



Generelle Vilkår

Opdateret september 2023

Generelle vilkår for eesys mobilpakker

September 2022

Indholdsfortegnelse

1. Aftalen	3
1.A. Fortrydelsesret for forbrugere	3
2. Aftalens parter	4
2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger	4
3. Kvalitets- og serviceniveau	4
4. Leveringstidspunkt	5
5. eesys udstyr	5
6. Kundens udstyr, kundens brug af tjenesten mv.	5
7. Flytning	6
8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata	6
9. Elektronisk selvbetjening (kundens personlige side på eesys hjemmeside)	6
10. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne	7
11. Priser	7
12. Betaling, Forbrugskontrol og eesys lukkeret	8
12.A. Automatisk Kortbetaling	9
13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	10
14. Kundens misligholdelse (eesys lukkeret)	10
15. eesys misligholdelse	12
15.A. Fejlafhjælpning	12
15.B. Afslag i abonnementsafgiften	12
15.C. Erstatningsansvar	13
15.D. Force majeure	13
16. Overdragelse af aftalen	14
17. Opsigelse og bindingsperiode	14
18. Ændringer af eesys offentlige telenet og teletjenester	15
19. Ændring af vilkår og priser	15
20. Tvister og klager	16
21. Ikrafttrædelse	16
22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald	16

1. Aftalen

Disse generelle vilkår gælder for aftaler om levering og drift af eesys teletjenester og datatjenester (herefter tjenester), der udbydes af eesy A/S, som er et binavn til Nuuday A/S, CVR-nr. 40075291 (herefter eesy). Sådanne aftaler kaldes også abonnementsaftaler.

Vilkårene for aftaler om abonnement på eesys tjenester er delt op i tre dele, som alle gælder for aftalen mellem kunden og eesy:

- Nærværende Generelle Vilkår: de overordnede vilkår, som gælder for alle abonnementsaftaler.
- Tjenestespecifikke Abonnementsvilkår: de supplerende vilkår, som gælder for den tjeneste (fx Mobil), som abonnementsaftalen omfatter.
- Eventuelle Tillægsvilkår: som gælder for det produkt (abonnementsform), som kunden har valgt. Der findes endvidere tillægsvilkår for visse tillægsydelser og rabataftaler.

Ved modstrid mellem vilkårene gælder, at tillægsvilkår går forud for tjenestespecifikke abonnementsvilkår, som igen går forud for nærværende generelle vilkår.

En aftale om levering og drift af tjenesten (et abonnement) omfatter følgende:

- Etablering af én eller flere forbindelser til tjenesten.
- Mulighed for at bruge tjenesten med de til enhver tid tilknyttede funktioner og faciliteter, der hører til det abonnement, som kunden har valgt.
- Adgang til at indgå aftale om levering af tillægstjenester, funktioner og faciliteter (tillægsydelser).

Det fremgår af eesys ordrebekræftelse, hvad aftalen omfatter. Ordrebekræftelsen sendes pr. e-mail, jf. pkt. 10. Sammen med ordrebekræftelsen modtager kunden gældende vilkår, priser og eventuel produktinformation. Ordrebekræftelsen er sammen med vilkår og priser grundlaget for aftalen mellem kunden og eesy.

Senere bestilling af ydelser i tilknytning til aftalen kan ske ved henvendelse til eesy, som sender en ordrebekræftelse på bestillingen til kunden.

1.A. Fortrydelsesret for forbrugere

Hvis kunden er privatkunde (forbruger), kan kunden fortryde en bestilling i 14 dage efter modtagelsen af ordrebekræftelsen.

Hvis kunden ved bestillingen udtrykkeligt har anmodet om levering af tjenesten/tillægsydelsen inden fortrydelsesfristens udløb og kunden i den forbindelse er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om de priser, der gælder for abonnementet, er kunden dog forpligtet til at

betale oprettelsesafgifter, forbrugsafgifter og abonnementsafgift for de dage, hvor abonnementet har været i drift, uanset om kunden efterfølgende fortryder aftalen.

2. Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesten er kunden (abonnenten) og eesy. Kunden er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Tjenesten må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. Kunden er dog ikke afskåret fra at give andre adgang til sit radiobaserede lokalnetværk (et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, og benævnt RLAN).

