



SimService

Generelle betingelser



SimService

Part of the Wireless Logic Group

Indholdsfortegnelse

Side

1. Indledning	2
2. Aftalens partere og indgåelse	3
3. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne	3
4. Registrering af Kunden og adresseoplysning	4
5. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata	4
6. Nummertildeling	5
7. Hemmeligholdelse af telefonnumre	5
8. Begrænsning i adgang til mobile data- og indholdstjenester	5
9. Ændringer, forstyrrelser mv	5
10. Driftsafbrydelser og fejlafhjælpning	5
11. Kundens udstyr og brug af tjenester	6
12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	7
13. Taksering og takseringsprincipper	7
14. Betalingsforhold	8
15. SimServices erstatningsansvar	9
16. Kundens hæftelse	9
17. Overdragelse	10
18. Afbrydelse og opsigelse	10
19. Ændringer af vilkår og priser	12
20. Kundeservice	12
21. Tvister og klager	12
22. Ikrafttræden	12

1. Indledning

- 1.1. Disse generelle betingelser gælder for alle aftaler om levering og drift af SimService M2M-produkter og -tjenester indgået mellem enhver kunde (herefter benævnt "Kunden") og SimService A/S (herefter benævnt "SimService"). Etablering og konfiguration af Kundens teleudstyr samt forestående drift af denne er SimService uvedkommende.
- 1.2. Ved siden af disse betingelser gælder Kundens aftale, inklusiv eventuelle ordrebekræftelse(r)/underliggende særskilte aftale(r) samt vedlagte bilag med specifikationer og lign., jf. pkt. 2.3 - 2.4.

- 1.3. Ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og eventuelle bilag fastsætter de tjeneste- og produktspecifikke vilkår for Kunden og går i tilfælde af uoverensstemmelse forud for Kundens aftalevilkår, som igen går forud for nærværende generelle betingelser.
- 1.4. For erhvervsforhold fraviges §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4, og §§ 20-21 i bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. dennes § 1, stk. 4.

2. Aftalens partere og indgåelse

- 2.1. Aftaler med SimService kan indgås af selskaber (juridiske personer). Den person, der indgår aftale med SimService på vegne af en virksomhed, skal kunne dokumentere fuldmagt hertil. SimService kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.
- 2.2. Aftaler kan indgås direkte med SimService eller via en partner, som af SimService er bemyndiget til at oprette aftaler på vegne af SimService.
- 2.3. Ved modtagelse af en bestilling sender SimService en aftale sammen med eventuelle ordrebekræftelse og bilag med specifikationer og lign. til Kunden pr. e-mail, jf. pkt. 3. Aftalen og eventuelle ordrebekræftelse og bilag er med nærværende generelle betingelser og gældende priser grundlaget for aftalen mellem Kunden og SimService. En aftale er først indgået, når denne er underskrevet af begge parter.
- 2.4. Senere bestilling og/eller ændring af produkter og tjenester tilknyttet aftalen kan ske ved henvendelse til SimService, som sender en særskilt aftale og/eller en ordrebekræftelse på bestillingen/ændringen til Kunden. Eventuelle indsigelser mod den særskilte aftale/ordrebekræftelsen skal fremsættes skriftligt senest 14 dage efter, denne er fremsendt. Enhver ændring af gældende aftale er først indgået, når denne er underskrevet af begge parter.

3. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne

- 3.1. For at kunne indgå aftaler med SimService skal Kunden have en e-mailadresse.
- 3.2. Meddelelser fra SimService til Kunden vedrørende Kundens aftale med SimService sendes via e-mail til den eller de e-mailadresser, som Kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 4. Meddelelser fra SimService omfatter bl.a. ordrebekræftelser/særskilte aftaler om senere bestillinger og ændringer, jf. pkt. 2.4, regninger og eventuelle rykkerskrivelser, jf. pkt. 14, eventuelle varslinger om ændringer af vilkår og priser, jf. pkt. 19, samt meddelelser vedrørende Kundens aftale med SimService. Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. SimService kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til Kunden som almindeligt brev.
- 3.3. Regninger, som Kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, fremsendes som pdf-fil). Hvis Kunden ud over den elektroniske regning ønsker at få tilsendt regninger med almindelig post, opkræver SimService håndterings gebyr 150,00 kr. pr. regning.
- 3.4. Regninger, meddelelser m.v., som Kunden modtager pr. e-mail til aftalte e-mailadresser, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.
- 3.5. SimService kan, ved kundens accept, udsende informationer og markedsføringsmateriale om produkter og tjenester til Kunden pr. e-mail. Såfremt Kunden ikke ønsker at modtage disse informationer længere, kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice.

