksklusive moms, men inklusive andre offentlige skatter og afgifter.
- 6.8 Uni-tel er med fem hverdages varsel berettiget til at kræve sikkerhed for fremtidige betalinger fra Kunden, såfremt Uni-tel vurderer, at dette er hensigtsmæssigt.

7. Andre udgifter

- 7.1 Kunden er selv ansvarlig for at afholde andre udgifter, som er nødvendige for anvendelse af Services, herunder eksempelvis visse udgifter til telekommunikationsinfrastruktur, hardware mv.

8. Data roaming i EU

- 8.1 Slutbrugeren har adgang til at bruge den mængde data, som Slutbrugeren har til rådighed i sit abonnement i

Danmark og inden for resten af EU. Uni-tel er berettiget til at opkræve Slutbrugeren en særlig EU-forbrugstakst for den mængde data, der overstiger "fair use" grænsen (grænsen for rimeligt forbrug). Fair use grænsen beregnes individuelt ud fra Slutbrugers abonnementspris hver den 1. i måneden.

Eksempel: Hvis Slutbrugeren har et abonnement der koster 100 kr. pr. måned, kan Slutbrugeren roame for det dobbelte i andre EU lande, dvs. Slutbrugeren må bruge data for 200 kr. i hele EU.

- 8.2 Uni-tel følger den til enhver tid gældende EU-regulerede pris for dataroaming.
- 8.3 Medmindre Kunden aktivt vælger en lavere grænse, spærrer Uni-tel midlertidigt for yderligere takseret forbrug, når Slutbrugeren har forbrugt data for 450 kr. inklusiv moms indenfor en måned. Slutbrugeren kan via SMS aktivt ophæve spærringen indtil der yderligere er forbrugt data for det af Slutkunden angivne beløb - dog højest 450 kr. inklusiv moms. Uni-tel adviserer Slutbrugeren via SMS, når 80 % af den inkluderede mængde fair use data er forbrugt – dvs. når Slutbrugeren har forbrugt forbrugstakseret data for ca. 360 kr. Uni-tel adviserer også Slutbrugeren, når Slutbrugeren har brugt 100 % af den inkluderede mængde fair use data, hvorefter Uni-tel midlertidigt spærrer for yderligere forbrug indtil Slutbrugeren aktivt vælger at ophæve spærringen.
- 8.4 Såfremt den enkelte Slutbruger har opbrugt alt data i sit abonnement, lukker Uni-tel for Slutbrugers adgang til at forbruge mere data. Slutbrugeren kan aktivt tilvælge yderligere dataforbrug, som takseres pr. kilobyte i EU og pr. megabyte i andre lande.
- 8.5 Uni-tel er ikke ansvarlige for forsinkelser eller evt. manglende udsendelse af SMS adviseringerne.

9. Pligt til at hemmeligholde brugernavne, adgangs- og PIN-koder mv.

- 9.1 Kunden og Slutbrugere er forpligtede til at hemmeligholde eventuelle brugernavne, adgangs- og PIN-koder, som de har fået tildelt af Uni-tel eller Uni-tels underleverandører. Kunden hæfter for ethvert misbrug af de pågældende brugernavne, adgangs- og PIN-koder, uanset om misbruget foretages af Kunden, Slutbrugere eller tredjemand, der er kommet i besiddelse af Kundens eller Slutbrugers brugernavne, adgangs- og PIN-koder, uden at dette er sket som følge af forhold, der udelukkende kan tilregnes Uni-tel.
- 9.2 Kunden har accepteret Uni-tels persondatapolitik, som kan findes på Uni-tels hjemmeside [her](#)

10. Tilgængelighed, opetid, tekniske krav

- 10.1 Services tilgås af Kunden og Slutbrugere via Internettet eller andre offentligt tilgængelige kommunikationsnet eller via lukkede kredsløb mellem Kunden og Uni-tel.
- 10.2 Uni-tel tilstræber, at Services er tilgængelige døgnet rundt, men yder ingen garantier herfor. Garantier og tekniske oplysninger på Uni-tels underleverandørers hjemmesider mv., er alene bindende for Uni-tel i det omfang, at Uni-tel skriftligt har påtaget sig disse overfor Kunden.
- 10.3 Tekniske krav for tilgang til Services findes på Uni-tels hjemmeside. Kunden er selv ansvarlig for, at de til enhver tid gældende tekniske krav opfyldes af Kunden.

11. Konfiguration og opdatering af den lejede Hardware

- 11.1 Den lejede Hardware leveres prækonfigureret. Uni-tel kan ikke drages til ansvar for konsekvenserne af efterfølgende ændringer i konfigurationen, som ikke er foretaget af Uni-tel. Uni-tel opdaterer firmware og konfiguration, når det er nødvendigt for anvendelsen af Services.