Kunden hæfter for betalingen for de ydelser, der leveres i henhold til aftalen, også i de tilfælde, hvor brugen af abonnementet overlades til andre.

2.A. Registrering af kunden og adresseoplysninger

Kunden skal ved aftaleindgåelsen give eesy oplysning om kundens navn og adresse (folkeregisteradresse) samt e-mailadresse. eesy kan endvidere kræve oplysning om CPR-nummer til brug for kreditvurdering og til brug for løbende validering af kundens oplysninger.

Kun myndige personer kan indgå aftale med eesy.

Kunden skal efter eesys anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed. eesy kan kræve bopælsattest og/eller billedlegitimation forevist, hvis det skønnes nødvendigt.

Oplysningerne og eesys registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf.

Ved ændring af kundens oplysninger, herunder adresse og e-mailadresse, skal kunden straks give eesy meddelelse herom.

eesys eventuelle breve til kunden med betalingsopkrævninger, ordrebekræftelser og andre meddelelser vedrørende aftalen sendes til kunden elektronisk eller pr. post jf. pkt. 10.

3. Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid værende kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og fejlretningstider, kan fås ved henvendelse til eesy.

4. Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger eesy på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang mv. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i eesys ordrebekræftelse. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Levering har fundet sted, når forbindelsen til tjenesten er idriftsat.

5. eesys udstyr

Nettermineringspunktet (NTP) er den fysiske eller virtuelle grænseflade, der udgør kundens tilslutning til eesys tjenester. eesy har ansvaret for driften af tjenesten indtil denne grænseflade. Kunden tilslutter sit udstyr (teleterminal-udstyr, computer eller andre former for kommunikationsudstyr), jf. pkt. 6, til NTP, og NTP er således skillepunktet for kundens brug af tjenesten.

Nettermineringspunktet kan være virtuelt og fx bestå af et SIM-kort.

6. Kundens udstyr, kundens brug af tjenesten mv.

Kunden skal sikre, at forbindelsen til eesys offentlige telenet benyttes på en måde, der ikke forårsager forstyrrelser, afbrydelser eller lignende for trafikken i det offentlige net. Indtræder sådanne forstyrrelser mv., skal kunden straks træffe foranstaltninger herimod, f.eks. regulere mængden af indkommende og udgående teletrafik eller abonnere på yderligere forbindelser til eesys offentlige telenet, eller standse den adfærd, der forårsager forstyrrelserne mv.

Kunden er forpligtet til ikke at udøve chikane mod eesy eller eesys medarbejdere.

Kunden skal sikre, at udstyr (teleterminaludstyr, computere eller andre former for kommunikationsudstyr), der tilsluttes eesys offentlige telenet, er CE-mærket i overensstemmelse med reglerne i lov om radio- og teleterminaludstyr mv. Samtidig skal kunden sikre, at udstyret er beregnet til at kunne tilsluttes eesys offentlige telenet og tjenester, og at udstyret bruges i overensstemmelse med sit formål.

Hvis udstyr, der tilsluttes eller bruges i forbindelse med eesys offentlige telenet, giver anledning til forstyrrelser i telenettet på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net, er kunden forpligtet til straks at afbryde tilslutningen.

7. Flytning

Hvis kunden flytter adresse, skal kunden straks give eesy meddelelse herom, jf. pkt. 2.A.

8. Behandling af kundeoplysninger, opkalds- og trafikdata

eesy registrerer kundeoplysninger samt forbrugs- og trafikdata med henblik på at kunne foretage korrekt opkrævning af betaling for kundens forbrug af tjenesten, jf. pkt. 12, og med henblik på opfyldelse af reglerne i logningsbekendtgørelsen.

Arten af de registrerede oplysninger afhænger af, hvilken tjeneste aftalen vedrører, og omfatter bl.a. kundens navn og adresse, kundens eget nummer eller ip-adresse, det kaldte nummer, tidsregistrering af forbruget (begyndelsestidspunkt og varighed) samt størrelsen af den overførte datamængde målt i Megabytes (MB). For mobiltjenester registreres endvidere SIM-kortets nummer (IMSI/ICC), mobiltelefonens nummer (IMEI) og lokaliseringsdata. Endvidere registreres telefonnummer MSISDN til brug for korrekt taksering og opkrævning. For internettjenester registrerer eesy endvidere serienummer på kundens udstyr (MAC-adresse) samt ip-adresser på kunder, der opfanges i eesys virus- og spamfiltre.