- 3.6. Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere om, der er kommet regninger eller andre meddelelser fra SimService frem til aftalte e-mailadresser.
- 3.7. Ved ændring af Kundens e-mailadresser skal Kunden straks give SimService besked herom. Hvis fremsendelsen af regninger eller andre meddelelser ikke kan ske til aftalte e-mailadresser, opkræver SimService et håndteringsgebyr på 150,00 kr.

4. Registrering af Kunden og adresseoplysning

- 4.1 Kunden skal ved aftaleindgåelsen give SimService oplysninger om virksomhedens navn, adresse (hjemstedsadresse), virksomheds-/selskabsform, hovednummer og CVR-nummer. Hvis Kunden er udenlandsk og ikke har et CVR-nummer, skal Kunden oplyse et VAT-nummer.
- 4.2. Kunden skal oplyse navn og e-mailadresse på en tegningsberettiget kontaktperson, hvortil der kan sendes meddelelser vedrørende aftalen, jf. pkt. 2.3 - 2.4 og 3. Ligeledes skal der oplyses en e-mailadresse, hvortil betalingsopkrævninger skal sendes.
- 4.3. Kunden skal endvidere oplyse e-mailadresser på personer, der skal agere som administratorer til SimServices onlineværktøj.
- 4.4. Oplysningerne og SimServices registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer herom. SimService kan kræve dokumentation for alle oplysningers rigtighed.
- 4.5. Kunden er forpligtet til omgående at give SimService meddelelse om ændringer af Kundens oplysninger, herunder Kundens adresse og e-mailadresser.
- 4.6. Meddelelser fra SimService, jf. pkt. 3.2, sendes til Kunden pr. e-mail. Hvis SimService modtager det tilsendte retur på grund af Kundens forhold (f.eks. fordi Kunden har afgivet urigtige oplysninger, eller Kunden har undladt at give SimService meddelelse om adresseændring), opkræver SimService et håndteringsgebyr på 150,00 kr. for genfremsendelse af meddelelsen, såfremt denne skal sendes med almindelige eller anbefalet post.

5. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og regningsdata

- 5.1. SimService registrerer forbrugs- og regningsdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for Kundens forbrug af tjenester, jf. pkt. 14, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.
- 5.2. Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilke produkter og tjenester aftalen vedrører, og omfatter bl.a. IP-adresser, kaldte numre, tidsregistrering af forbrug (begyndelsestidspunkt og varighed), størrelsen af den overførte datamængde målt i MB, SIM-kortets nummer (IMSI/ICC) og til tider mobiltelefonens nummer (MSISDN).
- 5.3. Kunden ejer og kan frit disponere over egne data i online administrationssystemet. Online administrationssystemet giver Kunden mulighed for at eksportere egne data, herunder manuelt indføjet data, via eksportfunktion. Eksporteringer kan gennemføres af Kunden indtil kontraktens ophør, hvorefter Kundens data slettes. SimService har ingen forpligtelser til at opbevare data efter dette tidspunkt. Det er Kundens ansvar at eksportere data eller anmode SimService om at få udleveret data i Excel-format inden kontraktens ophør.
- 5.4. Til overholdelse af gældende GDPR lovgivning, og for præcisering af SimService rolle som mobildata-leverandør med tilhørende services, er der, i forbindelse med pkt. 2.3., tilsendt Kunden bilag med specificering. Enhver aftale eller aftaleændring, parterne imellem, kan ikke tiltrædes før skriftelig accept fra begge parter.

6. Nummertildeling

- 6.1. SimService tildeler Kunden et telefonnummer, en IP-adresse eller anden form for identifikation for hver forbindelse til tjenesten.
- 6.2. Såfremt det af Energi & Telestyrelsen bliver besluttet at ændre nummerserie til en anden type, er SimService berettiget til at skifte nummer. Kunden informeres om ændringen med længst muligt varsel
- 6.3. Nummerændring efter Kundens anmodning kan sædvanligvis finde sted. SimService er berettiget til at opkræve særlig betaling herfor.
- 6.4. SimService kan opkræve ekstra betaling for tildeling af udvalgte telefonnumre.

