

Produktspecifikke abonnementsbetingelser for Cybercity Telefoni privat

For alle eksisterende kunder oprettet før 1. december 2008, træder disse abonnementsbetingelser i kraft 1. januar 2009.

1. Aftalens omfang

Følgende specifikke abonnementsbetingelser for Cybercity-Telefoni gælder for Cybercitys levering af telefoni-tjenester via bredbånd i Danmark, og afvigelser fra disse skal aftales skriftligt for at være gyldige. Telefoni-tjenester omfatter både taletelefoni, telefax mv. De specifikke Telefoni abonnementsbetingelser gælder i tillæg til Cybercitys standard abonnementsbetingelser.

Aftalen omfatter adgang til Cybercitys telefoniproduct, dog vil det ikke være muligt at benytte præfiks-telefoni sammen med Cybercitys telefoniabbonnement. Er kunden interesseret i at være listet i papirbaserede telefonbøger, så skal kunden selv rette henvendelse til det pågældende forlag og afholder selv udgifterne i denne forbindelse. Kunden har endvidere mulighed for at abonnere på supplerende tjenester. Bestilling og opsigelse af supplerende tjenester sker ved henvendelse til Cybercity. De enkelte tjenester er beskrevet i produktspecifikationen for Cybercity Telefoni som kan findes på www.cybercity.dk

2. Parterne

Parterne i denne aftale om telefoniabbonnement er kunden og Cybercity. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelse af Cybercitys abonnementsvilkår.

3. Indgåelse og oprettelse

Aftaler om køb af produkter anses først for indgået, når en Cybercitymedarbejder har behandlet kundens ordre og kunden har modtaget en bekræftelse. Indgåelse af abonnementsaftale for telefoni kræver at kunden enten har en eksisterende ADSL forbindelse hos Cybercity eller at der bestilles en ADSL-forbindelse samtidig med indgåelse af aftale om telefoni. Levering af telefoni forudsætter yderligere, at det er teknisk muligt at etablere en ADSL-forbindelse til leveringsadressen. Endvidere er det et krav, at ADSL-forbindelsen har den fornødne hastighed, for at vi kan garantere kvaliteten af telefonien. Cybercity er forpligtet til snarest muligt at meddele kunden herom. Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at der findes en egnet accessforbindelse frem til installationsadressen.

4. Priser og betaling

Telefoni-abbonnementet faktureres månedsvis forud mens forbrug betales månedsvis bagud med en betalingsfrist på 21 dage. En undtagelse for dette er hvis en arbejdsgiver betaler ADSL-abbonnementet og denne betaler kvartalsvis. I så fald vil Telefoni-abbonnementet også faktureres kvartalsvis forud. Cybercity forbeholder sig retten til at opkræve forbrug fra tidligere perioder. Der opkræves ved fakturering et administrationsgebyr.

Samtaler beregnes og afregnes pr. påbegyndt minut. Kald til numre der begynder med 1, 80 eller 90 samt opkald til internettet med modemopkobling afregnes pr. påbegyndt sekund.

Ved tilmelding til betalingservice (PBS) bortfalder administrationsgebyret. Ved betaling via PBS vil kundens faktureringsperiode gå fra den 14. i en måned til den 13. i den næste måned. Beløbet vil blive trukket fra kundens bankkonto den 1. i hver måned. Derudover kan Cybercity opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægsydelser, engangsydelser, samt administrationsgebyr på girokort m.v.

Såfremt en faktura ikke betales fremsendes en rykker. Efter to rykkere overgår sagen til retlig inkasso eller Cybercity's interne juraafdeling, og telefoniforbindelsen lukkes. Det kontraktlige forhold forbliver bindende. Såfremt betalingsforpligtelsen for ADSL- og/eller telefoni-abbonnementet ligger hos 3. part og denne ikke opfylder

sine forpligtelser, forbeholder Cybercity sig ret til at lukke for kundens adgang til telefoni-tjenesten, indtil betalingsforholdet er bragt i orden.

Cybercity forbeholder sig ret til at foretage kreditundersøgelse af kunden. I forbrugerforhold gælder et kreditmaksimum for forbrug på 1.000 kroner inkl. moms inden for en faktureringsperiode, medmindre andet skriftligt er aftalt. Cybercity er berettiget til at ændre det tildelte kreditmaksimum som resultat af en efterfølgende kreditvurdering. Cybercity forbeholder sig ligeledes ret til at opkræve delbetaling eller sikkerhedsstillelse for beløb som overstiger kreditmaksimum.

5. Anvendelsen af tjenesten

Den købte tjeneste er en privat tjeneste og må ikke anvendes til call-center løsninger, telemarketingafdelinger eller lignende. Cybercity forbeholder sig retten til at opsigelse af abonnementsforholdet såfremt det konstateres at tjenesten anvendes til kommercielle formål. Cybercity forbeholder sig ligeledes retten til at afbryde kald, såfremt Cybercity vurderer, at der er stor sandsynlighed for at der er tale om et fejlkald.