For eesys behandling af persondata gælder særskilte privatlivspolitikker, som findes på eesy.dk/kontakt/vilkaar.asp

9. Elektronisk selvbetjening (kundens personlige side på eesys hjemmeside)

Kunden får adgang til elektronisk selvbetjening på eesys hjemmeside ved at benytte kundens personlige adgangskode. Kundens udveksling af data med eesy via elektronisk selvbetjening sker i krypteret form via en sikker forbindelse.

Kunden kan bl.a. benytte følgende tillægsydelser via elektronisk selvbetjening:

- Oversigt over kundens eksisterende aftaler med eesy
- Saldooplysning
- Takstopdelt forbrug (forbrugsoversigt)
- Specificeret forbrug (opkaldslist)er)
- Kvitteringer for tidligere automatiske optankninger

Kunden har endvidere adgang til at foretage følgende bestillinger via elektronisk selvbetjening:

- Bestilling af tillægsydelser, f.eks. spærring

- Ændring af kundedata, herunder den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 2.A.

Hvis kunden har glemt den oprindelige adgangskode til elektronisk selvbetjening, kan ny adgangskode oplyses til kunden via e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 10.

Hvis kunden bestiller ydelser via elektronisk selvbetjening, sender eesy en ordrebekræftelse på bestillingen.

10. Elektronisk kommunikation – meddelelser mellem parterne

Det er en forudsætning for abonnementsaftalen, at kunden har en e-mailadresse.

Meddelelser fra eesy til kunden vedrørende kundens aftaler med eesy sendes via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har oplyst ved aftaleindgåelsen, jf. pkt. 2.A. Meddelelser fra eesy omfatter bl.a. ordrebekræftelser om senere bestillinger, og meddelelser vedrørende kundens aftaler med eesy, herunder varsling om væsentlige ændringer af priser og vilkår, jf. pkt. 19.

Kunden modtager således ikke meddelelserne som almindelig post. eesy kan dog frit vælge at fremsende meddelelser til kunden som almindeligt brev.

Meddelelser mv., som kunden modtager pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, har samme juridiske retsvirkning med hensyn til bl.a. betalings-, accept- og klagefrister, som hvis de var modtaget som almindelig post.

Kunden har ansvaret for løbende at kontrollere, om der er kommet meddelelser fra eesy frem til den aftalte e-mailadresse.

Ved ændring af kundens e-mailadresse skal kunden straks give eesy meddelelse herom. Hvis fremsendelse af meddelelser ikke kan ske til den aftalte e-mailadresse, er eesy berettiget til at genfremsende meddelelsen pr. almindeligt brev til kunden.

11. Priser

eesy fastsætter priser for ydelser i henhold til abonnementsaftalen, jf. pkt. 1.

eesy kan opkræve oprettelsesafgift, abonnementsafgift og forbrugsafgifter. Derudover kan eesy opkræve specifikke afgifter for tillægsydelser og engangsydelser mv.

Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås på eesys hjemmeside eller ved henvendelse til eesy.

12. Betaling, Forbrugskontrol og eesys lukkeret

eesy udsender ikke regninger til kunden. Elektroniske regninger og specifikation af kundens forbrug og betalinger er tilgængelig via elektronisk selvbetjening, jf. pkt. 9. (kundens personlige side på eesys hjemmeside).

Kunden får ved oprettelsen tildelt en personlig betalingskonto på eesys hjemmeside (kundens eesy konto). Beløb, som kunden skal betale i henhold til abonnementsaftalen trækkes løbende fra kundens personlige konto hos eesy – også selvom saldoen derved bliver negativ.

Det er en forudsætning for aftalen, at kunden har et kredit- eller betalingskort, som kan benyttes til indbetaling til eesy via internettet. Kunden er ved løbende indbetaling til kundens eesy konto forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen altid er positiv. Derudover har kunden mulighed for at tilmelde sig Automatisk Kortbetaling, jf. pkt. 12.A.