12. Returnering af defekt Hardware

- 12.1 Såfremt Kunden ønsker at returnere defekt Hardware, skal Kunden kontakte Uni-tel med henblik på at aftale, hvordan og hvortil returnering kan ske. Uni-tel kan efter eget valg forlange, at Hardwaren returneres til Uni-tel, Uni-tel's forhandler eller andre. Den returnerede Hardware skal være pakket forsvarligt i original emballage og forsynet med et referencenummer oplyst fra Uni-tel. Forsendelsesomkostninger til Uni-tel afholdes af Kunden, mens udgifter til forsendelse til Kunden afholdes af Uni-tel.
- 12.2 Uni-tel kan efter nærmere aftale stille låneudstyr til rådighed for Kunden, mens Hardwaren er sendt til reparation hos Uni-tel.
- 12.3 Såfremt Uni-tels undersøgelser viser, at Hardwaren ikke er defekt, eller at defekten er fremkommet på grund af Kundens forhold, er Uni-tel berettiget til at fakturere Kunden efter medgået tid for sit arbejde med undersøgelse af Hardwaren, ligesom Uni-tel er berettiget til at få værdien af den ødelagte Hardware erstattet. Uni-tel er i den forbindelse berettiget til at opgøre tabet til listepriisen for den pågældende Hardware.

13. Ændringer i Services

- 13.1 Ændringer i Services kan enten udføres af Uni-tel eller Uni-tels underleverandører som led i den løbende udvikling af Services eller på grund af uforudsigelige krav stillet af tredjemand. Ændringerne vil typisk bestå i forbedrin-

ger, men kan efter omstændighederne betyde reduceret eller væsentligt ændret funktionalitet.

- 13.2 Uni-tel er berettiget til at indføre forbrugsbegrænsninger mv. med omgående virkning, såfremt Uni-tel vurderer, at dette er nødvendigt for brugen af Services.

14. Suspension af Uni-tels ydelser

- 14.1 I tilfælde af manglende betaling, manglende stillen af sikkerhed, misbrug, ulovlig eller unormal brug af Services, herunder overladelse af brug til tredjemand, har Uni-tel egenhændigt og uden Kundens forudgående samtykke ret til at suspendere Kundens adgang til Services. Uni-tel skal sende Kunden en meddelelse om lukningen af adgangen og give Kunden mulighed for at udtale sig. Hvis øjeblikkelig lukning er påkrævet af tungtvejende grunde, skal Kunden underrettes herom så hurtigt som muligt, efter at lukning er foretaget.
- 14.2 Kunden må ikke benytte SIM-kortet i maskinel kommunikation, med mindre Kunden skriftligt har indgået aftale med Uni-tel herom. Kunden skal sætte SIM-kortet i en mobiltelefon, som benyttes af et menneske og ikke af et system eller en maskine, der vil medføre markant andet forbrugsmønster, end hvis det var et menneske, der brugte SIM-kortet i sin mobiltelefon. Uni-tel er berettiget til at suspendere Kundens adgang til Services og/eller opkræve betaling for det usædvanligt høje forbrug, hvis Kunden benytter SIM-kortet til sådanne formål.

15. Opsigelse

- 15.1 Abonnementet eller en aftale om leje af Hardware kan af Kunden eller Uni-tel bringes til ophør med tre måneders skriftligt varsel til ophør ved udgangen af en abonnementsperiode, medmindre Kunden har valgt at indgå en abonnementsaftale med bindingsperiode. Såfremt der er indgået en abonnementsaftale med bindingsperiode, er abonnementet uopsigeligt fra Kundens side i bindingsperioden.
- 15.2 Ved Kundens opsigelse eller skift til andet teleselskab tilbagebetales eventuel forudbetalt abonnementsafgift ikke.
- 15.3 I tilfælde af væsentlig misligholdelse fra Uni-tels side, der ikke er afhjulpet inden 10 hverdage fra Uni-tels modtagelse af Kundens skriftlige reklamation, kan Kunden dog opsige med virkning for fremtiden med et af Kunden valgt varsel. Derudover kan Kunden kræve et rimeligt forholdsmeæssigt afslag for de Services, som ikke har været tilgængelige eller har været mangelfulde. Afslaget kan dog aldrig udgøre mere end 50 % af de faste abonnementsbetalinger for den periode, afslaget vedrører.

15.4 Ved opsigelse af en lejeaftale på Hardware, skal Hardwaren returneres til Uni-tel senest 14 dage efter lejeaftalens ophørsdato. Returneres Hardwaren ikke, eller er Hardwaren ved unitels modtagelse, ikke funktionsdygtig, har Uni-tel ret til at fakturere Kunden Hardwarens listeprijs på opsigelsestidspunktet.

