

Vilkår og betingelser ved aftaler

Vilkår pr. 25. maj 2018. Du finder altid de gældende vilkår på firmafon.dk.

Nedenfor ser du betingelser og vilkår ved aftaler indgået med Firmafon Aps.

25. maj 2018

Dette dokument beskriver de generelle betingelser, der gælder i forholdet mellem:

Firmafon Aps

Teglværksgade 18

2100 København Ø

CVR 33363850

(herefter "Firmafon")

og købere af Firmafons serviceydelser (herefter "Kunde" eller "Kunden"). Sammen med de valg af serviceydelser, som Kunden til enhver tid har foretaget gennem Firmafons systemer, udgør dette dokument det komplette aftalegrundlag mellem Firmafon og Kunden (herefter "Aftalen").

Indhold

1. Generelt

2. Indholdstakserede tjenester

3. Abonnementspecifikke betingelser

3.1 Mobilpakke

3.2 Firmafon Omstilling Bruger

3.3 Firmafon Omstilling

3.4 Forbrug i og til Udlandet

3.5 Gratis prøveperiode

4. Betalingsbetingelser

5. Ændringer

6. Kundeservice og drift

7. Ansvar

8. Opsigelse og ophør af aftalen

9. Overdragelse

10. Personoplysninger

11. Databehandleraftale

12. Kompensation i forbindelse med nummerportering

13. Tvister

13. Persondatapolitik & cookies

1. Generelt

Firmafon udvikler og driver serviceydelser indenfor telefoni, mobiltelefoni og data særligt henvendt til virksomheder.

Det er en forudsætning for at indgå denne Aftale, at Kunden er en virksomhed med eget CVR-nummer. Aftalen indgås mellem Firmafon og Kunden, og det er Kundens ansvar, at de personer, som Kunden giver adgang til systemet ("Brugere"), er informeret om relevante betingelser og vilkår vedrørende Aftalen.

Som Kunde indvilliger du i, at Firmafon kan fremsende meddelelser vedrørende Aftalen via e-mail. Du forpligter dig til at dine kontaktinformationer inkl. e-mail adresse, postadresse, virksomhedsnavn og kontaktperson til stadighed er opdaterede.

Kunden indkøber et antal abonnementer, der giver adgang til et vist antal Brugere, som typisk er ansatte hos Kunden.

Leveringstid afhænger af det pågældende produkt, men Firmafon tilstræber at levere hurtigst muligt. Levering af serviceydelser har fundet sted, når serviceydelserne er sat i drift.

Det er ikke tilladt for Kunden at videresælge Firmafons serviceydelser.

Firmafon er omfattet af telereguleringen. Eftersom Firmafon henvender sig til erhvervsdrivende 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 nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 4.

2. Indholdstakserede tjenester

Kunden har mulighed for at købe indholdstakserede tjenester, som leveres direkte til telefonen via SMS, MMS eller WAP, f.eks. ringetoner, billetter eller frimærker. Tjenesterne koster et beløb udover det, som Kunden normalt betaler for SMS/MMS/WAP. Oplysning om priser gives i forbindelse med markedsføringen af tjenesterne.

Indholdstakserede tjenester udbydes af andre indholdsudbydere. Kunden hæfter for betalingen for de indholdstakserede tjenester, der leveres til mobiltelefonen. Det gælder også, selvom Kunden overlader mobiltelefonen til andre personer – herunder også til børn. Firmafon opkræver betalingen for tjenesterne og disse vil fremgå af faktura fra Firmafon.

Firmafon tilbyder mulighed for at spærre for muligheden for at en eller flere af Kundens Brugere kan anvende indholdstakserede tjenester.

Ved Kundens bestilling af indholdstakserede tjenester gives samtykke til, at levering/udførelse påbegyndes straks, hvorfor Kunden herefter ikke kan fortryde købet.

3. Abonnementspecifikke betingelser

Firmafon udbyder telefonsystemer på abonnementsform til virksomheder. Disse inkluderer mobilabonnementer og Firmafon Omstilling. Firmafons mobilabonnementer er baseret på indkøb af foruddefinerede trafikkompositioner i form af tale, data og SMS/MMS beskeder i forskellige mængder (disse trafikkompositioner omtales efterfølgende som "Mobilpakker").