Oprettelsesafgift trækkes fra kundens eesy-konto i forbindelse med indgåelse af abonnementsaftalen. Abonnementsafgifter trækkes fra kundens eesy-konto fra leveringstidspunktet, jf. pkt. 4, og opkrævningen sker månedvis forud. Hvis kunden har tilmeldt sig til Automatisk Kortbetaling, jf. pkt. 12.A, trækkes abonnementsafgifter dog direkte fra kundens betalingskort, jf. pkt. 12.A. Forbrugsafgifter og øvrige afgifter trækkes løbende fra kundens eesy-konto.

For forbrugstakserede tjenester opdateres kundens eesy-konto som minimum med et interval på 24 timer. I visse tilfælde f.eks. ved roamede opkald eller opkald til særtjenester, kan opdateringen dog ske med yderligere forsinkelser.

Bliver kundens eesy-konto negativ (under 0 kr.), og er kunden tilmeldt Automatisk Kortbetaling, foretager eesy en automatisk trækning jf. pkt. 12.A, og sender en meddelelse til kunden herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse jf. pkt. 10.

Bliver kundens eesy-konto negativ (under 0 kr.) og er kunden ikke tilmeldt Automatisk Kortbetaling, eller er det ikke muligt at foretage overførsel jf. pkt. 12.A, sender eesy en meddelelse til kunden herom pr. sms og pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse jf. pkt. 10.

Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at opdatering af kundens eesy-konto sker med en vis forsinkelse, jf. ovenfor om opdateringshyppighed. Kunden hæfter for forbrug ud over det forudbetalte beløb, uanset om eesy har fremsendt sådan meddelelse eller ej, og eesy kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af meddelelse og eventuelle følger heraf.

For forbrugstakserede tjenester kan kunden bestille saldokontrol, som indebærer, at eesy spærre tjenesten for udgående opkald, sms, mms, data, roaming mv. umiddelbart efter, at saldoen på kundens eesy-konto bliver negativ. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-

mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens eesy-konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

Kunden er ved løbende indbetaling til kontoen forpligtet til at sørge for, at saldoen på kontoen altid er positiv. Hvis kunden misligholder sin forpligtelse til at sikre, at saldoen på kundens eesy-konto altid er positiv, sender eesy en besked pr. e-mail til kunden om at saldoen er negativ. Hvis saldoen på kundens eesy-konto har været negativ i 5 dage eller bliver negativ med 250 kr., er eesy umiddelbart herefter berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, herunder så der spærres for både indgående og udgående opkald, sms, mms, data mv. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. Spærringen ophæves automatisk, når det ved indbetaling til kundens eesy-konto sikres, at kontoens saldo igen er positiv.

eesy kan i henhold til dansk rets almindelige regler herom foretage efteropkrævning af afgifter, der fx ved en fejl ikke er opkrævet tidligere.

Betaling sker i danske kroner.

eesy er berettiget til at opkræve morarenter fra det tidspunkt, hvor saldoen på kundens eesy-konto bliver negativ, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser.

eesy er berettiget til på samme regning at opkræve betaling vedr. Kundens aftaler om andre tjenester og ydelser, der udbydes af eesy eller af tredjemand i samarbejde med eesy.

12.A. Automatisk Kortbetaling

Kunden kan tilmelde sig løbende Automatisk Kortbetaling med betalingskort via eesys hjemmeside (herefter Automatisk Kortbetaling).

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer, at kundens betaling af løbende abonnementsafgifter sker ved automatisk overførsel af abonnements-afgifterne fra kundens betalingskort til eesy. Der vil ske overførsel fra kundens bankkonto af et samlet beløb, som dækker alle abonnementsafgifter vedrørende kundens mobilabonnement (mobilnummer). Hvis kunden har flere mo-bilabonnementer hos eesy, som er tilmeldt til Automatisk Kortbetaling, sker der en overførsel til dækning af abonnementsafgifter pr. mobilabonnement (mobilnummer). Den automatiske overførsel sker den 1. i hver måned.

