

# Salgs- & Leveringsbetingelser

(IP & Mobil Omstillingsanlæg, Mobil Telefoni, Internet og Fax pr. 1. Januar 2012)

## Indholdsfortegnelse:

Generelle salgs- og leveringsbetingelser	Side 1
Aftalens omfang	Side 1
Aftalens parter	Side 1
Aftale om levering af ydelser fra iPinion	Side 2
iPinion's mobil dækning	Side 2
Fortrydelse af indgået aftale	Side 2
Kreditvurdering, Kreditmaksimum og depositum	Side 3
Betalingsforhold	Side 3
Adresseændring og flytning m.m.	Side 4
Overdragelse	Side 4
Opsigelse og ophør af aftale	Side 4
Lejet eller lånt udstyr	Side 5
Erstatningsansvar	Side 5
Særlige forhold, herunder tekniske ændringer	Side 5
Servicemeddelelser og fejlmeldinger	Side 5
Ændringer i salgs- og leveringsbetingelser	Side 5
Tvister	Side 6
Andet	Side 6
Fortrolighed	Side 6
Abonnementsvilkår og SLA	Side 6
Specifikke salgs- og leveringsbetingelser vedr. IP og Mobil Omstillingsanlæg	Side 6
Forudsætninger	Side 6
Flytning til iPinion	Side 7
Procedure for oprettelse af nye kunder	Side 7

# Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Følgende generelle salgs- & leveringsbetingelser omfatter alle aftaler som vedr. benyttelse af iPinion's services og ydelser indgået mellem virksomheden på den ene side og på den anden side iPinion ApS (Herefter iPinion) med CVR nr. 29623724.

## Aftalens omfang

Følgende generelle salgs- & leveringsbetingelser udgør sammen med enten telefoni aftalen eller anden aftale (Herefter kaldt aftalen) samt evt. Vores service level agreement det samlede aftalegrundlag for den leverede ydelse.

## Aftalens parter

Aftale om brug af iPinion's ydelser kan kun indgås af myndige personer, med mindre andet fremgår af den særskilte oprettelsesblanket for den enkelte ydelse. Du kan ved aftaleindgåelsen blive bedt om at oplyse navn, adresse, CVR nummer, mobiltelefonnummer og e-mailadresse. CVR nummeret bruges udelukkende i forbindelse med kreditgodkendelse, løbende firma- og adresseopdateringer via erhvervs og selskabsstyrelsen og det hemmeligholdes selvfølgelig over for andre parter.

Virksomheden skal ved aftaleindgåelsen oplyse virksomhedens navn, adresse, telefonnummer, CVR-nummer og navn(e) på brugere. Den person, der indgår aftalen med iPinion på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt herfor.

iPinion kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.

iPinion kan vælge at sende dig produktinformation via sms, mms, e-mail, brev eller lignende.

iPinion kan sende dig markedsføringsmateriale om produkter via sms, mms eller e-mail, hvis du har givet samtykke.

## Aftale om levering af ydelser fra iPinion

Du kan indgå aftale direkte med iPinion eller via en forhandler, som er godkendt af iPinion. Aftalen vedrører udelukkende iPinion's levering af ydelser til dig.

Din aftale med iPinion om den enkelte ydelse indgås ved at

- du underskriver en aftale og dermed accepterer disse de generelle salgs- og leveringsbetingelser samt evt. relevante abonnementsvilkår.
- du underskriver en oprettelsesblanket og returnerer denne senest samtidig med, at ydelsen stilles til rådighed.
- Du bestiller en ydelse online via [www.ipinion.dk](http://www.ipinion.dk), [www.virtualfax.dk](http://www.virtualfax.dk) eller anden hjemmeside som er ejet af iPinion.

Oprettes en ydelse ved en fejl på en aftale, den ikke kan kombineres med, forbeholder iPinion sig ret til at fjerne den eller ændre ydelsen.

Din aftale med iPinion giver blandt andet adgang til følgende ekstra ordinære tjenester:

### *Forbrugsspecifikation*

Du kan bede iPinion kundeservice om at fremsende en udspecificeret regning, hvor du kan se antal opkald, antal minutter o.s.v.

### *Viderestilling til andet nummer*

I forbindelse med opsigelse tilbyder iPinion viderestilling til andet nummer i op til seks måneder. Hvis du ønsker dette, skal det bestilles senest samtidig med, at du opsiges dit gamle nummer. Prisen for at lave viderestilling er i henhold til gældende minutpris for opkald til mobil.

### *Spærring*

Du kan spærre din telefon for alle indgående eller udgående opkald, for opkald til udlandet og/eller for opkald til informations- og indholdstjenester (900-numre).