Generelt for Firmafons abonnemeter gælder, at de er beregnet til – og kun tilladt til brug til – virksomhedstelefoeni, defineret som manuelle opkald og meddelelser til og fra virksomhedens ansatte. Det er således ikke tilladt at bruge Firmafons abonnemeter til maskinelt drevne systemer, eller komponenter til sådanne systemer, fx. brug af Firmafon abonnemeter til

automatisk viderestilling til et mødebord eller andre lignende telefonitjenester, eller til maskinel udsendelse eller modtagelse af SMS/MMS beskeder.

Kunden kan ikke kombinere flere forskellige abonnementer på et enkelt SIM-kort.

De fleste af Firmafons abonnementer inkluderer både abonnementsydelse indeholdt i abonnementet, samt forbrugsydelser, der afregnes efter forbrug. For alle abonnementer gælder det at abonnementsydelsen afregnes forud for hver abonnementsperiode, og forbrugsydelser afregnes bagud for hver abonnementsperiode.

Abonnementsperioder følger som hovedregel kalendermånederne. Ved indgåelse af et abonnement kan der imidlertid forekomme enkelte abonnementsperioder, der ikke følger kalendermånederne. Hvis et abonnement oprettes midt i en måned vil den første abonnementsperiode for dette abonnement være den resterende tid i den påbegyndte måned. Et abonnement kan som hovedregel ikke ophøre eller ændres midt i en abonnementsperiode, hvorfor en opsigelse eller ændring vil have effekt ved abonnementsperiodens (kalendermånedens) afslutning.

Kunden kan fra et mobilabonnement altid ringe gratis til 112 alarmtjenesten.

3.1 Mobilpakke

For Mobilpakke-abonnementet betaler Kunden et grundabonnement, som dækker følgende:

- Et Firmafon SIM-kort med et Firmafon mobilnummer
- Et antal timers tale (afregnet per sekund) til danske mobiltelefoner og almindelige danske fastnettelefoner som angivet i pakkens specifikation. Ved danske telefoner forstås telefonnumre med landekode +45. Særlige servicenumre (fx. 118) og 90-numre er ikke inkluderet i pakken.
- Et antal megabyte data, som angivet i pakkens specifikation.
- Et antal SMS/MMS som angivet i pakkens specifikation.
- Opkald til andre Brugere i Kundens virksomhed med Mobilforbrug eller Mobilpakker tæller ikke ned i Mobilpakkens taletid, og takseres altid til 0,- kr.

- Forbrug udover det i pakken inkluderede (inklusive viderestilling) takseres efter Firmafons gældende priser for forbrug, som er oplyst på Firmafons website (www.firmafon.dk).
- Opkald, dataforbrug og SMS beskeder i udlandet er som hovedregel ikke dækket i pakken, dog med visse undtagelser for EU, dette er beskrevet i afsnit 3.4.

En mobilpakke kan opgraderes (dvs. ændres til en dyrere mobilpakke) når som helst, og opgraderingen tager effekt med det samme. Ved en opgradering betaler og får man taletid, SMS/MMS og datamængde svarende til længden af den nye abonnementsperiode, hvilket typisk er resten af måneden (fx. vil man betale halv pris og få halv taletid, SMS/MMS og datamængde hvis man opgraderer præcis midt på måneden). Man får ikke nogen refusion for en eventuel ubrugt del af det abonnement man opgraderer fra.

Nedgradering af en mobilpakke kan vælges når som helst, men vil først have effekt ved udløbet af den igangværende abonnementsperiode (typisk ved kalendermånedens udløb).

For de abonnementsperioder der er kortere end en kalendermåned - typisk når et nyt Mobilpakke-abonnement oprettes eller ved opgradering - reduceres pakkens taletid og datamængde forholdsmæssigt i den pågældende abonnementsperiode.

3.2 Firmafon Omstilling Bruger

Et Firmafon Omstilling Bruger abonnement bruges hvis Kunden ønsker at have Brugere til Firmafon Omstilling i virksomheden. Følgende er inkluderet:

- En Bruger adgang til Firmafon Omstilling web interfacet
- Besvarelse af opkald til Firmafon Omstillingens hovednumre
- Omstilling til og fra andre Brugere af Firmafon Omstillingen

3.3 Firmafon Omstilling

Brugere med et Firmafon Omstilling abonnement har adgang til Firmafon Omstilling. Herved kan Brugerne modtage opkald tilknyttet til Firmafon Omstillingen og omstille kald til og fra deres egen telefon.