16. Behandling af Personoplysninger

16.1 Når Uni-tel, som led i levering af ydelser til Kunden, skal behandle personoplysninger, behandler Uni-tel kun Kundens personoplysninger i Uni-tel's kapacitet som databehandler. Kunden er ansvarlig for at overholde persondatalovgivningen for Kundens egen behandling af personoplysninger.

16.1.1 Hvis Uni-tel, som led i levering af ydelser til Kunden, skal behandle personoplysninger i større omfang eller behandlingen omfatter særlige kategorier af personoplysninger, jf. artikel 9 i Forordning 2016/679 ("Forordningen"), indgår parterne en særskilt databehandleraftale. Indgår parterne ikke en særskilt databehandleraftale, gælder følgende databehandleraftale:

16.2 Begge parter skal løbende gennemføre passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger, der opfylder kravene i Forordningen for at sikre beskyttelse af de registreredes rettigheder.

16.3 Uni-tel skal overholde kravene i artikel 28 i Forordningen, herunder mod sædvanlig timebetaling yde Kunden den i artikel 28 anførte bistand og stille oplysninger og nødvendig dokumentation til rådighed for Kunden, så Kunden kan føre tilsyn med Uni-tel's overholdelse af kravene i artikel 28, herunder ved at give mulighed for og bidrage til revision og audit.

16.4 Al behandling af Kundens personoplysninger sker i henhold til Kundens dokumenterede instruks. Den dokumenterede instruks udgøres dels af parternes aftalegrundlag, så de behandlinger der er nødvendige for at Uni-tel kan opfylde indgåede aftaler med Kunden, kan udføres, og dels af de særskilte instrukser, som Kunden måtte give til Uni-tel.

16.4.1 Hvis der sker ændringer i de kategorier af personoplysninger eller kategorier af registrerede, som Uni-tel behandler for Kunden, skal Kunden straks underrette Uni-tel herom.

16.5 Kundens personoplysninger opbevares altid hos en underdatabehandler inden for EU (herefter "Underdatabehandler").

16.5.1 Når Betingelserne accepteres, giver Kunden en tilladelse til Uni-tel til at erstatte Underdatabehandler(e) inden for EU. Tilladelsen til at erstatte en Underdatabehandler omfatter enhver ny eller ændret service fra Uni-tel, som Kunden har rekvireret.

16.5.1.1 Uni-tel må ikke uden Kundens skriftlige forudgående tilladelse overføre Kundens personoplysninger til lande uden for EU/EØS.

16.5.2 Uni-tel sikrer, at alle Underdatabehandlere overholder kravene i Forordningens artikel 28 og forpligter sig til, inden overførsel af Kundens personoplysninger, at indgå en Underdatabehandleraftale med Underdatabehandleren, som minimum fastsætter de samme forpligtelser for Underdatabehandleren, som Uni-tel har forpligtet sig til i denne databehandleraftale.

16.6 Hvis Kunden ikke instruerer Uni-tel om andet, så er Uni-tel berettiget og forpligtet til at slette Kundens personoplysninger senest tre måneder efter, at forretningsforholdet mellem parterne er endeligt ophørt.

16.7 Efter at have modtaget en skriftlig meddelelse fra Kunden skal Uni-tel inden for syv (7) arbejdsdage levere en kopi af Kundens personoplysninger på et IT-lagringsmedium i et format godkendt af Kunden.

17. Ansvar og ansvarsbegrænsning

17.1 Kunden er eneansvarlig for enhver brug af Services, herunder adgangen til Services. Uni-tel er ikke ansvarlig for funktionalitet eller services stillet til rådighed for Kunden af tredjepartsleverandører, herunder teleudbydere.

17.2 Hver af Parterne er i øvrigt erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler med følgende begrænsninger:

17.2.1 Uni-tels pligt til at betale erstatning er under alle omstændigheder begrænset til et beløb svarende til seks gange den faste månedlige abonnementsafgift, som Kunden betaler Uni-tel for brugen af Services. Såfremt abonnementet ikke har været i kraft i seks måneder beregnes erstatningsmaksimum på grundlag af det beløb, som Kunden forventes at betale som fast vederlag i de første seks måneder af abonnementets levetid.

17.2.2 Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlige for driftstab, datatab, manglende besparelser, goodwill, følgeskader, Kundens interne tid eller indirekte tab. Foranstående begrænsninger gælder kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.

17.2.3 Et forhold, der udløser forholdsmæssigt afslag til Kunden, kan ikke samtidig udløse erstatning.

17.2.4 Såfremt en bindingsaftale ophører inden bindingsperiodens udløb uden at dette skyldes Uni-tels forhold, er Parterne enige om, at Uni-tel altid er berettiget til at efterfakturere og kræve betaling af den givne rabat.