7. Hemmeligholdelse af telefonnumre

- 7.1. SimService oplyser ikke numre til tredjemands databaser mv., 118-nummeroplysningen eller andre former for nummeroplysningstjenester og databaser.

8. Begrænsning i adgang til mobile data- og indholdstjenester

- 8.1. SimService har ikke mulighed for at begrænse adgangen til mobile data- og indholdstjenester, herunder SimServices egne tjenester samt tjenester, der downloades eller afvikles fra internettet. SimService anbefaler produktet "M2M statisk IP" til styring af M2M-enhederes adgang til mobile data- og indholdstjenester samt generel sikring mod misbrug af følsom forretningsinformation på M2M-enhederne.

9. Ændringer, forstyrrelser mv.

- 9.1. SimService er berettiget til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, hvis dette er påkrævet af Energi & Telestyrelsen. SimService er ligeledes i særlige tilfælde berettiget til at ændre numre, installationer og øvrige forhold, hvis det er påkrævet af hensyn til trafikken på SimServices tjenester og driften heraf. SimService vil informere Kunden om ændringer med passende varsel, såfremt SimService skønner, at ændringerne har væsentlig betydning for Kundens brug af tjenester.
- 9.2. SimService forbeholder sig til enhver tid ret til at indføre ændringer, som anses for nødvendige af hensyn til den tilfredsstillende drift af SimServices tjenester. For så vidt angår tekniske ændringer på netværk, kan ugunstige forhold i visse tilfælde medføre, at opkald vil blive afvist, eller at datatransmissioner bliver afbrudt.
- 9.3. SimService kan afvise opkald fra Kundens udstyr eller SIM-kort, der giver anledning til forstyrrelser i SimServices tjenester. Fejl i tilsluttet udstyr, der giver anledning til forstyrrelser eller ulemper for driften af telenettene, skal efter henstilling fra SimService straks afhjælpes. Eventuelle udgifter i forbindelse hermed er SimService uvedkommende. SimService kan kræve sine omkostninger til fejlsøgning dækket hos Kunden.

10. Driftsafbrydelser og fejlafhjælpning

- 10.1. SimService afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt og i almindelighed inden for normal arbejdstid (8.00 - 16.00 mandag til fredag). I forbindelse med fejlsøgning og fejlretning skal Kunden sikre, at SimService eller én af SimService udpeget tredjemand snarest kan få adgang til egne anlæg og installationer

på installationsadressen. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i Kundens anlæg og installationer på installationsadressen.

- 10.2. For servicemeddelelser og fejl, som skyldes SimServices netværk (dvs. basisinstallationer, centraler, signalering m.v.), kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice på telefonnummer 7022 2045 i tidsrummet 8.00 - 16.00 mandag til fredag. Der kan også sendes en e-mail til adressen support@simservice.dk.
- 10.3. SimService er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i eget udstyr.
- 10.4. SimService er ikke ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers telenet eller tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige årsager.
- 10.5. SimService har intet ansvar for forstyrrelser, afbrydelser, fejl m.m., hvis der kan henføres til Kundens forhold, som f.eks. i forbindelse med fejlagtig tilslutning af udstyr eller fejlbetjening. I sådanne tilfælde forbeholder SimService sig retten til at opkræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

11. Kundens udstyr og brug af tjenester

- 11.1. Ansvaret for Kundens udstyr påhviler Kunden.
- 11.2. Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, overholder eventuelle særlige anvisninger fra SimService og gældende regler om teleterminaludstyr (herunder lovbekendtgørelse om radio - og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold).
- 11.3. Kunden skal sikre, at udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, er beregnet til at kunne tilsluttes det offentlige telenet, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.
- 11.4. Hvis udstyr, der tilsluttes mobilnetværket, giver anledning til forstyrrelser i nettet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er Kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.
- 11.5. Kunden skal i øvrigt sikre, at forbindelsen til mobilnetværket benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige telenet. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal Kunden straks træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at bringe forstyrrelserne mv. til ophør.
- 11.6. SimService forbeholder sig retten til at afbryde tilslutningen, såfremt der er tilsluttet udstyr, som forårsager forstyrrelser i nettet. SimService forbeholder sig også retten til at fakturere sædvanlig fast afgift samt kræve betaling for fejlsøgning og arbejde med at genoprette en fejlfri forbindelse.

12. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

- 12.1 SimService forbeholder sig retten til at foretage en kreditvurdering af Kunden baseret på kreditoplysninger fra eksempelvis pengeinstitutter, kreditoplysningsbureauer og lign.
- 12.2. SimService kan afvise indgåelse af de enkelte aftaler eller betinge indgåelse af aftalen af, at Kunden betaler eventuel forfalden saldo for øvrige aftaleforhold. SimService kan ligeledes betinge indgåelse af en aftale af, at der fastsættes et kreditmaksimum.
- 12.3. Kunden hæfter for ethvert forbrug, selvom dette måtte overskride det eventuelle fastsatte kreditmaksimum. Ved overskridelse af kreditmaksimum har SimService ret til at afbryde forbindelsen efter, at der er fremsendt et skriftligt varsel herom. SimService kan kræve, at Kunden foretager en forudbetaling/acontobetaling af det totale skyldige beløb.
- 12.4. SimService forbeholder sig retten til løbende at foretage kreditvurderinger af sine kunder og som følge heraf at stille krav om acontobetaling eller fastsættelse af kreditmaksimum, også efter at aftalen er indgået.
- 12.5. Hvis ét af nedenstående kriterier gør sig gældende, kan SimService afvise indgåelse af aftale eller stille krav om acontobetaling og/eller fastsættelse af et kreditmaksimum:
- Kundens betalingsforpligtigelse over for SimService har været misligholdt, og misligholdelsen har været årsag til, at SimService har afbrudt Kundens forbindelse
 - Kunden har forfalden gæld til SimService
 - Kunden er registreret hos et uafhængigt kreditoplysningsbureau med en negativ anmærkning/betalingserfaring
 - Kundens forbrug og øvrige omkostninger skønnes væsentligt at overstige det aftalte forbrug og/eller udviser en meget betydelig og pludselig stigning i forhold til tidligere
 - SimService har begrundet formodning om, at Kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt
 - Kunden har intet CVR-/VAT-nummer
- 12.6. SimService kan vælge at fastsætte generelt kreditmaksimum for alle sine kunder, hvorefter der kan søges om forhøjelse eller fjernelse.
- 12.7 Kunden kan, før aftalen indgås, rette henvendelse til SimService med henblik på at afklare, hvorvidt SimService stiller krav om fastsættelse af kreditmaksimum.

13. Taksering og takseringsprincipper

- 13.1. Kunden er underlagt de af SimService fastsatte priser, som angivet i aftale og/eller ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og bilag. Såfremt Kunden benytter sig af andre tjenester eller opkaldstyper, opkræves Kunden i henhold til de til enhver tid gældende listepreiser. Oplysning om listepreiser kan fås på www.simservice.dk eller ved henvendelse til SimService.
- 13.2. For datatrafik takseres Kunden for den samlede datamængde, som dennes enheder modtager og sender. Der takseres pr. session med minimum 1 KB.
- 13.3. Tale og Circuit Switched Data (CSD) takseres pr. påbegyndt minut.