Med det første Firmafon Omstilling abonnement følger et hovednummer. Kunden kan vælge at købe yderligere hovednumre, som takseres med et månedligt abonnement, som anført i Firmafons prislister.

Ved et udefra indgående kald til et hovednummer modtages kaldet først af hovednummeret, herefter foretages et nyt opkald fra hovednummeret til en eller flere Firmafon Omstilling Brugere. Dette nye kald takseres til 0 kr. til danske mobiltelefoner og almindelige danske fastnettelefoner (ved danske telefoner forstås telefonnumre med landekode +45). Hvis det nye kald går til udenlandske numre og særlige servicenumre (fx. 118) og 90-numre, takseres det separat.

3.4 Forbrug i og til Udlandet

Visse Firmafons abonnementstyper kan anvendes i udlandet, hvilket er angivet i vores prislister på www.firmafon.dk. Der kan dog gælde særlige takster herfor. Forbrug i udlandet inkluderer:

- Ind- og udgående opkald fra et mobilabonnement, der er tilsluttet et net i udlandet (“roaming”)
- Ind- og udgående SMS/MMS fra et mobilabonnement, der er tilsluttet et net i udlandet (“roaming”)
- Data forbrug fra et mobilabonnement eller et mobilt bredbåndabonnement, der er tilsluttet et net i udlandet (“roaming”)
- Udgående opkald eller SMS/MMS til udenlandske numre fra et mobilabonnement
- Firmafon Omstilling Bruger med et udenlandsk nummer eller viderestilling fra et Firmafon mobilabonnement til et udenlandsk nummer
- Visse abonnementer inkluderer roaming i EU og visse ekstra lande uden ekstra beregning. Den fulde liste over hvilke lande, det drejer sig om, forefindes på www.firmafon.dk. For disse abonnementer kan der som hovedregel forbruges samme mængder tale, SMS/MMS og mobildata, i EU som i Danmark. Sådant forbrug vil tælle ned i mobilpakken, som altså angiver hvor meget der samlet kan forbruges

i Danmark og EU. For visse pakker er der anført en fair use begrænsning på data, således at den fulde datamængde i pakken ikke kan forbruges udenfor Danmark.

For udlandsforbrug, der ikke er inkluderet i en Mobilpakke, gælder, at forbrug takseres i henhold til gældende prisliste (på www.firmafon.dk). Udenlandske opkald og roaming kan af Kunden slås til og fra for den enkelte Bruger gennem Firmafons web interface.

3.5 Gratis prøveperiode

Firmafon tilbyder en gratis prøveperiode på Firmafon Omstilling under følgende betingelser:

- Kunden får mulighed for gratis at afprøve Firmafon Omstilling i op til 30 dage.
- Prøveperioden er beregnet til test og afprøvning, ikke til brug som en fuld kommerciel telefoniløsning.
- Kunden kan kun bestille prøveperioden en gang, med mindre andet aftales med Firmafon.
- I prøveperioden kan Firmafon Brugere kun have almindelige danske fastnet- og mobilenumre.
- Kunden tildeles et hovednummer af Firmafon i prøveperioden. I hele prøveperioden tilhører dette hovednummer Firmafon. Hvis kunden vælger at opgradere til en fuld Firmafon løsning under eller efter prøveperioden kan kunden vælge at få hovednummeret fra prøveperioden overdraget, eller alternativt indportere et andet hovednummer, eller vælge et alternativt nummer fra Firmafon.
- Kunden kan til enhver tid under prøveperioden - eller ved prøveperiodens udløb - vælge at opgradere til en fuld Firmafon løsning.

4. Betalingsbetingelser

Alle Firmafons ydelser betales med elektronisk betalingskort. Oplysninger om de kort, der accepteres findes på Firmafons hjemmeside

(www.firmafon.dk). Det er en forudsætning for Aftalen, at Kunden har et accepteret kreditkort.

Kundens betalingskortoplysninger registreres og opbevares af en tredjepart, der er godkendt efter internationale sikkerhedsstandarder (PCI). Firmafons normale abonnementsperioder følger kalendermåneder. I særlige tilfælde afregnes der delperioder (fx. ved oprettelser og visse opgraderinger).