### *Hemmeligt / udeladt nummer*

Ved nummervisning overføres dit nummer til den, du ringer op til, hvis dette er teknisk muligt. Du kan vælge at blokere visning af nummer permanent eller ved enkelte opkald. Vælger du Hemmeligt Nummer, vil nummeret ikke vises i displayet hos den, du ringer

til. Ved Udeladt Nummer vil du ikke stå i telefonbogen, og Oplysningen (118) vil ikke oplyse dit navn, adresse eller telefonnummer .

## iPinion's mobil dækning

iPinion benytter både TDC og Telenor mobilnet.

Du har forud for indgåelse af en aftale mulighed for at gøre dig bekendt med omfanget af dækningen ved at gennemse enten TDC eller Telenor dækningskort på ved at kontakte iPinion's kundeservice.

## Fortrydelse af indgået aftale

Hvis aftaleindgåelsen sker via en forhandler, online via en hjemmeside ejet af iPinion eller via telefon kan du fortryde aftalen indtil 14 dage efter indgåelsen, med mindre andet er aftalt.

Fortrydelse kan ske ved skriftlig henvendelse til iPinion's kundeservice ved at sende en e-mail til [kundeservice@ipinion.dk](mailto:kundeservice@ipinion.dk)

Eventuelt fremsendt udstyr skal returneres ubeskadiget og i original emballage i forbindelse med, at du benytter dig af fortrydelsesretten.

## Kreditvurdering, kreditmaksimum og depositum

iPinion forbeholder sig ret til indledningsvis og løbende at foretage en kreditvurdering af alle kunder baseret på kreditoplysninger fra f.eks. pengeinstitutter og kreditoplysningsbureauer, og på baggrund af denne kreditvurdering at tildele dig et kreditmaksimum.

iPinion kan afvise indgåelse af enkelte aftaler eller betinge aftaler af, at du betaler eventuel forfalden saldo for øvrige aftaleforhold.

iPinion kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum eller indbetales et depositum.

Du hæfter for ethvert forbrug, selv om det måtte overskride det fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har iPinion ret til straks at afbryde forbindelsen. iPinion kan endvidere kræve, at du foretager en acantobetaling af det totale skyldige beløb.

Følgende kriterier lægges bl.a. til grund for, at iPinion kan afvise indgåelse af aftale eller stille krav om acantobetaling, depositum og/eller fastsættelse af kreditmaksimum.

Listen er ikke udtømmende:

- Du har ikke fast adresse i Danmark, Færøerne eller Grønland
- Du er privatperson
- Din betalingsforpligtelse overfor iPinion har været misligholdt
- Du har forfalden gæld til iPinion
- Du er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau
- Dit samtaleforbrug og øvrige telefonomkostninger skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders forbrug eller udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
- iPinion har begrundet formodning om, at dine betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt
- Du har intet CVR nummer

iPinion kan vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse.

## Betalingsforhold

Den juridiske ejer af aftalen hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med aftalen. Det gælder abonnementsafgift, forbrugsafgifter og eventuel oprettelsesafgift samt evt. gebyrer m.v. i henhold til gældende prisliste. Dette er uanset, om du låner din telefon, SIM-kort eller forbindelse til en anden juridisk enhed.

Abonnementsafgift faktureres forud for et kvartal. For den periode, hvori abonnementet er oprettet, betales forholdsmæssig abonnementsafgift.

Forbrugsafgifter m.v. faktureres bagud baseret på forbrug og opdeles på baggrund af de forskellige prissætningskategorier.

iPinion er berettiget til at overføre forbrug til næste måneds fakturering eller samle forbrug til kvartalsvis afregning.

Din faktura skal betales senest 8 dage fra den dag du bliver faktureret - med mindre andet er aftalt eller angivet i din aftale.

Ønsker du at betale via PBS Betalingsservice opnår du Ult. Mdr. Som betalingsbetingelser – Du kan tilmelde dig PBS Betalingsservice her: [Tilmeld PBS Betalingsservice](#)

iPinion kan kræve at du tilmeldes PBS Betalingsservice.

Er du tilmeldt PBS Betalingsservice vil du modtage faktura fra iPinion og betalingsopkrævninger bliver foretaget af PBS Betalingsservice.

iPinion forbeholder sig ret til at beregne rente i henhold til Renteloven eller pålægge et rykkergebyr, hvis forfaldsdatoen overskrides. Ved fortsat manglende betaling kan iPinion afbryde din forbindelse eller ophæve aftalen uden yderligere varsel.

iPinion kan indberette til kreditoplysningsbureau i henhold til lov om erhvervs registre m.m. Inkasso omkostninger ved sagens videre behandling vil blive pålagt dig. Genåbning kan først ske, når forfalden saldo inklusiv rykkergebyr og renter er betalt. Ved genåbning efter spærring betales et gebyr. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre du inden betaling af den skyldige saldo

skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil opsigelse træder i kraft.

