

## Salgs- og leveringsbetingelser for Stofa Erhverv tjenester

### 1. Aftalens parter

Parterne i aftalen er Stofa Erhverv A/S (CVR-nr. 36403527) og abonnenten, der er en virksomhed eller en offentlig institution. Stofa Erhverv a/s benævnes herefter blot som Stofa Erhverv.

### 2. Anvendelse

Salgs- og leveringsbetingelserne gælder for enhver aftale indgået mellem parterne, vedrørende leverance af en Stofa Erhverv tjeneste. Stofa Erhverv tjenester er defineret som køb af, eller løbende abonnement på erhvervsprodukter hos Stofa Erhverv. Salgs- og leveringsbetingelserne gælder medmindre de udtrykkeligt er fraveget helt eller delvist af begge parter.

### 3. Abonnement

For ethvert abonnement hos Stofa Erhverv bliver der indgået en aftale, der nærmere beskriver omfang og valg af tjenester, pris, leveringstid samt eventuelle særlige vilkår.

Abonnementsaftalen er uopsigelig i 12 måneder, medmindre andet fremgår af ordren.

### 4. Stofa Erhvervs ydelse

Stofa Erhverv sørger for, at abonnenten får adgang til den aftalte tjeneste, enten via Stofa Erhverv a/s eget infrastruktur, eller en underleverandørs infrastruktur. Infrastruktur kan defineres som fiber-, coax-, xdsl- eller mobilnet, men er ikke afgrænset hertil.

Stofa Erhverv etablerer et nettermineringspunkt (en CPE-boks) hos abonnenten, hvori tjenesten afsluttes. For mobilnet er nettermineringspunktet beskrevet i særskilte vilkår "Salgs- og leveringsbetingelser for Stofa Erhverv Business Connect og Stofa Erhverv mobil". Det er nettermineringspunktet, der udgør grænsen for Stofa Erhvervs ansvar.

### 5. Videre salg eller videreformidling

Tjenesten må ikke anvendes til videre salg eller gratis videreformidling af internet til tredjepart.

Hoteller, kroer, Bed & Breakfast, campingpladser, feriecentre eller lignende er undtagelsesvist berettiget hertil, når dette følger af den indgåede aftale.

### 6. Driftsikkerhed og ændringer

Stofa Erhverv har ret til at foretage nødvendige ændringer i installationen for at sikre, at driften er tilfredsstillende eller for at efterkomme myndighedskrav. Stofa Erhverv vil informere abonnenten med et passende varsel, hvis en ændring vil få væsentlig betydning for abonnentens brug af ydelser.

### 7. Abonnentens forpligtelser

I abonnementsforholdet er abonnenten blandt andet forpligtet til:

- at sikre, at Stofa Erhvervs udstyr og installationer hos abonnenten er tilstrækkeligt forsikret.
- at give Stofa Erhverv besked om enhver ændring i adresseforhold.
- at give Stofa Erhverv besked om ændringer i det fysiske lokale, hvor Stofa Erhvervs nettermineringspunkt eller udstyr er placeret, hvis ændringerne kan have betydning for drift af tjenesten.
- at følge Stofa Erhvervs anvisninger for opbevaring og behandling af Stofa Erhvervs nettermineringspunkt og udstyr, herunder sørge for, at udstyret placeres i et lokale, hvor rumtemperaturen er på minimum 15 grader og maksimum 30 grader celsius.
- at indhente Stofa Erhvervs forudgående skriftlige accept, hvis passwords og lignende personlige oplysninger videregives eller udlånes til tredjemand.
- at give Stofa Erhverv uhindret adgang til egne installationer og udstyr til enhver tid på installationsadressen med henblik på fejlsøgning.
- at sørge for, at ingen uvedkommende personer opnår adgang til Stofa Erhvervs nettermineringspunkt eller udstyr på installationsadressen.
- kun at tilslutte udstyr til Stofa Erhvervs nettermineringspunkt og udstyr, hvis det sker i overensstemmelse med de udstukne retningslinjer fra Stofa Erhverv eller fra it- og telestyrelsen.
- senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen at returnere Stofa Erhvervs udstyr.

## 8. Terrorlogning ved åbne og trådløse netværk

Terrorlogning er udelukkende gældende for virksomheder, som tilbyder deres internet til tredje part. Såfremt abonnenten efter punkt 5 er berettiget til at udbyde internet til slutbrugere, forpligter abonnenten sig til at anmelde logningsbekendtgørelsen, herunder den nedenfor anførte oplysningspligt. Efter logningsbekendtgørelsen bør anføres af 28. september 2006 nr. 988.