Firmafon trækker så vidt muligt betaling på den første dag i hver abonnementsperiode. Her afregnes alle Kundens abonnementsydelse forud, desuden afregnes udestående forbrugsydelser bagud for foregående periode. I visse tilfælde vil bagudbetalte forbrugsydelser afregnes mere end en abonnementsperiode forsinket, hvis for eksempel de underliggende informationer ikke er modtaget af Firmafon i tide til at indgå i en given afregning, en situation der kan forekomme bl.a. ved udlandsrejser (roaming), hvor Firmafon modtager forbrugsdata forsinket.

Når et abonnement oprettes, så trækkes første betaling straks. I dette tilfælde vil der afregnes et partielt abonnementsbeløb svarende proportionalt til tilbageværende tid i den igangværende abonnementsperiode (kalendermåned).

Ved alle betalinger fremsendes faktura til Kunden via e-mail. Aktuelle og historiske fakturaer kan desuden hentes fra Firmafons web interface. For forbrugsydelser kan Kunden til enhver tid se saldooplysninger gennem web-interfacet på www.firmafon.dk.

Firmafon har en forbrugsgrænse for udestående forbrugsydelser for hver Kunde. Ved mindre andet er aftalt er grænsen 300 kr per Bruger. Hvis forbrugsgrænsen overskrides vil Firmafon automatisk trække en a conto betaling for forbrug svarende til de udestående forbrugsydelser på betalingstidspunktet.

Hvis en transaktion fra Kundens betalingskort ikke kan gennemføres, forbeholder Firmafon sig ret til at suspendere de berørte tjenester. Firmafon har desuden ret til at fremsende sagen til inkasso.

5. Ændringer

Firmafon kan foretage ændringer i priser og vilkår med 30 dages varsel.

Ændringer varsles i e-mail og på www.firmafon.dk.

Sker der ændringer, som kun er til Kundens fordel, kan de træde i kraft uden varsel.

6. Kundeservice og drift

Firmafon afhjælper fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt og i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag-fredag fra kl. 08.30 til kl. 16.30). Henvendelser kan ske telefonisk til 71 99 99 99, eller via e-mail til kundeservice@firmafon.dk.

For servicemeddelelser og fejl som skyldes Firmafons infrastruktur kan Kunden rette henvendelse til Firmafon Kundeservice.

Firmafon forbeholder sig ret til i særlige tilfælde midlertidigt at begrænse eller indskrænke mulighederne for anvendelse af serviceydelserne på grund af drifts- og sikkerhedsmæssige forhold.

Firmafon kan til enhver tid uden varsel foretage tekniske ændringer m.v. i netværket og Firmafons produkter af hensyn til driften eller som følge af myndighedskrav. Visse ugunstige forhold kan skabe forstyrrelser, der blandt andet kan medføre, at opkald bliver afvist, samtaler afbrudt mv. Firmafon tilstræber at afhjælpe fejl i egne anlæg og installationer hurtigst muligt, ligesom Firmafon hurtigst muligt vil videregive fejlmelding til anden operatør, såfremt en fejl eller forstyrrelse kan henføres hertil.

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

7. Ansvar

Firmafon er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

Firmafon er dog i intet tilfælde ansvarlig for tabt avance, driftstab eller andre indirekte tab.

Kunden er ansvarlig for at foretage korrekt nedlukning af forbindelsen efter en samtale er tilendebragt.

Firmafon er uden ansvar for tab som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af telenettet eller teletjenesten i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager, eller som er pålagt af tilsynsmyndighederne.

Firmafon har intet ansvar for forstyrrelser, afbrydelser m.m., hvis forstyrrelsen, afbrydelsen eller fejlen kan henføres til Kundens forhold. Firmafon er udelukkende ansvarlig for afbrydelser i egen infrastruktur. Dvs. at Firmafon ikke er ansvarlig for afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i andre operatørers eller udbyderes telenet eller tjenester. Opstår der fejl i serviceydelsen, der kan henføres til Firmafons forhold og som medfører en afbrydelse af Kundens forbindelse, foretager Firmafon ved henvendelse fra Kunden efter omstændighederne et forholdsmæssigt afslag i Kundens abonnementsafgift for den pågældende periode.

Ydes et forholdsmæssigt afslag fratrækkes beløbet i den efterfølgende opkrævning af abonnementsafgift. Forholdsmæssigt afslag ydes ikke, hvor afbrydelsen har varet mindre end et døgn fra fejlmeldingstidspunktet. Det forholdsmæssige afslag kan ikke overstige Kundens abonnementsbetaling for den pågældende periode.

