

SamKom Tjenesteavtale

Abonnements- og tjenesteavtale

SamKom Tjenesteavtale består av følgende elementer:

i) Avtalen, dvs. den til enhver tid gyldige bestilling (og senere endringer) som Kunden har gjennomført via SamKom Administrasjonsportalen og som bekreftet ved aksept på innlagt ordre. Dette gjelder også endringer som er avtalt skriftlig med SamKom kundestøtte (SamKom "backoffice" - bekreftelse via mail).

ii) SamKom abonnementsbetingelser (se Abonnementsbetingelser nedenfor)

iii) Generelle avtalevilkår for SamKom-tjenesten (se nedenfor)

Ved eventuell motstrid mellom bestemmelsene i de ulike avtaledokumentene skal bestemmelsene i de ulike dokumentene ha slik prioritet:

1. Avtale

2. Abonnementsbetingelser og Generelle avtalevilkår.

ABONNEMENTSBETINGELSER FOR SamKom-tjenesten (Skype for Business m/telefoni)

Abonnementsbetingelser for levering av SamKom-tjenesten fra Phonect AS:

1. DEFINISJONER

Se nedenfor.

2. PARTENES PLIKTER OG ANSVAR

Phonect AS skal sørge for at Kunden får tilgang til de av SamKom-tjenestene beskrevet på Phonect AS sine nettsider (www.SamKom.no / www.phonect.no) og som er bestilt av Kunden via registrering/bestilling til enhver tid på SamKom nettstedet og tilknyttede nettsteder (bl.a. Administrasjonsportalen).

Kunden forplikter seg til og ikke videreselge, leie ut eller på annen måte tilby til tredjepart de tjenester Kunden får tilgang til etter Avtalen. Kunden har ikke rett til å gjøre inngrep, endringer eller tilføyelser i tjenesten, herunder konfigurasjon, uten Phonect AS sitt samtykke, eller på noen annen måte forårsake forhold som kan virke forstyrrende inn i Phonect AS sine tjenester.

Phonect AS forbeholder seg videre rett til å kunne utføre reparasjoner, vedlikehold eller annet som selskapet anser som nødvendig, og har ikke ansvar for samtalebrudd eller lignende, dette måtte forårsake. Kunden er innforstått med, og aksepterer, at Phonect AS sitt nettverksvalg kan forandres hva gjelder dets struktur og føringsvei. Phonect AS forbeholder seg retten til å foreta endringer av nettet innenfor de her nevnte grenser.

Utstyr som tilhører Kunden og som benyttes i tilknytning til tjenestene skal til enhver tid oppfylle alle de krav som følger av SamKom tjenestebeskrivelser, krav fra benyttede underleverandører (f.eks. Microsoft® Lync 2013 Hosting Pack og Lync2013 klientprogramvare) og relevant lov, forskrift og offentlige regler. Phonect AS har ikke ansvar for utstyr og tjenester soke er levert av Phonect AS og tar ingen risiko og er ikke forpliktet til å ta oppdrag eller løse problemer knyttet til slikt utstyr. For å kunne benytte tjenestene, må Kunden ha en fungerende bredbåndsforbindelse. Phonect AS anbefaler minimum 100 kbps per talekanal som skal benyttes for taletrafikk. I tillegg må det være tilstrekkelig kapasitet for videotrafikk (HD), osv. Kunden plikter også å tilpasse annet internt utstyr som f.eks. konferansetelefoner, konferanseutstyr og annet slik at tjenestene kan benyttes. Kunden er selv ansvarlig for at Kundens utstyr (PC, bredbåndsforbindelsen, rutere, brannmurer, osv.) ikke begrenser funksjonaliteten og virkemåten for SamKom, og Phonect leverer en standard tjeneste basert på standard konfigurasjon. Skulle det vise seg at kundens utstyr begrenser (eller i verste fall forhindrer) tjenesten, kan Phonect – etter regning og nærmere avtale – søke å bistå Kunden i å avhjelpe disse eventuelle problemene.

3. FEILRETTING

Phonect AS skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved SamKom-tjenesten, iverksette tiltak for å rette mangelen. Dersom Kunden anser Phonect AS som ansvarlig for feil, mangler eller forsinkelser må dette uten ugrunnet opphold meddeles Phonect AS skriftlig (<http://help.SamKom.no>) . Kunden bør først undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Phonect AS sitt ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette, kan Phonect AS kreve dekket de omkostninger som er forbundet med Phonect AS

sin feilsøking.