Abbonenten har ansvaret for at videre give, hvem der har været tilsluttet nettet og skal kunne give følgende oplysninger om tredje part i henhold til retsplejelovens § 786 stk. 4 og logningsbekendtgørelsen.

- Kundennummer, abonnementsnummer eller lignende til identifikation af slutbruger
- Mac adresse
- Afsendende og modtagne IP-adresser
- Transportprotokol
- Afsendende og modtagne port numre
- Afsendende og modtagne telefonnumre
- Start af logning
- Afslutning af logning

Abbonenten skal opbevare ovenstående data i 1 år.

Har abonnenten hot spots bærer abonnenten ansvaret for at oplyse om dettes geografiske eller fysiske placering samt identiteten på abonnentens kommunikationsudstyr.

## 9. Abonnentens ansvar

Abbonenten bærer ansvaret for Stofa Erhvervs udstyr og nettermineringspunkt på installationsadressen. Det gælder både ved skader, som abonnenten – eller nogen som abonnenten har ansvar for – forvolder, men også ved blandt andet tyveri, bortkomst og hændelige skader som fx brand- og vandskader mv.

Abbonentens tilslutning af udstyr til Stofa Erhvervs nettermineringspunkt sker på eget ansvar.

Abbonenten er ansvarlig for alle aktiviteter, der udføres under det kodeord, der er tilknyttet abonnementet, og bærer ansvaret, hvis andre misbruger det.

Hvis abonnenten ikke returnerer Stofa Erhvervs udstyr senest 14 dage efter ophør af abonnementsaftalen, vil Stofa Erhverv kræve, at abonnenten yder fuld erstatning for udstyret.

## 10. Misligholdelse (Stofa Erhvervs lukkeret)

Hvis abonnenten i væsentlig grad undlader at overholde sine forpligtelser i henhold til abonnementsaftalen, er Stofa Erhverv berettiget til at afbryde abonnentens tjeneste. Følgende forhold anses blandt andet, men ikke udtømmende som væsentlig misligholdelse:

- Tjenesten anvendes til videresalg eller gratis videreformidling af internet til tredjepart, bortset fra de i pkt. 5 undtagne tilfælde.
- Abonnenten afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring i adresseforhold.
- Opkrævning af beløb vedrørende oprettelse, installation, abonnement eller forbrug mv. betales ikke efter Stofa Erhvervs fremsendelse af rykkerbrev.
- Abonnenten krænker tredjemands immaterielle rettigheder ved downloading, distribution eller lignende.
- Abonnenten portscanner andre computere på internettet eller forsøger at skaffe sig uautoriseret adgang til systemer, tilsluttet internettet (hacking).
- Abonnenten spreder e-mails, der er uønskede for modtageren (spam, kædebreve eller lignende).
- Abonnenten sletter eller forfalsker transmissionsinformation, herunder ip-adresser eller header information.
- Abonnenten overtræder gentagne gange de til enhver tid gældende uskrevne regler for god skik på internettet. F.eks. chikane eller lignende.
- Abonnenten er taget under konkursbehandling.
- Abonnenten har tilsluttet udstyr, der ikke er beregnet til tilslutning til Stofa Erhvervs nettermineringspunkt eller som giver anledning til forstyrrelser i Stofa Erhvervs infrastruktur, og abonnenten undlader at frakoble dette udstyr efter krav fra Stofa Erhverv.
- Abonnenten ikke helt eller delvist opfylder forpligtelsen i punkt 8.

## 11. Ejendomsret

Abbonenten kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte mv.) Stofa Erhvervs udstyr og nettermineringspunkt, og må ikke foretage indgreb i disse.

## 12. Garanti

For udstyr købt af Stofa Erhverv yder Stofa Erhverv 24 måneders garanti. I denne periode skal abonnenten ved mangler reklamere uden ugrundet ophold fra tidspunktet, hvor abonnenten har opdaget eller burde have opdaget manglen, ellers fortabes retten til at påberåbe sig manglen.

## 13. Fejl og fejlretning

Hvis abonnenten konstaterer en fejl eller mangel ved Stofa Erhvervs ydelse, skal abonnenten hurtigst muligt - og inden for rimelig tid - rapportere dette til Stofa Erhverv. Herefter vil Stofa Erhverv hurtigst muligt sørge for at afhjælpe eller udbedre fejlen eller manglen inden for almindelig arbejdstid. Hvis abonnenten har indgået en særlig serviceaftale med Stofa Erhverv, vil aftalen beskrive og danne baggrund for den service, som abonnenten er berettiget til. Ved fejlretning er abonnenten forpligtet til – uden ugrundet ophold - at give Stofa Erhverv, eller en af Stofa Erhverv anvist underleverandørs personale, adgang til at efterse installationen hos abonnenten. Abonnenten er berettiget til at kræve, at Stofa Erhvervs personale foreviser gyldig legitimation.