14. Betalingsforhold

- 14.1. Kunden hæfter for alle beløb, der registreres i forbindelse med Kundens aftale, eventuelle ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og bilag, jf. pkt. 1 og 2.3 - 2.4.
- 14.2. Ved oprettelse af abonnement betales en eventuel oprettelsesafgift til SimService. Herudover betales abonnementsafgift, forbrugsafgifter og eventuelle gebyrer mv. i henhold til gældende prislistes.
- 14.3. Abonnementsafgift opkræves månedsvis eller årsvis forud i henhold til vilkårene for den valgte abonnementsform. For den periode, hvori abonnementet oprettes, betales fuld abonnementsafgift.
- 14.4. Forbrugsafgifter og lign. opkræves månedsvis bagud baseret på forbruget, medmindre andet er aftalt. For visse produkter og tjenester gælder specielle betalingsforhold, der er nærmere beskrevet i Kundens aftale og/eller ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og bilag, eller som fremgår af SimServices til enhver tid gældende prislistes.
- 14.5. Hvis en regning ikke betales senest på den anførte forfaldsdato, sender SimService en betalingspåmindelse herom pr. e-mail til aftalte e-mailadresse jf. pkt. 3. Ved forsinket betaling er SimService berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. SimService er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerskrivelser.
- 14.6. Betalingspåmindelsen indeholder en ny frist for indbetaling samt advarsel om, at forbindelsen, der ikke er betalt, afbrydes, hvis den nye betalingsfrist ikke overholdes. Betales regningen ikke inden udløbet af denne frist, forbeholder SimService sig ret til at afbryde forbindelsen.
- 14.7. Hvis SimService har afbrudt Kundens forbindelse på grund af manglende betaling, kan genåbning ikke ske, før forfalden saldo til SimService, herunder rykkergebyr og morarenter, er betalt. Der vil ske automatisk genåbning, når den forfaldne saldo betales, medmindre Kunden inden betaling af den skyldige saldo skriftligt anmoder om, at der ikke skal ske genåbning i perioden, indtil en opsigelse træder i kraft. Ved genåbningen kan SimService pålægge Kunden et genåbningsgebyr og opkræve abonnementsafgifter for den periode, hvori afbrydelsen af Kundens forbindelse har fundet sted.
- 14.8. SimService kan, efter orientering til Kunden, lade tredjemand varetage opkrævning af betaling for ydelser leveret af SimService. Inkassoomkostningerne ved sagens videre behandling vil blive pålagt Kunden. SimService er berettiget til at foretage indberetning til kreditoplysningsbureau ved betalingsmisligholdelse. Såfremt kunderne er kreditforsikret er SimService forpligtet til at foretage indberetning af en hver betalings misvedligholdelse.
- 14.9. Har Kunden misligholdt sin betalingsforpligtelse over for SimService ved ikke at betale forfalden saldo, kan SimService betinge, at hele den forfaldne saldo betales, før der kan indgås nye aftaler hos SimService.
- 14.10. Ved gentagne tilfælde af for sen eller manglende betaling har SimService ret til at afbryde og opsiges Kundens aftale uden varsel.
- 14.11. Ønsker Kunden at indgå en betalingsaftale, f.eks. ved udsættelse på betaling af en regning eller deling af fakturabeløbet over flere måneder, kan Kunden kontakte SimService. SimService forbeholder sig retten til at opkræve gebyrer i forbindelse med indgåelse af sådanne aftaler.
- 14.12. Ønsker Kunden at lukke et abonnement ned, eller foretage ændringer af abonnementsstype før den forudbetalte abonnementsperiode er udløbet, tilbagebetales eventuelt forudbetalt abonnementsafgift ikke.
- 14.13. I erhvervsforhold fraviges kapitel 5, § 55, § 57, stk. 3, og §§ 62, 64-66, 68, 73, 74 og 85 samt kapitel 10 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, jf. dennes § 5, stk. 2.

15. SimServices erstatningsansvar

- 15.1. SimService er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af SimService eller nogen, som SimService er ansvarlig for. SimService er dog i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab, medmindre tabet skyldes SimServices forsætlige eller groft uagtsomme handlinger.
- 15.2. SimService er ikke ansvarlig for brud på lovgivning, myndighedsforeskrifter eller internationale konventioner, herunder i relation til beskyttelse af privatlivets fred, registerlovgivning, telekommunikationslovgivning eller lovgivning vedrørende udveksling af informationer om tekniske eller personlige forhold i forbindelse med Kundens brug af valgte M2M-produkter og -tjenester. Kunden er forpligtet til at holde SimService skadesløs for ethvert krav fra tredjemand og enhver udgift eller omkostning, som SimService måtte være pligtig at betale tredjemand, eller som SimService selv måtte blive påført i denne anledning. Kunden er dog ikke forpligtet til at holde SimService skadesløs for krav, der udspringer af SimServices brud på lovgivning, myndighedsforskrifter, internationale konventioner og lignende.
- 15.3. SimService påtager sig intet ansvar for nogen (mulig) krænkelse af tredjemands ret, som skyldes Kundens ændring af M2M-produkter og -tjenester. Kunden er forpligtet til at holde SimService skadesløs for ethvert krav fra tredjemand i sådan anledning.
- 15.4. SimService er, udover punkt 15.1 og punkt 15.2, ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data, udstyr og/eller systemer eller for uvedkommende aflytning af Kundens forbindelser til tjenesten.
- 15.5. SimService er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller teletjenesterne i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller er pålagt af tilsynsmyndighederne, medmindre SimService har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- 15.6. SimService er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til Kunden eller som følge af Kundens tab af data eller installeret software.