En aftale om Automatisk Kortbetaling indebærer endvidere, at der automatisk sker overførsel fra kundens betalingskort til kundens eesy-konto svarende til værdien af den negative saldo på kundens eesy-konto. Den automatiske overførsel sker, når eesy konstaterer, at saldoen på kundens eesy-konto er negativ (under 0 kr.).

Såfremt summen af det faste optankningsbeløb og en evt. negativ saldo overstiger 1.000 kr. overfører eesy dog maksimalt 1.000 kr. pr. dag fra kundens betalingskort til kundens eesy-konto.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Kortbetaling, modtager kunden ikke automatisk meddelelse fra eesy, når kundens eesy-konto er negativ (under 0 kr.), jf. pkt. 12.

Hvis kunden har tilmeldt sig Automatisk Kortbetaling, og den automatiske kortbetaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold (fx hvis kundens betalingskort er spærret eller udløbet), vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail og eventuelt pr. sms. eesy anser herefter aftalen om Automatisk Kortbetaling for at være bortfaldet. Pkt. 12 finder i øvrigt anvendelse, når kundens eesy-konto bliver negativ.

Ved kundens tilmelding til Automatisk Kortbetaling registrerer og opbevarer en tredjemand godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard) de nødvendige betalingskort-oplysninger til brug for automatisk debitering af kundens betalingskort, på vegne af eesy.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne.

13. Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse

eesy kan ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt foretage en kreditvurdering af kunden og kan til brug herfor indhente oplysninger fra uafhængige kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre.

Hvis eesy ved aftaleindgåelsen eller på et senere tidspunkt finder begrundet anledning til at antage, at kundens betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt, er eesy berettiget til at forlange sikkerhedsstillelse i form af kontant depot eller uigenkaldelig anfordringsgaranti i en bank eller kautionsforsikringselskab, der er godkendt af eesy.

Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for kunden.

14. Kundens misligholdelse (eesys lukkeret)

For forbrugstakserede tjenester, er eesy berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten, hvis kundens forbrug skønnes væsentligt at overstige tilsvarende kunders gennemsnitsforbrug eller udviser meget betydelig eller pludselig stigning i forhold til tidligere.

I tilfælde af kundens væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til aftalen er eesy endvidere berettiget til at afbryde kundens forbindelser til tjenesten eller begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten.

Følgende forhold anses blandt andet for væsentlig misligholdelse:

- A. Kunden undlader rettidigt at opfylde eesys krav om sikkerhedsstillelse, jf. pkt. 13.
- B. Oprettelsesafgift betales ikke rettidigt.
- C. Saldoen på kundens eesy-konto er negativ og abonnementsafgifter, forbrugsafgifter mv. betales ikke efter eesys fremsendelse af meddelelse herom til kunden.
- D. Kunden undlader efter krav fra eesy herom at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe forstyrrelser mv. af trafikken i eesys offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- E. Kunden udøver chikane mod eesy eller eesys medarbejdere eller forårsager ved sin adfærd forstyrrelser i eesys offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- F. Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til eesys offentlige telenet, jf. pkt. 6, og undlader efter krav fra eesy herom at frakoble eller afbryde udstyret.
- G. Kunden undlader efter krav fra eesy herom at afbryde tilslutning af udstyr eller interne net, der på grund af fejl eller lignende i udstyret eller det interne net giver anledning til forstyrrelser i eesys offentlige telenet, jf. pkt. 6.
- H. eesy afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer med henblik på fejlsøgning mv., jf. pkt. 15.A.
- I. Kunden afgiver urigtige oplysninger eller undlader at give meddelelse om ændring af adresse eller e-mail-adresse, eller kundens forhold gør, at eesy ikke kan fremsende ordrebekræftelser og anden kommunikation til kunden, jf. pkt. 2.A.
- J. Abonnementet anvendes til formidling af trafik for andre end kunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel registreret bruger, jf. pkt. 2, og dette forhold bringes ikke til ophør umiddelbart efter påtale fra eesy.

Afbrydelse af kundens forbindelser i henhold til pkt. A, B eller C kan kun ske for de forbindelser, der ikke er betalt for, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Afbrydelse af kundens forbindelse medfører ikke afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode.

Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt beta-ler eventuel forfalden gæld, foretager eesy snarest genåbning af forbindelsen. Genåbning kan alene ske op til 30 dage efter lukkedatoen.

Hvis kunden ikke retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, kan eesy opsige aftalen uden varsel, jf. pkt. 17.

eesy er i øvrigt berettiget til at afbryde kundens forbindelse til tjenesten, begrænse kundens mulighed for brug af tjenesten eller ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt.

En kunde, der har misligholdt aftalen ved at undlade at betale forfalden gæld, kan ikke på ny indgå aftale om abonnement på eesys teletjenester eller tillægsydelser, før gælden er betalt.

15. eesys misligholdelse

15.A. Fejlafhjælpning

Kunden kan anmelde fejl til eesys kundesupport (telefonnummer 70 70 33 33). Ved opkald til eesys kundesupport betales almindelige forbrugstakst.

eesy afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider, jf. pkt. 3. Fejlafhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag – fredag) fra kl. 08.00 til kl. 16.00).

Fejlretning af eesys eventuelle tilslutningsudstyr, jf. pkt. 5.B, sker som udgangspunkt ved, at eesy fremsender andet tilslutningsudstyr til kunden pr. post, som kunden herefter selv tilslutter.

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

Hvis kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i det offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i kundens udstyr eller interne net, jf. pkt. 5, er eesy berettiget til at fakturere kunden for eesys udgifter til fejlsøgning.

15.B. Afslag i abonnementsafgiften

Hvis eesy ved ændring eller flytning af eksisterende forbindelser til tjenesten ikke overholder det fastlagte leveringstidspunkt, jf. pkt. 4, eller hvis der opstår fejl i eesys offentlige telenet eller

tjenesten, der medfører afbrydelse af forbindelsen, foretager eesy efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i abonnementsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 3 døgn i træk fra fejlmeldingstidspunktet.

For mobiltjenester gælder, at afbrydelser, som skyldes manglende dækning eller lokal overbelastning af nettet, ikke berettiger til afslag i abonnementsafgiften.

Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift.

15.C. Erstatningsansvar

eesy er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af eesy eller nogen, som eesy har ansvaret for, med nedenfor anførte begrænsninger:

- A. eesy er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af eesys offentlige telenet og tjenester i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre eesy har forsømt at begrænse ulemperne herved.
- B. eesy er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesten ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- C. eesy er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- D. eesy er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- E. eesy er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af kundens forbindelser til tjenesten.

15.D. Force majeure

eesy er ikke forpligtet til at yde erstatning, jf. pkt. 15.C, såfremt den manglende levering eller afbrydelse mv. skyldes forhold uden for eesys kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, strømafbrydelse, oversvømmelser, ildebrand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt eesys egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

16. Overdragelse af aftalen

Kunden kan med eesys samtykke overdrage (abonnements)aftalen til en ny kunde, jf. pkt. 2. eesy kan forlange, at både den hidtidige og den fremtidige kunde skriftligt tiltræder overdragelsen.

Den nye og den gamle kunde og eesy aftaler et tidspunkt for overdragelsen, dog således at overdragelsen først sker, når den gamle kunde har betalt forfalden gæld, og når den nye kunde har modtaget en ordrebekræftelse. På dette tidspunkt opgøres eesys mellemværende med den hidtidige kunde. Den fremtidige kunde hæfter i henhold til aftalen for alle betalingsforpligtelser, der opstår efter overdragelsestidspunktet.

eesy kan til enhver tid overdrage abonnementsaftalen eller dele heraf til et med eesy koncernforbundet selskab eller som led i en samlet overdragelse af eesys aktiviteter til tredjemand.

17. Opsigelse og bindingsperiode

Hvis der er aftalt en bindingsperiode (uopsigelighedsperiode), er aftalen uopsigelig fra kundens side i 6 måneder fra aftalens ikrafttrædelse, jf. pkt. 21. Det fremgår af eesys ordrebekræftelse, om der er aftalt en bindingsperiode. Kunden kan med et varsel på mindst 1 måned opsiges aftalen til udgangen af bindingsperioden. Kunden kan endvidere – mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften i bindingsperioden – opsiges aftalen med omgående virkning.