4. STENGNING

Phonect AS kan stenge Kundens tilknytning til telenettet dersom Kunden:

- a. Benytter Utstyr som ikke er typegodkjent
- b. Ikke oppfyller krav om sikkerhetsstillelse fastsatt av Phonect AS
- c. Opptrer i strid med gjeldende offentligrettslige regler for teletjenester, eller
- d. på annen måte grovt misbruker tjenestene, herunder benytter tjenestene til sjikane.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden varsles og gis anledning til å uttale seg om forholdet innen en gitt frist. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

5. BESTILLING AV TELEFONNUMMER

Ved bestilling av nye telefonnummer hos Phonect AS vil kunden selv være ansvarlig for oppsigelse av sitt/sine gamle telefonnummer. Ved portering skal Kunden ikke si opp sitt eksisterende abonnement før nummeret/numrene er portert. Nye nummer som bestilles av kunde kan ikke markedsføres før numrene er aktiverte.

6. VARIGHET – OPPSIGELSE

Abonnementet (Avtalen) trer i kraft ved aktivering av SamKom-tjenesten og er bindende. Avtaleperioden er gjeldende fra aktiveringstidspunktet. Avtalen kan sies opp iht punkt 8.Varighet - oppsigelse. Dersom hensyn til sikkerhet krever det, kan likevel stenging foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen. Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk av teletjenester, kan Phonect AS etter egen vurdering sperre abonnementet for bestemte tjenester eller stenge abonnementet for utgående samtaler uten å varsle Kunden.

GENERELLE AVTALEVILKÅR tjenesten FRA PHONECT AS

Generelle avtalevilkår for levering av kommunikasjonstjenesten SamKom og tilhørende SamKomtjenester fra Phonect AS, organisasjonsnummer 987100648, Brugata 10, 0133 Oslo, Norge, www.phonect.no , tlf. 815 09 415

1. DEFINISJONER

KUNDEN – den juridiske enheten som inngår denne Avtalen med Phonect AS.

BRUKER – firma med gyldig organisasjonsnummer/person med norsk personnummer som bestiller Tjenestene eller har rett til å benytte disse.

AKTIVERINGSDATO – datoen for aktivering av første bruker i Administrasjonsportalen.

TJENESTENE – samlebetegnelse på de ulike kommunikasjonstjenestene som leveres iht. denne Avtalen.

KUNDENS UTSTYR – teknisk utstyr som er eiet av Kunden og benyttet i tilknytning til tjenesten.

2. PARTENES PLIKTER OG ANSVAR

Phonect AS skal sørge for at Kunden får tilgang til de av SamKom-tjenestene beskrevet på Phonect AS sine nettsider (www.phonect.no) og som er bestilt av Kunden via

registrering/bestilling til enhver tid på SamKom nettstedet og tilknyttede nettsteder..

Det er Kundens ansvar å sørge for at de til enhver tid gjeldende abonnementsvilkår er kjent for Kunden og brukere Kunden har gitt tillatelse til å benytte SamKom-tjenesten. Brukernes handlinger og eventuelle unnlatelser skal regnes som Kundens iht. Avtalen. Den personen som signerer Avtalen for Kunden forutsettes å ha signaturrett eller fullmakt til dette. Dersom Kunden skulle bestride dette, erkjenner undertegnede selv å være ansvarlig for oppfyllelse av Kundens plikter etter Avtalen.

Ved betaling av første faktura bekrefter også Kunden avtaleforholdet ytterligere. Kunden forplikter seg til å bruke SamKom-tjenestene i overensstemmelse med den til enhver tids gjeldende lovgivning. Kunden plikter og ikke videreformidle informasjon som kan stride mot gjeldende lovgivning eller som kan skade anseelsen til Phonect AS. Phonect AS forbeholder seg rett til å endre vilkårene, herunder som følge av endringer i relevante lover og forskrifter eller bindende offentlige vedtak, konsesjonsvilkår med mer.

Kunden skal holde Phonect AS oppdatert om forhold som får eller kan få betydning for Phonect AS sin levering av SamKom-tjenesten. Utstyr som tilhører Kunden og som benyttes i tilknytning til

tjenestene skal til enhver tid oppfylle alle de krav som følger av SamKom tjenestebeskrivelser, krav fra benyttede underleverandører (f.eks. Microsoft® Lync 2013 Hosting Pack og Lync2013 klientprogramvare) og relevant lov, forskrift og offentlige regler. Phonect AS har ikke ansvar for utstyr og tjenester som ikke er levert av Phonect AS og tar ingen risiko og er ikke forpliktet til å ta oppdrag eller løse problemer knyttet til slikt utstyr.