8. Opsigelse og ophør af Aftalen

Kunden kan til enhver tid opsig et, flere eller alle sine abonnementer. Hvis Kunden opsiger alle abonnementer ophører aftalen. Opsigelsen effektueres ved udgangen af den igangværende abonnementsperiode (typisk den igangværende kalendermåned).

Opsigelsen skal ske via Firmafons web-interface på www.firmafon.dk. Firmafon forbeholder sig ret til, efter opsigelsestidspunktet, at opkræve betaling for forbrugsydelser (fx. roaming eller indholdstakserede tjenester), der er brugt af Kunden før ophørstidspunktet.

Firmafon kan ophæve Aftalen uden varsel, hvis Kunden har misligholdt Aftalen.

Firmafon er berettiget til uden varsel og ansvar at afbryde forbindelsen og ophæve denne Aftale, såfremt Kunden forårsager forstyrrelser i nettet eller Firmafons systemer. Herunder men ikke begrænset til at Kunden tilslutter udstyr, som ikke opfylder kravene i den til enhver tid gældende lovgivning om teleterminaludstyr.

Firmafon kan i øvrigt opsigte Aftalen med varsel på minimum 1 måned. Herunder hvis Firmafon ophører med at udbyde serviceydelserne.

9. Overdragelse

Kunden kan ikke, uden forudgående skriftlig tilladelse fra Firmafon, overdrage Aftalen til en ny Kunde.

Firmafon kan til enhver tid overdrage Aftalen eller dele heraf til et med Firmafon koncernforbundet selskab, eller som et led i en samlet overdragelse af Firmafons aktiviteter til tredjemand.

10. Personoplysninger

Firmafons behandling af personoplysninger er omfattet af reglerne i persondataforordningen.

Firmafon tilbyder registrering af Kundens oplysninger (herunder firmanavn, adresse samt telefonnummer) i visse nummerdatabaser, herunder 118-service databasen. Kunden kan gennem web-interfacet på www.firmafon.dk bestemme, om denne registrering skal foretages af Firmafon.

Dog bemærkes det, at Firmafon i henhold til telelovgivningen under alle omstændigheder er forpligtet til at videregive nummeroplysningsdata til forsyningspligtudbyderens landsdækkende nummeroplysningstjeneste. Oplysninger videregivet til forsyningspligtudbyderens nummeroplysningstjeneste kan dog kun anvendes til brug for besvarelse af henvendelser fra den offentlige alarmtjeneste eller politiet (og fremgår

således ikke af den offentligt tilgængelige nummeroplysningstjeneste (118), såfremt Kunden har fravalgt dette.

Desuden har enhver ret til ved henvendelse til sin bopælskommune at få indsat en markering i CPR om, at henvendelser, der sker i markedsføringsøjemed, frabedes.

Serviceydelsen Firmafon Omstilling indebærer, at Firmafon behandler personoplysninger på Kundens vegne efter instruks fra Kunden, dvs. som databehandler. I det omfang Firmafon således optræder som databehandler, gælder det i "Databehandleraftalen" (afsnit 11) anførte.

Se også Firmafons persondatapolitik nederst på denne side.

11. Databehandleraftale:

11.1 Baggrund og Formål

Gældende databeskyttelseslovgivning (defineret nedenfor) kræver, at der mellem en dataansvarlig (Kunden) og en databehandler (Firmafon), der behandler personoplysninger på vegne af den dataansvarlige, indgås en skriftlig aftale, som fastlægger omfanget af og kravene til den pågældende behandling. Dette afsnit 11 ("Databehandleraftalen") er derfor vedtaget mellem parterne som en del af Aftalen.

11.2 Omfang

Som led i Firmafons levering af de af Kunden valgte serviceydelser, skal Firmafon behandle personoplysninger på Kundens vegne.

Firmafon må alene behandle personoplysninger i henhold til og med det formål at opfylde nærværende Aftale i overensstemmelse med gældende databeskyttelseslovgivning.

Afhængig af de af Kunden valgte ydelser i Aftalen er Firmafons behandling af personoplysninger afgrænset til de kategorier af registrerede typer personoplysninger og behandlingsaktiviteter, som følger af Bilag 1 til disse betingelser.