## Adresseændring & Flytning m.v.

Adresseændringer og flytning samt væsentlige selskabsændringer skal oplyses til iPinion's kundeservice skriftligt så hurtigt muligt.

## Overdragelse

Overdragelse til tredjepart forudsætter skriftligt samtykke fra iPinion, og den nye ejer underlægges samme godkendelse som øvrige kunder jf. Enhver tids gældende salgs- og leveringsbetingelser. iPinion kan betinge en overdragelse af, at endnu ikke forfaldne beløb betales inden overdragelsen.

iPinion kan opkræve et gebyr for overdragelse.

Overdragelsen betinges af, at du som nuværende kunde og den, som abonnementet overdrages til (den nye kunde), accepterer overdragelsen. Hvis den nye kunde ikke kan overtage det eksisterende abonnement, vil den nye kunde blive oprettet med et andet abonnement.

I tilfælde af konkurs, betalingsstandsning m.v. gælder særlige overdragelsesvilkår. Det kræver ligeledes særlig tilladelse fra iPinion at oprette aftaler med henblik på videreoverdragelse eller udlejning, herunder også videresalg af trafik.

Ved overtrædelse af reglerne om overdragelse, har iPinion ret til uden varsel at ophæve aftalen eller nægte dig at tegne yderligere aftaler hos iPinion.

## Opsigelse og ophør af aftaler

Aftalen kan opsiges fra din side med skriftligt varsel på mindst 1 dag, med mindre andet er anført i aftalen.

Uanset hvornår du opsiges din aftale tilbageføres allerede indbetalt abonnement ikke – Har du eksempelvis betalt for hele 1. kvartal ved opsigelse af aftalen i starten af januar får du ikke resterende periode krediteret.

Opsigelser skal ske skriftligt enten via brev eller via e-mail til [kundeservice@ipinion.dk](mailto:kundeservice@ipinion.dk) og kan udelukkende gøres fra en, af iPinion, kendt e-mail adresse - Når opsigelsen er modtaget, sender iPinion en skriftlig bekræftelse. iPinion lukker abonnementet ved udløb af opsigelsesvarslet eller iflg. Aftale med dig.

I tilfælde af at du misligholder aftalen væsentligt, kan iPinion spærre dit abonnement for udgående opkald, spærre for din adgang til internettet eller ved skriftlig meddelelse bringe aftalen til ophør med øjeblikkelig virkning.

Som væsentlig misligholdelse fra din side anses bl.a. følgende tilfælde:

- Du undlader at betale skyldige beløb til iPinion inden for fristen ihh. Til fremsendte rykkerskrivelse.
- Du undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, internet el. lign., der giver forstyrrelser i iPinion's telenet, efter at iPinion har fremsendt påbud herom.
- Du har ikke en fast adresse i Danmark.
- Du undlader at træffe foranstaltninger for at afhjælpe forstyrrelser m.v. af trafikken i iPinion's telenet, efter at iPinion har fremsendt påbud herom.
- Du tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende offentlige forskrifter og eventuelle yderligere krav stillet af iPinion.
- Du chikanerer andre brugere af telenettet (spam, hacking m.v.) eller iPinion's personale.
- iPinion afskæres fra at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning.
- Hvis du afgiver urigtige oplysninger til iPinion.

På grund af opgørelsesmetoden for slutafregningen kan det forekomme, at der opkræves beløb for en periode, der strækker sig længere end til aftalens ophør.

Fra iPinion's side kan telefoniaftalen altid opsiges med et varsel på minimum 30 dage. iPinion er desuden berettiget til at opsiges din aftale eller dele af din aftale med et skriftligt varsel på minimum 30 dage, hvis iPinion vælger at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementstype eller ydelse.

## Lejet eller lånt udstyr

Udstyr, der er lejet eller lånt af iPinion, er iPinion's ejendom, og udstyret skal returneres til iPinion ved aftalens ophør, ellers opkræver iPinion et gebyr.

Returnering af lejet eller lånt udstyr skal ske forsvarligt og i original emballage.

## Erstatningsansvar

iPinion er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler. iPinion er i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes iPinion's forsætlige eller groft uagtsomme handlinger.

Du er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen efter en samtale er tilendebragt.

iPinion er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenet eller teletjenesten ifm. foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller er pålagt af tilsynsmyndigheder, medmindre iPinion har forsømt at begrænse ulemperne herved.