Kunden kan i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på mindst 1 måned eller med omgående virkning mod betaling af et beløb, der dækker abonnementsafgiften frem til opsigelsesperiodens udløb.

eesy bekræfter kundens opsigelse pr. e-mail til den aftalte e-mailadresse, jf. pkt. 1.A.

eesy opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og tilbagebetaler eller opkræver et eventuelt differencebeløb.

Kunden kan ved opsigelse få tilbagebetalt ubrugte forudbetalte beløb, som kunden har indbetalt til kundens eesy-konto, jf. pkt. 12. Kunden kan ikke få tilbagebetalt beløb, som eesy eventuelt har tilført kundens eesy-konto.

eesys tilbagebetaling gennemføres ca. 30 dage efter aftalens ophør til et bankkontonummer, som kunden oplyser overfor eesy.

Kunden kan derudover til enhver tid opsiges tillægsaftaler om abonnements-former eller tillægsydelser mv. med et varsel på mindst 1 måned.

eesy bekræfter skriftligt kundens opsigelse.

eesy kan opsige aftalen uden varsel, hvis kundens forbindelse til tjenesten er afbrudt som følge af misligholdelse i henhold til pkt. 14.

eesy kan i øvrigt opsige aftalen med et varsel på mindst 3 måneder, herunder hvis eesy ophører med at udbyde tjenesten.

Hvis eesy helt eller delvist ophører med at udbyde abonnementsformer eller tillægsydelser, som eesy ikke er forpligtet til at udbyde, kan eesy opsige aftalen herom eller dele heraf med mindst 1 måneds varsel.

18. Ændringer af eesys offentlige telenet og teletjenester

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

19. Ændring af vilkår og priser

eesy kan ændre disse vilkår, supplerende tjenestespecifikke abonnementsvilkår, særskilte tillægsvilkår samt abonnementsafgifter og forbrugsafgifter, jf. pkt. 11, med et varsel på mindst 1 måned.

Prisstigninger kan bl.a. gennemføres som følge af almindelig inflation og markedsmæssig udvikling i priserne for de leverede ydelser samt i tilfælde af eesys forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.

Ændringerne varsles ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse. Ændringer kan endvidere varsles via e-mail til den aftalte e-mail-adresse, jf. pkt. 10.

Ændringer, der ikke er til ugunst for kunden, kan ske uden varsel ved offentliggørelse på eesys hjemmeside. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder for eksempel generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden varsel eller offentliggørelse.

Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter og flytteafgifter mv. kan ske uden varsel ved indførelse i eesys prislister.

Ved eesy's varsling af ændring af vilkår og priser kan kunden inden for én måned efter varslingen opsige aftalen med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft, uanset

en eventuel bindingsperiode og uanset det normale opsigelsesvarsel, jf. Pkt. 17. Ændringerne, der kan gennemføres uden forudgående varsel, kan dog ikke begrunde en sådan opsigelse.

20. Tvister og klager

I tilfælde af tvist mellem kunden og eesy om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til eesy. eesy træffer som udgangspunkt afgørelse i sagen senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører abonnement på teletjenester, kan eesys afgørelse indbringes for Teleankenævnet, Axeltorv 6, 3. sal, 1609 København V, tlf. 33 18 69 00, web www.teleanke.dk. Hvis Teleankenævnet ikke finder at have kompetence til at behandle en indbragt klage, vil Teleankenævnet i muligt omfang videresende klagen til den rette myndighed.

Hvis kunden er privatkunde, og klagen vedrører indholdstjenester, kan eesys afgørelse indbringes for Center for Klageløsning, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 06, web www.forbrug.dk.

Tvister kan i øvrigt af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

21. Ikrafttrædelse

Aftalen mellem kunden og eesy træder i kraft ved levering, jf. pkt. 4.

Disse vilkår træder i kraft den 28. september 2023.

22. Nyttige numre – kundeservice, fejlmelding og alarmopkald

Kundeservice

Telefon 70 70 33 33
Web www.eesy.dk
E-mail hey@eesy.dk

Den offentlige alarmtjeneste

Telefon 112

eesy A/S

Teglholmegade 1
2450 København SV
CVR 40 07 52 91