18. Produktansvar

- 18.1 For produktansvar er Uni-tel alene ansvarlig efter de ufravigelige regler i produktansvarsloven og Uni-tel hæfter ikke for produktansvar på noget andet grundlag.
- 18.2 Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold skriftligt at give Uni-tel besked, hvis Kunden bliver bekendt med, at der er indtrådt en skade, forårsaget af den lejede Hardware, at tredjemand påstår, at der er indtrådt en sådan skade, eller at der er fare for, at der vil indtræde en sådan skade.
- 18.3 Kunden skal friholde Uni-tel i den udstrækning, Uni-tel pålægges ansvar overfor tredjemand for sådan skade eller tab, som Uni-tel ikke hæfter for over for Kunden, herunder skade, som den lejede Hardware forårsager:
- 18.3.1 på fast ejendom eller løsøre, hvis skaden indtræffer, når det leverede er i Kundens besiddelse, eller
 - 18.3.2 på produkter fremstillet af Kunden eller på produkter, i hvilke Kundens produkter indgår, eller for skade på fast ejendom eller løsøre, som disse produkter forårsager på grund af det leverede.
- 18.4 Uni-tel ifalder ikke erstatningsansvar for produktskader, medmindre Uni-tel har gjort sig skyldig i grov uagtsomhed eller forsæt.

19. Force Majeure og andre hindringer

- 19.1 Uni-tel er ikke ansvarlig overfor Kunden, når der indtræder omstændigheder, som hindrer eller udsætter Uni-tels opfyldelse af Abonnementsaftaler. Sådanne omstændigheder kan bl.a. være: krig, mobilisering, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, eller, edb-vira, hacking, DoS- og DDoS-angreb, spamming, unormal belastning af Uni-tels og Uni-tels underleverandørers systemer eller net, påbud fra offentlige myndigheder og rettighedshavere, eller andre omstændigheder, som Uni-tel ikke har direkte kontrol over. Såfremt en eller flere af de forannævnte omstændigheder indtræder, er Uni-tel efter eget valg berettiget til at udskyde leveringen af sine ydelser eller til ansvarsfrit at opsigte Abonnementsaftalen helt eller delvist med virkning fra hindringernes indtræden. Ved opsigelse godtgøres Kunden abonnementsafgiften for den periode brugen af Services har været forhindret, men Kunden kan ikke gøre andre krav gældende.

20. Overdragelse

- 20.1 Uni-tel er berettiget til at suspendere Kundens Services, hvis Kunden uden forudgående skriftlig accept fra Uni-tels side, overdrager sine rettigheder eller forpligtelser ifølge Abonnementsaftalen til tredjemand eller lader tredjemand anvende Services både i og udenfor Danmark. Uni-tel er berettiget til at overdrage sine rettigheder og

forpligtelser til tredjemand uden Kundens tilladelse eller accept.

21. Ændring af vilkår

- 21.1 Uni-tel kan ændre disse vilkår helt eller delvist med et varsel på en måned, herunder ændre betingelser for brug af Services.
- 21.2 Ændring og varsling som anført kan ske ved fremsendelse af e-mail til Kunden eller ved nyhedsbrev eller opslag på Uni-tels hjemmeside, såfremt ændringerne har generel karakter. E-mail betragtes som værende modtaget af Kunden, når denne er afsendt af Uni-tel.

22. Markedsføring

- 22.1 Uni-tel er berettiget til at anvende Kundens navn og logo på sin referenceliste og på sin hjemmeside i forbindelse med oplysninger om sine kunder. Uni-tel er desuden berettiget til at anvende disse oplysninger i forbindelse med en case story. Enhver anvendelse af Kundens navn og logo skal dog være loyal overfor Kunden og følge Kundens gældende retningslinjer, hvis Kunden har etableret sådanne.
- 22.2 Uni-tel er berettiget til at fremsende sine nyhedsbreve til Kunden og Kunden er forpligtet til at modtage sådanne på den i abonnementsaftalen anførte e-mailadresse. Kunden er bekendt med, at nyhedsbrevene kan indeholde oplysninger om brugen af Services eller ændringer til vilkår.

23. Tvister

- 23.1 Enhver tvist mellem Parterne skal indledningsvist søges løst ved forhandling. Tvister, som ikke kan løses ved forhandling, behandles efter dansk ret med Københavns Byret som rette værneting. Lovvalsreglen omfatter ikke dansk rets internationale privatretlige regler eller andre regler, som fører til anvendelsen af andet end dansk ret. Uni-tel er uanset ovenstående berettiget til at anlægge sag, herunder om manglende betaling, ved retten i den retskreds, hvori Kunden driver sin virksomhed.
- 23.2 Kunden har mulighed for at klage til Energistyrelsen om forhold relateret til EU roamingreglerne.