[Gå til Bilag 1](#)

11.3 Firmafons forpligtelser som Databehandleren:

11.3.1 Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger

Firmafon har ansvaret for at gennemføre fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et passende sikkerhedsniveau. Foranstaltningerne skal gennemføres under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammensætning og formål samt risici af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder. Firmafon tager bl.a. kategorien af personoplysninger i betragtning ved fastlæggelsen af disse foranstaltninger.

Firmafon gennemfører de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen af personoplysninger opfylder kravene i den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning.

11.3.2 Medarbejderforhold

Firmafon sikrer, at medarbejdere, der behandler personoplysninger, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt.

Firmafon sikrer, at adgangen til personoplysningerne begrænses til de medarbejdere, for hvem det er nødvendigt at behandle personoplysninger for at kunne opfylde leveringsforpligtelserne over for Kunden i henhold til Aftalen.

Firmafon sikrer, at medarbejdere, der behandler personoplysninger for Kunden, kun behandler disse i overensstemmelse med Instruksen.

11.3.3 Sikkerhedsbrud

Firmafon underretter uden unødigt forsinkelse Kunden om brud på persondatasikkerheden, der potentielt kan føre til hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysningerne behandlet for Kunden.

Endvidere skal Firmafon bistå Kunden med at sikre overholdelse af Kundens forpligtelser til at (i) dokumentere alle brud på persondatasikkerheden, (ii) anmelde eventuelle brud på persondatasikkerheden til de(n) kompetente tilsynsmyndighed(er) og (iii) underrette de registrerede om sådanne brud på persondatasikkerheden, det hele i overensstemmelse med artikel 33 og 34 i Forordning om Databeskyttelse.

11.3.4 Bistand og dokumentation for overholdelse af forpligtelser

Firmafon skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at Kunden kan påse, at kravene i den gældende databeskyttelseslovgivning overholdes. Firmafon skal endvidere give

tilladelse og bidrage til eventuelle revisioner, herunder inspektioner, der foretages af en revisor, som er bemyndiget hertil af Kunden.

Firmafon skal straks underrette Kunden, hvis Firmafon mener, at en anmodning i henhold til ovenstående er i strid med den gældende databeskyttelseslovgivning.

Firmafon bistår Kunden i fornødent og rimeligt omfang ved opfyldelse af Kundens forpligtelser ved behandling af personoplysninger i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning, der er omfattet af denne Aftale, herunder ved:

1. besvarelse af anmodninger fra de registrerede om udøvelse af disses rettigheder
2. konsekvensanalyser
3. forudgående høringer fra tilsynsmyndighederne.

11.4 Underdatabehandlere

Firmafon må kun gøre brug af en tredjepart til behandlingen af personoplysninger for Kunden ("Underdatabehandler") i det omfang, dette fremgår af den anførte fortegnelse over underdatabehandlere på Firmafons hjemmeside.

Firmafons Underdatabehandlere omfattes af en skriftlig aftale, som pålægger Underdatabehandleren minimum de samme databeskyttelsesforpligtelser og vilkår, som påhviler Firmafon i denne Databehandleraftale.

Firmafon er direkte ansvarlig for Underdatabehandlerens behandling af personoplysninger på samme vis, som var behandling foretaget af Firmafon selv.

Se [liste over underdatabehandlere](#)

11.5 Overførsel til tredjelande og internationale organisationer

Firmafon må kun overføre personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer i det omfang dette fremgår af nærværende aftale.

Overførsel af personoplysninger må i alle tilfælde kun ske i det omfang, det er tilladt ifølge den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning..

11.6 Databehandling udenfor aftalen

Firmafon kan behandle personoplysninger uden for Aftalen i tilfælde, hvor det kræves af EU-retten eller national ret, som Firmafon er underlagt.

Ved behandling af personoplysninger uden for Aftalen skal Firmafon underrette Kunden om årsagen hertil. I så fald skal Firmafon dog først, i det omfang det er lovligt, underrette Kunden om et sådant pålæg, og i det omfang det er muligt, give Kunden mulighed for at gøre indsigelser herimod.

11.7 Ophør

Databehandleraftalen i dette afsnit 11 ophører automatisk i forbindelse med Aftalens ophør eller udløb eller på Kundens anmodning.

