

Generelle Handelsbetingelser



GlobalConnect

INDHOLDSFORTEGNELSE

1	Generelt	4
2	Kundens oplysningspligt	5
3	Levering	5
4	Forbehold	6
5	Betaling og fakturering	6
6	Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse	7
7	Ændringer af vilkår og priser	8
8	Kundens udstyr og interne netværk	8
9	Vedligeholdelsesforpligtelser	9
10	Parternes supplerende forpligtelser	9
11	Overdragelse og videresalg	10
12	Misligholdelse	10
13	Erstatningsansvar	11
14	Personoplysninger	12
15	Tavshedspligt	13
16	Force Majeure	13
17	Aftaleperiode og opsigelse	14
18	Lovvalg og værneting	14
	NETNEUTRALITET	15

Disse Handelsbetingelser gælder for GlobalConnects levering af Services til erhvervskunder i henhold til Aftalen indgået med Kunden.

Ud over Aftalen gælder GlobalConnects til enhver tid gældende privatlivspolitik, der kan findes på GlobalConnects hjemmeside.

Definitioner

- Ved Aftalen forstås disse Handelsbetingelser, Kontrakten og de i Kontrakten angivne Servicebeskrivelser, Service Level Agreement, Databehandleraftale og andre hertil tilhørende dokumenter.
- Almindelig Arbejdstid defineres som Arbejdsdage fra 08:00 til 16:00
- Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
- Ved Bindingsperiode forstås den periode, indenfor hvilken Aftalen er uopsigelig for Parterne.
- Ved Databehandleraftale forstås et selvstændigt dokument, der beskriver Parternes rettigheder og forpligtelser i forbindelse med behandling af personoplysninger, når GlobalConnect er Databehandler og Kunden er Dataansvarlig. Er GlobalConnect ikke Databehandler for Kunden, indgår Databehandleraftalen ikke som en del af Aftalen.
- Ved Fejl forstås det forhold, at GlobalConnects Services ikke opfylder de i Aftalen fastsatte krav, herunder GlobalConnects garantier.
- Ved GlobalConnect forstås GlobalConnect A/S, CVR nr. 26759722.
- Ved Ibrugtagningsdato forstås den dag, hvor Kunden ibrugtager/påbegynder brug af en Service.
- Ved Klarmeldingsdokument forstås en skriftlig meddelelse fra GlobalConnect til Kunden, hvori der redegøres for, at den aftalte Service er blevet leveret. Kaldes også "Ready for Service" dokument.
- Ved Kontrakten forstås det konkrete bestillingsdokument, som begge Parter underskriver, eller som accepteres elektronisk eller på anden vis, og som angiver Kundens oplysninger, leveringsadresse samt de Services, som Aftalen vedrører. Kontrakten kan også være benævnt som "Order Form".
- Ved Kunden forstås den juridiske eller fysiske person, der har accepteret Aftalen ved underskrift af Kontrakten eller ved anden viljestilkendegivelse.
- Ved Levering forstås det tidspunkt, der er beskrevet i Handelsbetingelsernes pkt. 3.2.
- Ved Part forstås GlobalConnect eller Kunden hver for sig.
- Ved Parterne forstås GlobalConnect og Kunden i forening.
- Ved Servicebeskrivelse forstås de(t) til Aftalen tilhørende dokument(er), der beskriver de aftalte Services. Servicebeskrivelse kan også være benævnt "Produktbeskrivelse".
- Ved Service Level Agreement forstås det til Aftalen hørende dokument, der beskriver de standarder og procedurer for drift og vedligeholdelse, der er gældende for de aftalte Services, herunder de forpligtelser, som Kunden har i forbindelse hermed.
- Ved Service(s) forstås de ydelser, som GlobalConnect er forpligtet til at levere til Kunden i henhold til Aftalen, herunder produkter, udstyr, tjenester, forbindelser og netværk.

1 Generelt

- 1.1 Disse Handelsbetingelser regulerer sammen med resten af Aftalen forholdet mellem Parterne, idet GlobalConnect leverer Services i overensstemmelse hermed.
- 1.2 I tilfælde af fortolkningstvivl mellem Aftalens enkelte dokumenter, skal følgende rangorden være gældende:
 - Databehandleraftalen (i tilfælde, hvor GlobalConnect er databehandler for Kunden)
 - Handelsbetingelserne
 - Servicebeskrivelserne
 - Service Level Agreement
 - Kontrakten
 - Aftalens øvrige bilag
- 1.3 Såfremt og i det omfang Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet af 8. december 2020 (BEK nr. 1887 af 08/12/2020) finder anvendelse på kundeforholdet (herunder fordi Kunden er en mikrovirksomhed, småvirksomhed eller nonprofitorganisation), fraskriver Kunden sig udtrykkeligt og eksplicit
- 1.3.1 alle rettigheder tillagt Kunden efter bekendtgørelsens §§ 16 og 17, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 5,
- 1.3.2 alle rettigheder til at modtage de oplysninger, der er omhandlet i bekendtgørelsens § 4, stk. 1 og 2, jf. bekendtgørelsens § 4, stk. 4, samt
- 1.3.3 alle rettigheder i relation til bindingsperioder tillagt Kunden efter Bekendtgørelsens § 7, stk. 4.
- 1.4 Eventuelle ændringer til Aftalen aftales skriftligt i form af tillæg til Aftalens enkelte dele. Sådanne tillæg har samme placering i rangordenen, som dokumentet tillægget knytter sig til.
- 1.5 En eventuel løsningsbeskrivelse udarbejdet af en Part eller Parterne i fællesskab er ikke del af Aftalen, medmindre dette eksplicit fremgår af Kontrakten, og sådanne beskrivelser medfører således ingen juridiske forpligtelser for Parterne.
- 1.6 Hvis Aftalen omfatter flere juridiske selskaber og/eller fysiske personer, gælder solidarisk hæftelse (én for alle og alle for én) for ethvert krav, som GlobalConnect kan gøre gældende mod Kunden eller de øvrige omfattede juridiske selskaber/fysiske personer i henhold til Aftalen.
- 1.7 Parterne er enige om i hele aftaleforløbet at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og yde en betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig.
- 1.8 Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt aftaleforløb.
- 1.9 Kunden skal inden for rammerne af det i Aftalen anførte medvirke aktivt til GlobalConnects Levering af Services.
- 1.10 Kunden skal sørge for, at de nødvendige, kompetente ressourcer stilles til rådighed for GlobalConnects leverancer samt for, at de nødvendige fysiske forhold er til rådighed til brug for GlobalConnects Levering og gennem hele Aftalens løbetid.
- 1.11 Parterne er enige om, at Aftalen har været genstand for drøftelse og forhandling, og at Parterne er indforstået med Aftalens indhold.
- 1.12 Hvis Kunden er underlagt udbudsretlige regler, indestår Kunden for at have overholdt sådanne regler ved indgåelse af Aftalen. Erklæres Aftalen uden virkning/ugyldig som følge af manglende