Stofa Erhverv foretager fejlretning i egne installationer og på eget udstyr uden beregning for abonnenten. Hvis abonnenten beder om hjælp til fejlretning, og det viser sig, at fejlen kan henføres til forhold uden for Stofa Erhvervs ansvar eller kontrol, forbeholder Stofa Erhverv sig ret til at fakturere abonnenten for Stofa Erhvervs udgifter til fejl-søgning i henhold til de gældende takster.

Defekt udstyr skal returneres til Stofa Erhverv efter Stofa Erhvervs anvisning.

## 14. Opkrævning og betaling

Beløb for tilslutning og oprettelse bliver opkrævet af Stofa Erhverv, når de aftalte ydelser i abonnementsaftalen er leveret (leveringstidspunktet).

Abonnementsbeløb og øvrige betalinger kan blive opkrævet kvartalsvis forud og fra leveringstidspunktet. Forbrugsafhængige beløb i henhold til abonnementsaftalen kan blive opkrævet kvartalsvis bagud på den førstkommende faktura. Tekniske eller driftsmæssige årsager kan dog forsinke opkrævningen af visse beløb, så de først fremgår af en senere faktura.

Stofa Erhverv tilbyder abonnenten forskellige måder at modtage sin faktura på. Betalingservice via nets.dk, elektronisk via oio eller giro/fik-kort med posten.

Stofa Erhverv er berettiget til at opkræve et særskilt gebyr til at dække den administration, der er forbundet med den faktureringsmåde abonnenten har valgt. For størrelsen af disse gebyrer henviser vi til gebyrfsnittet på <http://www.stofaerhverv.dk>.

Stofa Erhverv er berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve. Ved forsinket betaling er Stofa Erhverv endvidere berettiget til at opkræve morarenter svarende til 2% pr. måned.

Når der indgås en aftale om levering af ydelser fra Stofa Erhverv, kan Stofa Erhverv foretage en kreditvurdering af abonnenten ved blandt andet at indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre. På baggrund af kreditvurderingen er Stofa Erhverv berettiget til at afvise en aftale. Desuden kan Stofa Erhverv som en betingelse for indgåelse af aftalen kræve, at abonnenten stiller betryggende sikkerhed for betalingen af de ønskede ydelser i aftalen.

Udgifter til forsendelse af defekt udstyr til Stofa Erhverv, eller returnering af Stofa Erhvervs udstyr efter ophør af abonnementsaftalen, påhviler abonnenten.

## 15. Stofa Erhvervs ansvar

Stofa Erhverv er efter dansk rets almindelige regler ansvarlig for tab som følge af handlinger eller undladelser, forårsaget af Stofa Erhverv eller nogen, Stofa Erhverv har ansvaret for. Stofa Erhvervs erstatningsansvar begrænses dog til summen af det beløb, som abonnenten på tidspunktet for skadesbegivenheden har betalt til Stofa inden for de sidste 12 måneder.

Stofa Erhverv er dog ikke ansvarlig for erstatning i følgende tilfælde:

- Ved tab der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser, forsinkelser eller ændringer mv. I Stofa Erhvervs infrastruktur i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne. Medmindre Stofa Erhverv har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- For indirekte tab (tabt avance, produktionstab, tab som følge af at en ydelse ikke kan benyttes som forudsat, tab fordi en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lign.), medmindre der foreligger forsæt eller grov uagtsomhed.

- For tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til abonnenten eller som følge af abonnentens tab af personlige data eller installeret software.
- For tab som følge af uvedkommendes adgang til abonnentens datasystemer.
- Ved force majeure. Dvs. hvis afbrydelser, forsinkelser, forstyrrelser eller manglende levering skyldes forhold uden for Stofa Erhvervs kontrol, herunder men ikke begrænset til krig, borgerkrig, ildsvåde, strejke, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Stofas egne medarbejdere, fejl som beror på den anden parts forhold, fejl i andre netværk, systemnedbrud, uretmæssig leveringsnægtelse fra leverandører, lynnedslag, naturkatastrofer, strøm-svigt, lovindgreb mv.
- Ved ethvert krav fra tredjemand, som måtte blive rettet mod Stofa Erhverv som følge af abonnentens brug af ydelserne.
- Ved manglende levering af ip-telefoni som følge af, at abonnenten ikke har returneret kontrakt om Stofa Erhverv ip-telefoni erhverv.
- Tab som følge af hændelige omstændigheder, herunder forhold som Stofa Erhverv ikke har kontrol over eller tab påført ved Stofa Erhvervs simple uagtsomhed.