Firmafon og dennes Underdatabehandlere sletter ved Aftalens ophør alle personoplysninger, som Firmafon har behandlet under denne Aftale, hvor der ikke i henhold til telelovgivningen er forpligtelser til opbevaring.

På kundens udtrykkelige anmodning før Aftalens ophør eller udløb, skal Firmafon og dennes Underdatabehandlere dog tilbagelevere alle personoplysninger, som Firmafon har behandlet under denne Aftale, til Kunden, i det omfang Kunden ikke allerede er i besiddelse af personoplysningerne og hvor der ikke i henhold til telelovgivningen er forpligtelser til opbevaring.

Firmafon er herefter forpligtet til at slette alle personoplysninger fra Kunden. Kunden kan anmode om fornøden dokumentation for, at dette er sket.

12. Kompensation i forbindelse med nummerportering

Kunden har ret til kompensation hvis:

- Kundens nummer bliver porteret uden Kundens tilladelse, f.eks. hvis nummer bliver porteret uden Kunden har accepteret fuldmagt.
- Kundens nummer ikke bliver porteret den dag, man har aftalt med Kunden (dette gælder dog ikke hvis Kunden ikke har afgivet korrekt information om f.eks. SIM-kortnummer/kundenummer eller det ikke er retmæssig ejer, der har udfyldt fuldmagt)
- Kunden er uden telefoni i mere end 24 timer

Kunden skal selv henvende sig, hvis Kunden ønsker kompensation.

Detaljer om kompensationens størrelse:

- Uretmæssig nummerportering af Kundens telefonnummer uden Kundes accept:
- 500 kr i engangsbeløb
- Nummerporteringen bliver ikke gennemført på den med Kunden aftalte dato:
- 50 kr. + 5 kr. pr. efterfølgende dag
- Manglende telefonforbindelse i over 24 timer på grund af fejl i nummerporteringen:
- 50 kr. pr. dag Kunden er uden telefoni

Kompensationen er gældende både i forbindelse med nummerportering af fastnet- og mobilnummer.

Alle priser ifm. kompensation er momsfri.

13. Tvister

Klager, der udspringer af Aftalen, herunder i anledning af uenighed mellem Firmafon og Kunden om regnings- eller abonnementsforhold, skal indsendes skriftligt (fx. via e-mail) til Firmafon.

Hvis der ikke i forbindelse med klager indbragt for Firmafons kundeservice kan opnås enighed mellem Firmafon og Kunden, kan Kunden klage over Firmafons afgørelse til Teleankenævnet, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K.

Tvister kan endvidere af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole efter gældende regler herom.

Tvister afgøres efter dansk ret. Retssager mellem Firmafon og Kunden skal anlægges ved Københavns Byret.

Persondatapolitik

Personoplysninger

Når du opretter dig som kunde i Firmafon på vores hjemmeside, så registrerer vi kun de oplysninger, du indtaster med henblik på at fremsende bekræftelse på oprettelsen, registrering til opsætning af løsningen og for at vi kan advisere dig om betaling for oprettelsen. Registreringen sker ved, at de indtastede oplysninger automatisk placeres i Firmafons systemer.

Personoplysninger lagres i en kundedatabase. Disse personoplysninger er beskyttet med login

Mobiltrafik

Som kunde i Firmafon bliver dine opkald, sms'er og din datatrafik registreret og behandlet af Firmafon. Trafikken placeres i systemer beskyttet af login.

Som kunde i Firmafon har du mulighed for at se oplysningerne som bliver registreret via dit personlige login til Firmafon.

Indsigelser

Som kunde i Firmafon har du altid ret til at gøre indsigelse mod registreringen, og du har ret til indsigt i, hvilke oplysninger der er registreret om dig. Disse rettigheder har du efter persondataloven.

Henvendelser i forbindelse med persondata politik skal du rette til Firmafon gennem kundeservice@firmafon.dk.

Sådan anvender vi Cookies

Vi bruger cookies. Ikke til ondsindede formål, men til at forbedre din brugeroplevelse og vores forretning. Her kan du læse om, hvilke cookies vi anvender.

Hvad er Cookies?

En cookie betyder at en brugers adfærd på et netværk registreres hos brugeren selv (på brugerens harddisk). På den måde ved serveren (for eksempel et websted) ved brugerens næste besøg, hvem brugeren er. Der lagres ikke personhenførbare oplysninger i en cookie, men snarere oplysninger om brugerens adfærd på et website, for eksempel et indtastet brugernavn i forbindelse med login.