## Særlige forhold, herunder tekniske ændringer

iPinion forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af iPinion's telefoni, internet og virtualfax. Ugunstige forhold kan i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, at samtaler bliver afbrudt eller der ikke er adgang til internettet.

iPinion kan afvise opkald fra telefoner eller SIM-kort, der giver anledning til forstyrrelser i iPinion's telenet.

Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af telenettene, skal straks afhjælpes.

Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er iPinion uvedkommende. iPinion kan kræve omkostninger til fejlsøgning dækket af dig.

iPinion forbeholder sig ret til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, når det er påkrævet af hensyn til trafikken på iPinion's telenet og driften heraf.

## Service meddelelser/fejlmeldinger

For service meddelelser og fejl, som skyldes iPinion's telenet, kan du finde information på [www.ipinion.dk](http://www.ipinion.dk) gå til **Kundecenter**

## Ændringer i vilkår og betingelser

iPinion kan til enhver tid ændre disse generelle salgs- og leveringsbetingelser samt eventuelle abonnementsvilkår.

iPinion kan desuden ændre i abonnementer, tjenester, abonnements- og forbrugsafgifter samt gebyrer m.v.

Ændringer vil blive varslet direkte over for dig (f.eks. via en tekst på din regning/PBS oversigt, et regningsindstik, sms-besked eller e-mail).

Ændringer vil blive varslet, så du har mulighed for at opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft.

Varsling vil ske mindst 30 dage før ikrafttræden.

Ændringer af mindre væsentlig betydning kan tillige varsles via iPinion's hjemmeside på [www.ipinion.dk](http://www.ipinion.dk).

Ændringer til fordel for dig vil ikke nødvendigvis blive varslet .

## Tvister

Tvister over registreret forbrug og lign. bør i første omgang søges løst mellem dig og iPinion's kundeservice.

I tilfælde af uenighed, kan tvisten indbringes for iPinion's regningsklagenævn, som er nedsat i henhold til enhver tid gældende bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og tjenester.

I den periode iPinion's regningsklagenævn behandler klagen, stiller iPinion opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero. Opkrævning af renter stilles dog ikke i bero.

iPinion's regningsklagenævn træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest én måned efter, klagen er indgivet. I de tilfælde, hvor uenigheden mellem dig og iPinion drejer sig om et af iPinion registreret forbrug, og/eller du er registreret som privatkunde, kan Regnings- klagenævnets afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1359 København K.

Teleankenævnet kan dog tillige beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

## Andet

Fejlmeldinger, support m.m. bedes henvendt til telefon 8110 1010 eller [support@ipinion.dk](mailto:support@ipinion.dk) - Uden for normal åbningstid har du mulighed for at trykke 1, hvorefter du viderestilles til vores 24/7 support. Opkaldet til 24/7 support uden for normal åbningstid takseres min. Kr. 999,-

## Fortrolighed

Du er, såvel som iPinion, forpligtet til at behandle alle oplysninger, mellem iPinion og dig, 100 % fortroligt. Denne forpligtelse er gældende, selv efter ophørt aftale. Brydes

fortroligheds-paragraffen er såvel kunden som iPinion berettiget til at ophæve aftalen uden varsel.

iPinion registrerer forbrugsdata med henblik på at kunne foretage korrekt afregning af dit forbrug. Forbrugsdata inkluderer bl.a. fraringsnings- og tilringsningsnummer, tidspunkter, varigheder m.m.

## Abonnementsvilkår & SLA

Du finder produktspecifikke abonnementsvilkår samt SLA (Service Level Agreement) på [www.ipinion.dk](http://www.ipinion.dk)

# Specifikke salgs- og leveringsbetingelser vedr. IP & Mobil Omstillingsanlæg

Følgende generelle salgs- & leveringsbetingelser omfatter iPinion's IP og Mobil Omstillingsanlæg – Indgåelse af iPinion's telefoniaftaler.

## Forudsætninger

Følgende forudsætninger er gældende for leverancen af iPinion's IP og Mobil Omstillingsanlæg.

Kabling, Patchkabler og evt. strømstik m.v. er ikke omfattet af telefoniaftalen - Ønsker kunden en gennemgang af kabling og strømstik m.m. på dennes adresse tilbyder vi en netværksanalyse til kr. 1299,-

Opsætning og installation af netværk, telefoner og tilbehør er som udgangspunkt ikke omfattet af telefoniaftalen, med mindre dette er anført i telefoniaftalen - Skal iPinion stå for opsætning og installation samt oplæring af kundens medarbejdere udføres dette af iPinion's eget installationsteam.