3. REKLAMASJON - ANSVARSBEGRÆNSNINGER

Dersom Kunden anser Phonect AS som ansvarlig for feil, mangler eller forsinkelser må dette uten ugrunnet opphold meddeles Phonect AS skriftlig. Phonect AS skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel ved SamKom-tjenestene, iverksette tiltak for å rette mangelen. Phonect AS er ikke ansvarlig for direkte tap som følge av mangler med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Phonect AS sin side.

Phonect AS er ikke ansvarlig for indirekte tap og følgeskader, som for eksempel:

- tap av fortjeneste og forventet besparelse
- tap som følge av at SamKom-tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- skade som oppstår som følge av at Kunden ikke har fulgt tjenestens bruksanvisninger eller veiledninger eller for tap av data eller programvare.

Kundens eventuelle krav etter denne Avtalen er uansett begrenset oppad til NOK 5000,-, og Kunden kan ikke motregne sine eventuelle krav mot Phonect AS mot Kundens skyldige betalinger til Phonect AS.

4. PRISER OG KUNDENS BETALINGSANSVAR

Phonect AS fakturerer Kunden med forfall pr. 14 dager. Phonect forbeholder seg retten til å velge tidspunkt og hyppighet for fakturering og kreve fakturagebyr etter gjeldende prisliste. Kunden er ansvarlig for betaling av de SamKom-tjenester som er bestilt eller benyttet. Dette gjelder også andres bruk av Kundens abonnerte SamKom-tjenester, herunder uvedkommendes bruk såfremt Kunden ikke kan bevise at bruken skyldes uaktsomhet fra Phonect AS

Prisene for de aktuelle SamKom-tjenestene fremgår av Phonect AS sin til enhver tid gjeldende prisliste eller avtale. Phonect AS har rett til å endre prisene med en måneds varsel. Endringene vil varsles via nettsiden www.SamKom.no og via priser oppgitt i Administrasjonsportalen.

Prisendringer som skyldes regulatoriske eller offentligrettslige forhold, samt endringer fra Phonect AS sine underleverandører eller andre lignende omstendigheter kan foretas umiddelbart, men skal også varsles som nevnt. Dersom Kunden velger å flytte sitt telefonnummer fra Phonect AS til en annen teleoperatør, er dette å anse som en oppsigelse av avtaleforholdet, og Kunden er pliktig til å betale alle avgifter, herunder også eventuelt bruddgebyr, frem til opphør av avtaletiden/bindningstiden og oppsigelsestiden. Alle avtalebestemmelser gjelder inntil det utestående er betalt.

5. KUNDENS MISLIGHOLD

Ved betalingsmislighold fra Kunden vil Phonect AS iverksette inn drivning i samsvar med gjeldende inkassolovgivning. Dersom betaling ikke har skjedd innen betalingsfristens utløp sendes varsel om stenging av SamKom-tjenestene. Ved betalingsmislighold vil kunden bli belastet med inndrivelseskostnader og forsinkelsesrente iht. "Lov om renter ved forsinket betaling m.m." 17. desember 1976 nr. 100.

Phonect AS vil stenge SamKom-tjenestene dersom dokumentasjon på foretatt innbetaling ikke er fremlagt og dokumentert innen 3 dager. Kunden er ansvarlig for alle kostnader i forbindelse med åpning av tjenestene, iht. prisliste (ref. www.phonect.no). Kunden kan selv kreve abonnementet sperret for utgående trafikk (mot fast- og/eller mobilnettet). Sperring skal skje fra dagen etter at Phonect AS har mottatt kravet, med mindre Kunden har angitt et senere tidspunkt. I sperreperioden skal Kunden betale vanlig månedsavgift samt eventuell sperre-/gjenåpningsavgift.

Dersom hensyn til sikkerhet krever det, kan stenging foretas uten forhåndsvarsel. Kunden skal i slike tilfeller straks varsles om stengingen. Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk av teletjenester, kan Phonect AS etter egen vurdering sperre abonnementet for bestemte tjenester eller stenge abonnementet for utgående samtaler uten å varsle Kunden.