En cookie lagres på brugers harddisk sammen med cachede filer. En cookie er en tekstfil, der sendes til din browser fra en webserver og lagres på din computers harddisk. Du kan sætte din browser til at informere dig, når du modtager en cookie, eller du kan vælge at slå cookies helt fra.

Cookies hos Firmafon

For at du kan logge ind i Firmafon, anvender vi cookies til at huske dig, når du skifter mellem siderne i systemet. Alternativet ville være at du skulle logge ind mellem hver sidevisning.

Vi anvender også cookies i vores oprettelsesforløb, så du kan bladere mellem siderne uden at informationer går tabt. Det mener vi giver den bedste brugeroplevelse.

Sidst, men ikke mindst anvender vores chat-system cookies til at huske din samtale med kundeservice, selv når du browser rundt inden for vores domæne.

Analysecookies

Vi forsøger at gøre vores website så relevant for kunderne som muligt. Vi anvender cookies til at opsamle data vi kan anvende til analyse af vores kunders adfærd. Vi anvender dataene til at identificere problemer med hjemmesiden, så vi løbende kan forbedre sider og informationer.

Vi deler ikke personfølsomme oplysninger, indsamlet via analysecookies, med tredjepart.

Annonceringscookies

Man siger at kun halvdelen af en virksomheds markedsføring har nogen effekt, men at man bare ikke ved hvilken halvdel. Vi forsøger at slå de odds og anvender cookies dertil.

Vi anvender cookies til at optimere relevansen af vores markedsføring. Det gælder både, når du besøger firmafon.dk, men også når du besøger andre websites der anvender samme annonceudbydere.

Vi deler ikke personfølsomme oplysninger, indsamlet via annonceringscookies, med tredjepart.

Hvem sætter cookies?

Udover vores egne cookies, sættes der cookies fra:

Google - www.google.com

Hubspot - www.hubspot.com

Adroll - www.adroll.com

Vi bruger desuden Facebook Pixel til annoncering

Sådan afviser du brugen af cookies

Du kan afvise at bruge cookies på din computer ved at vælge de relevante indstillinger i din browser. Vær opmærksom på, at uden cookies kan du måske ikke bruge alle webstedets funktioner. Eftersom en cookie befinder sig hos dig som klient, så er det altid muligt for dig at se, ændre eller slette disse cookies.

Vi håber, at du vil tillade de cookies vi sætter, da de hjælper os med at forbedre websitet. Men ønsker du ikke at modtage cookies fra Firmafon, kan du i de fleste nyere browsere, vælge avancerede cookieindstillinger under internetindstillinger og tilføje dette domæne til listen over websites, du vil blokere cookies fra.

Herinde kan du også slette individuelle cookies eller alle de cookies, som din browser har gemt.

Hvis du sætter din browser op til at nægte cookies, skal du være opmærksom på, at der kan være funktionalitet på forskellige websites, der ikke virker.

Eksempel på hvordan man sletter cookies fra sin pc

I Internet Explorer sletter du cookies under menuen "Funktioner" -> "Internetindstillinger" -> "Slet cookies".

Bilag 1 til Betingelser fra maj 2018

Dette bilag udgør en integreret del af Databehandleraftalen i Aftalens afsnit 11.

1. Firmafon Omstilling

Dette afsnit regulerer de kategorier af registrerede, typer personoplysninger og behandlingsaktiviteter, som indgår i Firmafons behandling af personoplysninger på vegne af Kunden for at kunne levere serviceydelsen Firmafon Omstilling.

Firmafons behandling af personoplysninger kan relatere sig til følgende kategorier af registrerede:

- Ansatte hos Kunden
- Kundens egne kunder

Firmafons behandling af personoplysninger kan relatere sig til følgende typer af personoplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer
- E-mail
- Opkaldsstatus og historik

Personoplysningerne kan blive genstand for følgende grundlæggende behandling:

- Indsamling
- Registrering
- Organisering
- Systematisering
- Opbevaring
 - Optagelser af opkald til hovednumre.
 - Telefonsvarerbeskeder.
 - Noter skrevet på kontakter (indgåede opkald).
- Tilpasning

- Genfinding
- Søgning
- Sammenstilling
- Sletning