6. Levering

Cybercity undersøger muligheden for etablering af telefoni-forbindelsen og såfremt dette er muligt, meddeles leveringstidspunktet til kunden i form af en skriftlig ordre-bekræftelse. I tilfælde af forgæves teknikerbesøg, forbeholder Cybercity sig ret til at viderefakturere kunden for opståede omkostninger ved dette.

7. Fortrydelsesret

Har kunden fortrudt sit køb, har denne 14 dages fortrydelsesret fra modtagelsen af priser og betingelser. Kunden skal være opmærksom på, at fortrydelsesretten bortfalder, såfremt ydelsen er taget i brug. Udløber fortrydelsesretten på en søndag, helligdag eller Grundlovsdag, udløber fortrydelsesretten den førstkomende hverdag. Ved fortrydelse bedes kunden kontakte Cybercity kundeservice og tilbagevende modtaget udstyr til:

Cybercity A/S
Frederikskaj
1780 København V

Kunden henvises til at bruge den medfølgende returslip ved tilbagelevering af udstyr.

Købet kan også fortrydes ved at unklade at modtage varen eller unklade at hente varen på posthuset. Kunden bedes kontakte Cybercity kundeservice og oplyse om, at denne gør brug af fortrydelsesretten.

8. Sikkerhed for Telefoni-tjenesten

Når kunden bestiller et abonnement, får kunden fremsendt brugernavn og adgangskode til brug ved internetadgang. Kunden bærer selv ansvaret for at brugernavn og adgangskode opbevares på betryggende vis, således at disse ikke er tilgængelige for uvedkommende. Kunden bærer ansvaret for tredjemands misbrug af disse oplysninger.

9. Etablering af forbindelsen

Cybercity leverer nødvendigt udstyr til etablering af telefoni hos kunden. Kundens eksisterende nettermineringspunkt anvendes til at tilslutte det nødvendige udstyr. Kunden må ikke foretage indgreb i netoperatørens udstyr og installationer. Som udgangspunkt kan kun ét telefonstik benyttes. Drejetelefoner kan ikke benyttes. Tilslutning af fax og modem vil i de fleste tilfælde være muligt.

10. Særligt vedrørende telefoni-udstyr

Samtidig med oprettelse af telefoniabbonnement fremsender Cybercity udstyr som skal anvendes til både ADSL- og telefoni-forbindelsen (splitter, ADSL-router/modem etc.). Cybercity har ejendomsretten til alt leveret udstyr, og kunden

kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte, m.v.) udstyret eller foretage indgreb i dette. Tilførselsretten heraf medfører øjeblikkelig nedlukning af kundens forbindelse, samt evt. erstatningskrav. Ved tyveri, force majeure o.l. er det kunden eller dennes forsikring, der skal dække Cybercitys tab.

I tilfælde af defekt udstyr fremsendes dette efter aftale til Cybercity, som herefter vil udbedre defekten. Cybercity er berettiget til at afkræve betaling for denne service, hvis defekten skyldes forhold som kan tilskrives kunden. Kunden vil modtage et girokort pålydende Cybercity's erstatningskrav. Betaling af erstatningskravet påligger kunden eller dennes forsikringssselskab.

Kunden skal senest 14 dage efter aftalens ophør returnere fremsendt udstyr til Cybercity. Cybercity forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, såfremt kunden ikke har returneret udstyret i løbet af de 14 dage. Kunden vil blive faktureret for eventuelt manglende/defekt udstyr. Kunden opfordres til at gemme kvitteringen for returneret udstyr i 12 måneder.

11. Tilslutning af kundens udstyr og telenet til eget brug

Kunden skal sikre, at forbindelsen benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i nettet eller på internettet. Indtræder sådanne forstyrrelser skal kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne til ophør. Dette kan være, men er ikke begrænset til, at regulere ankomende trafikmængder eller abonnere på yderligere forbindelser til access- og telenettet.

Tilsluttet udstyr skal overholde de til enhver tid gældende krav til udstyr på det danske telemarked, herunder at være CE-mærket. Kunden skal sikre, at udstyr der tilsluttes, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål. Hvis udstyr eller interne net, der tilsluttes forbindelsen, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Cybercity forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet.

12. Fejlretning

Fejlretning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag til fredag kl. 08.00 til kl. 16.00), jf. dog Cybercitys åbningstider på www.cybercity.dk. Hvis det konstateres, at fejlen kan henføres til nedbrud, forstyrrelser eller lignende i transmissionsveje og udstyr hos en anden operatør, videregiver Cybercity fejlmeldingen til denne.

Såfremt kunden forårsager unødigt fejlrkning for Cybercity, forbeholder Cybercity sig ret til at fakturere kunden herfor. Ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl skal kunden sikre, at Cybercity eller samarbejdspartnere snarest får adgang til udstyr og installationer på installationsadressen. I nødvendigt omfang skal kunden ligeledes medvirke ved fejlsøgning og afhjælpning af fejl i eget udstyr og installationer på installationsadressen.

Cybercity er berettiget til at foretage nødvendige ændringer af Cybercitys telenet og telenetjerner for at sikre en tilfredsstillende drift heraf eller for at imødekomme myndighedskrav. Cybercity tilstræber at informere kunden om ændringer med passende varsel, hvis Cybercity skønner, at ændringen har væsentlig betydning for kundens brug af tjenesten.