Stofa Erhvervs eventuelle kompensation i forbindelse med afbrydelse af en tjeneste vil maksimalt kunne udgøre det indbetalte abonnementsbeløb for ydelsen i den periode, ydelsen har været ude af drift.

#### **16. Overdragelse af abonnement**

Abbonenten kan med Stofa Erhvervs samtykke overdrage abonnementsaftalen til en ny abonnent. Både den hidtidige og den fremtidige abonnent skal skriftligt tiltræde overdragelsen med angivelse af det ønskede tidspunkt for overdragelsen. Stofa Erhverv er berettiget til at opkræve et gebyr af den fremtidige abonnent for overdragelsen.

#### **17. Ændring af vilkår og priser**

Stofa Erhverv kan ændre disse betingelser samt priser med et skriftligt varsel på mindst én måned. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder nedsættelse af priser, eller ændring af priser for engangsydelser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel.

#### **18. Telefoni**

Ved indgåelse af aftale mellem parterne om Stofa Erhvervs telefoniprodukt Business Connect eller Stofa Erhverv mobil, henviser vi til særskilt aftalevilkår "Salgs- og leveringsbetingelser for Stofa Erhverv Business Connect og Stofa Erhverv mobil".

#### **19. Forsikringsydelser**

Levering af forsikringsydelser sker i samarbejde med Købstædernes Forsikring. Vedrørende Stofa Erhverv Netbanksikring gælder følgende særlige forhold:

- Abonnenten vi opretter Business- eller Office internet til, og koncernforbundne- eller datterselskaber til Abonnenten, er omfattet af Netbanksikring
- Indeholder én samlet dækning for alle ovennævnte selskaber
- Dækning pr. skade er maksimeret til kr. 500.000,- med en Selvrisko pr. skade kr. 8.500,-
- Virksomheder inden for følgende brancher, bank, revision og juridisk rådgivning (advokater) får **IKKE** Netbanksikring

Vilkår for forsikringsydelserne følger de til enhver tid gældende vilkår hos Købstædernes Forsikring og fremgår af [stofaerhverv.dk/netbanksikring](http://stofaerhverv.dk/netbanksikring).

#### **20. Opsigelse**

Stofa Erhverv er til enhver tid berettiget til at opsig abonnementsaftalen med løbende måned + 3 måneders skriftligt varsel.

Abbonenten kan opsig abonnementsaftalen med et skriftligt varsel på 3 måneder til udgangen af en måned. Abonnementsaftalen kan dog tidligst ophøre efter aftaleperiodens udløb. Efter uopsigelighedsperioden løber aftalen, indtil en af parterne opsiger abonnementsaftalen i henhold til opsigelsesvarslerne i nærværende bestemmelser.

Ved Stofa Erhvervs varsling af ændring af vilkår og priser, jf. punkt 17, kan abonnenten dog i varslingsperioden opsig abonnementsaftalen til udgangen af varslingsperioden med et varsel på mindst 14 dage, uanset en eventuel uopsigelighedsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel. Ændringer, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde sådan opsigelse.

Ved abonnentens væsentlige misligholdelse af abonnementsaftalen, kan Stofa Erhverv uden varsel og med omgående virkning ophæve abonnementsaftalen og dertil knyttede tillægsaftaler.

Ved opsigelse af abonnementsaftalen bevarer Stofa Erhverv ejendomsretten til eventuelt tildelte IP-adresser.

## **21. Lovvalg, værneting og afgørelse af tvistigheder**

Enhver tvist mellem Parterne, der udspringer af Aftalen, skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Enhver tvist, der udspringer af eller i forbindelse med denne aftale, herunder om aftalens indgåelse, eksistens, gyldighed, overholdelse, fortolkning eller ophør, og som ikke kan løses ved Parternes gensidige forhandling, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation. Mediation er ikke til hinder for, at en part iværksætter foreløbige retsskridt med henblik på at sikre sin retsstilling eller anlægger voldgiftssag i overensstemmelse med det anførte nedenfor, hvis dette er fornødent for at undgå fortabelse af rettigheder ved forældelse eller lignende.

Afsluttes mediation, uden at tvisten er bilagt, afgøres tvisten med endelig og bindende virkning ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen. Medmindre parterne aftaler andet i den konkrete sag, skal voldgiftsretten bestå af tre juridiske dommere. Voldgiftsretten skal have sæde i Esbjerg. Processproget er dansk. Voldgiftsprocessen er fortrolig, og parterne, voldgiftsretten og Voldgiftsinstituttet er forpligtede til at hemmeligholde sagens eksistens samt forklaringer og materiale i sagen.

Ved fælles ønske kan Parterne dog indgå aftale om retssag. I dette tilfælde skal tvisten afgøres ved Retten i Esbjerg, der har eksklusiv kompetence.