Der skal være ét netværksstik samt evt. ét strømstik pr. Telefon der skal tilsluttes - Kabling skal min. være UTP Kategori 5 - Er kunden i tvivl om hvilken

kategori dennes netværk understøtter kan iPinion udarbejde en netværksanalyse for kr. 1299,-

Kundens internet forbindelse skal enten leveres af iPinion eller også skal den godkendes af vores tekniske afdeling. Udbydere som eksempelvis Fullrate og Telenor leverer ADSL forbindelse med udstyr som kan blokerer for IP Telefoni, her skal kunden enten vælge en forbindelse fra iPinion eller også skal kunden bede sin udbyder om hjælp til at få IP Telefoni til at virke - kunden er altid velkommen til at kontakte iPinion for en snak om muligheder.

## Flytning til iPinion

I forbindelse med skift fra kundens nuværende udbyder til iPinion kan kunden vælge at lave en viderestilling fra sit eksisterende hovednummer til et virtuelt hovednummer hos iPinion - Omkostninger i forbindelse med viderestilling af kundens eksisterende hovednummer afholdes af kunden selv.

Vi anbefaler at man undersøger hvad denne omkostning medfører hos nuværende udbyder inden man bestiller en viderestilling af det eksisterende hovednummer, da omkostningen i visse tilfælde kan løbe i flere tusinde kroner.

## Procedure for oprettelse af nye kunder

Nedenfor finder du en detaljeret beskrivelse af hvordan vi tager dig fra underskrift til drift af din nye telefoniløsning - Proceduren her bedes du gennemgå med din salgskonsulent inden underskrift af selve telefoniaftalen.

### 1. Underskrift af din telefoniaftale

I forbindelse med at du underskriver din telefoniaftale med iPinion vil din salgskonsulent gennemgå projektet for oprettelse af din løsning samt levering og fakturering.

### 2. Opstart af projektet

Når vi modtager den underskrevne telefoniaftale påbegynder vi projektet inden for 2 hverdage - I forbindelse med opstarten af projektet sender vi to e-mails til dig

Den ene e-mail indeholder et link til vores online indberetningsskema - Her får du blandt andet mulighed for at angive navne og telefonnumre på dine brugere

Den anden e-mail indeholder et link til vores fuldmagt - Denne skal udfyldes og underskrives af dig således vi kan flytte dine fastnet og mobilnumre til iPinion.

### 3. Vi sender den første faktura til dig

Når projektet er startet og vi har påbegyndt oprettelsen af din løsning sender vi dig den første faktura - Første faktura omhandler oprettelsen i henhold til din telefoniaftale.

### 4. Vi ringer til dig

Dagen efter vi starter projektet kontakter vores projektleder dig - Sammen skal I sammen aftale en dato for hvornår vi kan forvente at modtage din online indberetning samt fuldmagter på dine telefonnumre. Vi forventer, at de ønskede materialer er os i hænde inden for en uge.

### 5. Vi modtager de ønskede materialer

Når vi har modtaget din online indberetning samt fuldmagter kontakter vi dig igen for en gennemgang af det modtagne materiale - mest for at sikre at det du har indberettet giver mening for vores teknikere, men også for at undgå misforståelser.

I samme omgang får vi også booket vores tekniker hos dig. (Hvis løsningen inkluderer installation og introduktion)

### 6. Løsningen klarmeldes

Når vi har bygget din løsning sender vi dig en e-mail, hvor du finder log ind informationer til Virtualpbx.dk samt en oversigt over brugere, grupper og meget andet som er kundespecifikt i forbindelse med bygning af din løsning.

### 7. Forbindelsen kommer online

Den forbindelse der er bestilt til din løsning bliver leveret i samarbejde med

TDC - Normalt sker levering af denne på blot 2 uger, men alt efter hvor du bor kan der være op til 5 ugers levering.

#### 8. Installation og Introduktion

Installationen af løsningen og introduktion af din brugere gennemføres af en medarbejder hos iPinion - Normalt møder vi hos dig om morgenen så du sammen med teknikeren kan planlægge dagens forløb. Alt efter hvad du har aftale med vores projektleder så har vi din løsning online inden for 3-4 timer.

#### 9. Flytning af dine numre

Flytning af dine numre kan ske på to måder - enten flytter vi dine numre på samme dag som vores tekniker er hos dig eller om dagen efter. Hvis du har valgt at vi skal flytte dine numre dagen efter vi har været på besøg hos dig så har vi oprettet din løsning på et såkaldt virtuelt hovednummer, således du kan komme i gang med din løsning med det samme.