Fungerer kundens udstyr ikke, påligger det kunden at kontakte Cybercity Support og melde fejlen snarest muligt. I tilfælde af defekt udstyr fremsendes dette efter aftale til Cybercity, som herefter vil udbedre defekten.

Produktspecifikke abonnementsbetingelser for Cybercity Telefoni privat

13. Flytning

Kunden kan indenfor Danmarks grænser bestille flytning af telefonabonnementet ved samtidig flytning af ADSL abonnementet eller ved nyoprettelse af ADSL på den nye adresse mod betaling af et flyttegebyr, jf. abonnementsbetingelser for ADSL. Såfremt det ikke er muligt at etablere en telefoniforbindelse på kundens nye installationsadresse, ophører abonnementsaftalen for telefoni. Dette gælder uanset om det skyldes at Cybercity ikke kan etablere ADSL på den pågældende adresse eller om Cybercity godt kan levere ADSL men ikke telefoni. I det omfang kunden fortsat ønsker telefoni, kan kunden være nødt til at tegne et nyt telefonabonnement hos en anden udbyder, hvilket sker for egen regning.

Der er under flytningen af telefoniforbindelsen risiko for en offline periode (nedetid). Kunden skal varsle flytning i god tid og senest 14 dage før indflytningsdatoen, for at kunne gøre krav om erstatning for nedetid (tid hvor kunden ikke kan komme på internettet). Melder kunden ikke flytning i god tid bliver denne ikke fuldt krediteret for en eventuel nedetid men krediteres forholdsvis med den varslede tid for flytningen. (fx varsler kunden flytning 9 dage før flytning og har kunden 10 dages nedetid krediteres kundens nedetid i 5 dage). Forudbetalt abonnement i flytteperioden, hvor forbindelsen måtte være offline, refunderes ikke.

14. Overdragelse af abonnementsaftalen

Kunden kan kun overdrage abonnementsaftalen til tredje-mand, såfremt dette accepteres af Cybercity. Overdragelsen kan betinges af, at alle skyldige beløb vedrørende aftalen, både forfaldne samt endnu ikke forfaldne beløb betales. Overdragelse finder sted ved brug af en særlig overdragelsesblanket, som kan erhverves ved at kontakte Cybercitys kundeservice. Cybercity forbeholder sig ret til at fakturere et overdragelsesgebyr til den, der overtager abonnementet.

15. Opsigelse

Ved Cybercitys varslings af ændring af vilkår og priser kan kunden i varslingsperioden opsiges abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel uopsigelsesperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. Cybercitys generelle abonnementsvilkår. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse. Cybercity Telefoni kan opsiges med et varsel på 30 dage. Kunden kan derudover til enhver tid opsiges aftaler om abonnement på tillægstjenester m.v. med et varsel på mindst 1 måned, medmindre andet fremgår af eventuelle særskilte tillægsvilkår. Cybercity kan opsiges aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til Cybercitys generelle abonnementsbetingelser.

Opsigelse fra kundens side skal ske personligt, telefonisk, eller skriftligt via brev eller mail, til:

Cybercity A/S
Frederikskaj
1780 København V
Telefon: 33983398
e-mail: kundeservice@cybercity.dk

Kunden vil modtage en skriftlig bekræftelse på opsigelsen. Hvis ADSL-forbindelsen, som er en forudsætning for levering af Cybercity Telefoni, jf. pkt. 3, opsiges af enten kunden eller af Cybercity, ophører aftalen om levering af Cybercity Telefoni samtidig.

16. Tvister og klageprocedure

I tilfælde af tvister mellem kunden og Cybercity, som ikke kan løses ved henvendelse til kundeservice, kan kunden

klage skriftligt til Cybercity. Cybercity vil herefter hurtigst muligt behandle klagen og træffe en afgørelse. Herefter vil kunden blive skriftligt underrettet om afgørelsen. Cybercity er forpligtet til senest at have truffet afgørelse i sagen inden for tre måneder efter, at klagen er indgivet.

Cybercitys afgørelse kan indbringes for Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48 st., 1359 København K., hvis kunden ikke er erhvervsdrivende og for så vidt uenigheden mellem Cybercity og kunden, drejer sig om:
a) det af Cybercity registrerede forbrug eller
b) øvrige dele af aftaleforholdet mellem Cybercity og kunden
Teleankenævnet kan beslutte at behandle klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig fra en klage vedrørende en privat aftale om teletjeneste.

17. Ændring af abonnementsbetingelser og priser

Cybercity forbeholder sig ret til at ændre de specifikke abonnementsbetingelser og priser med samme varsel som foreskrevet i de generelle betingelser for Cybercity. Kunden kan uanset eventuel bindingsperiode opsiges abonnementet med et varsel på 14 dage i forbindelse med væsentlige ændringer af abonnementsvilkår, priser m.v.

18. Forbehold

Cybercity tager forbehold for prisfejl, tastefejl, moms- og andre afgiftsændringer samt svigt i leveringen.

19. Ikrafttræden

Disse vilkår træder i kraft den 1. december 2008.