16. Kundens hæftelse

- 16.1. Kunden hæfter ikke for betaling af ydelser, der er en følge af fejl i eller misbrug af teleoperatørens net og installationer (til og med net-termineringspunktet), medmindre Kunden er ansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler.
- 16.2. Kunden hæfter for betaling af ydelser, der måtte opstå som følge af fejl eller misbrug af Kundens eget net, udstyr eller tilbehør (efter net-termineringspunktet), medmindre det godtgøres, at SimService er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, jf. pkt. 15.
- 16.3. Det er til enhver tid Kundens ansvar, at uvedkommende opnår adgang til Kundens adgangskode og simonline.dk-konto. Hvor Kundens log ind er blevet anvendt, hæfter Kunden ubegrænset for tab som følge af såvel berettigede som uberettigede anvendelse af simonline.dk.
- 16.4. Kunden er ansvarlig og hæfter for at foretage korrekt nedlukning af sin forbindelse, efter en transmission er tilendebragt.

17. Overdragelse

- 17.1. Kundens aftale kan ikke overdrages til tredjemand, medmindre SimService giver skriftligt samtykke hertil. Overdragelsen er desuden betinget af, at både Kunden (den hidtidige kunde) og tredjemand, som aftalen overdrages til (den fremtidige kunde), skriftligt accepterer overdragelsen. Kun den samlede aftale kan overdrages, og der kan ikke overdrages med tilbagevirkende kraft.
- 17.2. SimService kan betinge overdragelsen af, at alle skyldige forfaldne beløb vedrørende aftalen samt at endnu ikke forfaldne beløb for konstateret forbrug under aftalen betales. Betalingsaftaler i henhold til pkt. 14.11 kan ikke overdrages.
- 17.3. SimService er berettiget til at foretage en kreditvurdering af den fremtidige kunde og kan forlange, at den fremtidige kunde pålægges et kreditmaksimum, jf. pkt. 12.
- 17.4. Der aftales et tidspunkt for aftalens overdragelse. På dette tidspunkt opgøres SimServices mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.
- 17.5. Først når SimService har godkendt en overdragelsesblanket, effektueres overdragelsen af aftalen. Godkendelsesdatoen er ligeledes udtryk for, hvornår aftalen er gjort endeligt op i forhold til den hidtidige kunde. SimService sender pr. e-mail en kopi af den godkendte overdragelsesblanket til den hidtidige kunde og den fremtidige kunde. Overdragelsesblanketten vedlægges aftalen som tillæg.
- 17.6. Den hidtidige kunde er forpligtet til at videregive samtlige modtagne kontraktoplysninger og endnu ikke aktiverede SIM-kort på lager til den fremtidige kunde. SimService er berettiget til at pålægge den hidtidige kunde et gebyr pr. SIM-kort, der ikke videregives eller returneres til SimService senest 14 dage efter, at overdragelsen er effektueret.
- 17.7. SimService er i forbindelse med overdragelsen berettiget til at opkræve et gebyr herfor af den fremtidige kunde.
- 17.8. I tilfælde af rekonstruktion, konkurs mv. gælder særlige overdragelsesvilkår.

18. Afbrydelse og opsigelse

- 18.1. Enhver opsigelse skal være skriftlig og ske pr. e-mail til aftalte e-mailadresser.
- 18.2. Når SimService har modtaget en opsigelse, sendes der en bekræftelse herpå pr. e-mail til aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 3. SimService lukker abonnementet ved udløb af opsigelsesvarslet og eventuelle bindingsperioder i henhold til Kundens aftale og/eller underliggende ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og bilag.
- 18.3. SimService er berettiget til at afbryde Kundens forbindelse og opsiges dennes aftale uden varsel, hvis det erfarer, at Kunden handler svigagtigt eller i væsentlig grad misligholder forpligtelser i henhold til aftalen.