6. HEVING

Dersom Kunden bruker Tjenesten i strid med Generelle Avtalevilkår kan Phonect AS stenge tilgang til SamKom-tjenesten og/eller heve Avtalen med umiddelbar virkning. Kunden har rett til heving av Avtalen ved vesentlig mislighold av Avtalen fra Phonect AS sin side.

7. FORCE MAJEURE

Ingen av Partene skal være ansvarlig for mislighold av avtalen som skyldes tilfeller av Force Majeure.

8. VARIGHET – OPPSIGELSE

Avtalen trer i kraft ved aktivering av SamKom-tjenesten i prøveperioden (via Administrasjonsportalen), og er bindende. Avtaleperioden er gjeldende fra aktiveringstidspunktet. Abonnementet trer i kraft ved signering fra begge Parter og er bindende. Avtaleperioden er gjeldende fra implementeringstidspunktet, og dette skal finne sted innen rimelig tid etter signering av Avtalen. Standard avtaletid er 24 måneder hvis ikke annet er avtalt i kontrakt. Tilleggsbestillinger har 12 måneders avtaleperiode fra implementeringstidspunkt hvis ikke annet er avtalt pr kontrakt eller pr mail. Avtalen kan sies opp med 3 måneders skriftlig varsel regnet fra utløpet i en måned. Kunden kan ikke si opp abonnementet i Avtaleperioden. Dersom kunden likevel velger og tre ut av Avtalen innenfor avtaleperioden, vil Kunden bli belastet for gjenstående abonnementskostnader i avtaleperiode, men minimum NOK 10 000,- eks. mva.

9. REGISTRERING AV OPPLYSNINGER

Til bruk for gjennomføring og administrasjon av avtaleforpliktelsene vil det bli registrert opplysninger om Kunden samt Kundens bruk av SamKom-tjenestene. Phonect AS plikter i henhold til telekommunikasjonslovens § 9-3 å bevare taushet om slike opplysninger, men de kan likevel utleveres med Kundens samtykke, eller til domstolene, påtalemyndigheten eller andre offentlige myndigheter når Phonect AS er rettslig forpliktet til å utlevere slik informasjon.

Phonect AS vil bruke opplysningene til følgende:

De avgitte opplysninger (eventuelt personnummer), herunder organisasjonsnummer, navn, adresse, telefonnummer og eventuell e-post adresse kan registreres og behandles i Phonect AS sin kundedatabase. De avgitte opplysninger (eventuelt personopplysninger) kan brukes til å foreta kredittvurdering fra Phonect AS. De avgitte opplysningene (herunder eventuelt personnummer) kan gis videre til kredittinstitusjon (eller tilsvarende selskap) for behandling med henblikk på å avgi en kredittvurdering til Phonect AS. Det kan på bakgrunn av de avgitte personopplysningene foretas en kredittvurdering i forhold til allerede registrerte opplysninger hos Phonect AS. Phonect AS vil anvende de registrerte opplysninger (eventuelt personopplysninger) i forbindelse med sin markedsføring av egne produkter, uavhengig av eventuell registrering i sentralt reservasjonsregister. Ønsker Kunden allikevel å reservere seg mot dette, kan Kunden ta kontakt med Phonect AS. Ved aksept av denne avtale samtykker Kunden til ovenstående behandling av personopplysninger.

10. KONFIDENSIALITET

Vilkårene i denne Avtale, herunder priser, osv., samt opplysninger om Partenes forretningsmessige forhold og annen fortrolig informasjon skal behandles konfidensielt.

11. KREDITTVURDERING OG SIKKERHET

Kredittgrense for bruk av Tjenestene innenfor en faktureringsperiode kan bli satt. Ved nådd kredittgrense kan man kreve at Kunden betaler det påløpte beløp.

12. OVERDRAGELSE OG ENDRINGER

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser etter Avtalen uten skriftlig samtykke fra den andre Part. Phonect AS kan overdra rettigheter og plikter i Avtalen til tilknyttede selskap eller i forbindelse med at virksomheten i selskapet helt eller delvis overdras. Kunden må melde adresseendringer og andre endringer som er av betydning for kundeforholdet.

13. KLAGE

Klager på tjenesten eller faktura skal rettes skriftlig til kundeservice (<http://help.SamKom.no>).

14. LOVVALG OG TVISTER

Tvister mellom Kunden og Phonect AS skal søkes løst i minnelighet. Dersom det ikke lar seg gjøre, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler. Oslo Tingsrett vedtas av begge Parter som rett verneeting.