18.4. Følgende forhold anses bl.a. for væsentlig misligholdelse:

- Kunden undlader at give SimService og Erhvervsstyrelsen meddelelse om adresseændring eller afgiver urigtige oplysninger til SimService
- Kunden undlader at betale skyldige beløb efter SimServices fremsendelse af rykkerskrivelse, jf. pkt. 14.6 og 14.10
- Kunden er taget under konkursbehandling
- Kunden undlader straks at frakoble tilslutning af udstyr, interne net eller lignende, der giver forstyrrelser i SimServices tjenester, efter at SimService har fremsendt påbud herom
- Kunden undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i SimServices tjenester, efter at SimService har fremsendt påbud herom
- Kunden tilslutter udstyr, som ikke overholder gældende regler om teleterminaludstyr (jf. pkt. 11.2), GSM-standarder og anvisninger fra SimService
- SimService afskæres fra at få adgang til eget udstyr og installationer med henblik på fejlsøgning
- Kunden groft uagtsomt eller med forsæt afsender eller distribuerer spam. Dette gælder alle typer af spam
- Kunden groft uagtsomt eller med forsæt spreder virus. Dette gælder alle typer af vira, kendte som ukendte på tidspunktet for aftalens indgåelse Kunden udøver chikane mod SimService eller
- SimServices medarbejdere

- 18.5. SimService kan afbryde Kundens forbindelse med øjeblikkelig virkning, hvis der er en pludselig og væsentlig stigning i forbruget.
- 18.6. SimService er berettiget til at afbryde Kundens forbindelse, begrænse Kundens mulighed for brug af tjenester eller ophæve aftalen helt eller delvist ved Kundens konkurs, åbning af forhandling om akkord, standsning af betalinger eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.
- 18.7. SimService er berettiget til at opsige Kundens aftale med et skriftligt varsel på 1 måned, hvis Kunden bringer SimService i miskredit i offentligt forum uden væsentlig grund
- 18.8. SimService er desuden berettiget til at opsige Kundens aftale eller dele af Kundens aftale med et skriftligt varsel på 3 måneder, hvis SimService, f.eks. af tekniske grunde, vælger at ophøre med at udbyde den pågældende abonnementstype eller tjeneste, som Kundens aftale er omfattet af.
- 18.9. I forbindelse med slutafregningen kan det forekomme, at der opkræves et beløb for et forbrug der ikke kan opgøres før aftalens ophør. SimService opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb, forudsat dette overstiger kr. 200,00 kr.
- 18.10. Ved opsigelse af aftale er Kunden forpligtet til at returnere endnu ikke aktiverede SIM-kort på lager til SimService. SimService kan pålægge Kunden et gebyr på 7,00 kr. pr. SIM-kort, der ikke returneres til SimService senest 14 dage efter aftalens ophør.
- 18.11. Ved genoprettelse af en aftale kan SimService pålægge Kunden et genoprettelsesgebyr.

19. Ændringer af vilkår og priser

- 19.1. SimService er berettiget til at ændre vilkår, tjeneste-/produktspecifikke vilkår, priser, gebyrer og tilsvarende. Kunden vil blive orienteret om eventuelle ændringer med mindst 30 dages varsel.
- 19.2. Ved væsentlige ændringer til ugunst for kunden, har kunden mulighed for at genforhandle aftalen med SimService. En eventuel genforhandling skal dog senest være gennemført inden ændringerne træder i kraft.
- 19.3. Væsentlige ændringer varsles enten ved e-mail, på faktura/fakturaindstik, betalingsoversigt og lign.

20. Kundeservice

- 20.1. For servicemeddelelser og fejl, som skyldes mobilnetværket (f.eks. basisinstallationer, centraler, signalering og lign.) eller SIM-kortet (f.eks. kortets bortkomst), kan Kunden rette henvendelse til SimServices kundeservice på support@simservice.dk eller telefonnummer 7022 2045 i tidsrummet 8.00 – 16.00 mandag til fredag.
- 20.2. For fejl, der kan henføres til Kundens udstyr, henvises til leverandøren.

21. Tvister og klager

- 21.1. I tilfælde af tvist mellem Kunden og SimService om forhold, der udspringer af Kundens aftale, kan Kunden klage til SimService. SimService træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, klagen er indgivet. Hvor klagen vedrører et omtvistet regningsbeløb, stiller SimService opkrævningen af dette i bero i den periode, SimService behandler klagen. Opkrævning af morarenter stilles dog ikke i bero.
- 21.2. Parterne skal forsøge at få tvister bilagt ved forhandling inden anlæg af retssag.
- 21.3. Enhver tvist, som måtte opstå som følge af Kundens aftale og dertilhørende ordrebekræftelse(r)/særskilte aftale(r) og bilag, skal afgøres efter dansk ret ved en ordinær dansk domstol.

22. Ikrafttræden

- 22.1. Disse vilkår træder i kraft pr. 1. maj 2018, og er gældende for en hver aftale indgåelse med SimService efter denne dato.