overholdelse af udbudsretlige regler, er GlobalConnect, uanset andre bestemmelser i Aftalen, berettiget til erstatning af sit fulde tab som følge af, at Aftalen bringes til ophør/erklæres en nulitet.

2 Kundens oplysningspligt

- 2.1 Kunden skal i forbindelse med aftaleindgåelsen give GlobalConnect oplysninger om navn, adresse, CVR-nummer, kontaktperson, telefonnummer, e-mailadresse, samt de for Aftalen øvrige nødvendige oplysninger, som GlobalConnect måtte anmode om.
- 2.2 Hvis Kunden ikke er registreret i Danmark, skal Kunden oplyse et anvendeligt registreringsnummer svarende til CVR-nummer, der entydigt identificerer Kunden.
- 2.3 Kunden er forpligtet til at holde GlobalConnect opdateret vedrørende ændringer i de af Kundens forhold, som har betydning for GlobalConnects forpligtelser over for Kunden, herunder, men ikke begrænset til, i forhold til support, fakturering, rapportering, ændringer i kontaktpersoner mv. samt Aftalen i øvrigt.

3 Levering

- 3.1 GlobalConnect leverer de Services, der er specificeret i Aftalen, på de vilkår, der følger af Aftalen.
- 3.2 Levering anses for sket, når en Service er til rådighed for Kunden/idriftsat, dog senest på tidspunktet for GlobalConnects fremsendelse af et eventuelt Klarmeldingsdokument.
- 3.3 Den på aftaletidspunktet gældende leveringstid er angivet som værende indenfor et antal uger, som er nærmere anført i underbilag "GlobalConnect Estimated delivery times", medmindre en anden leveringstid er skriftligt meddelt Kunden.

3.4 Levering indenfor den i pkt. 3.3 beskrevne leveringstid anses altid som rettidig.

3.5 Leveringstiden regnes fra det tidspunkt, hvor GlobalConnect har indhentet og modtaget alle for GlobalConnects leverance nødvendige tilladelser fra offentlige myndigheder, samt alle nødvendige oplysninger vedr. lokationer, bygningstegninger og tekniske detaljer, som f.eks. IP-adresser, fra Kunden.

3.6 GlobalConnect giver efter indgåelse af Aftalen Kunden meddelelse om en forventet dato for Levering. Har Kunden bestilt flere Services kan den forventede dato for Levering være forskellig for hver af disse.

3.7 Fremsender GlobalConnect i forbindelse med Levering et Klarmeldingsdokument til Kunden, skal Kunden senest 14 dage fra fremsendelse af Klarmeldingsdokumentet reklamere over, at der ikke er sket Levering af den pågældende Service. Reklamerer Kunden ikke inden fristens udløb, kan Kunden ikke senere gøre gældende, at der ikke er sket Levering af den pågældende Service. Ibrugtager Kunden en Service, kan Kunden ikke senere gøre gældende, at der ikke er sket Levering af den pågældende Service.

3.8 Kunden skal i fornødent omfang stå til rådighed for GlobalConnect på den forventede dato for Levering samt stille leveringsadressen til rådighed for GlobalConnects installation og arbejder.

3.9 Såfremt Kunden ikke bidrager i rimeligt omfang til opfyldelsen af Aftalen, og dette har en forsinkende indflydelse på GlobalConnects overholdelse af tidspunktet for Levering, er GlobalConnect berettiget til en rimelig udskydelse af tidspunktet for Levering, samt renter af eventuelle betalinger, der måtte blive udskudt som følge heraf.

3.10 Hvis det af GlobalConnect meddelte tidspunkt for Levering af en Service bliver ændret på Kundens foranledning, er GlobalConnect berettiget til at udskyde Levering af alle øvrige Services bestilt af Kunden.

3.11 GlobalConnect er berettiget til at ændre tidspunktet for Levering af en Service til et tidligere tidspunkt, end hvad der måtte fremgå af Aftalen.

3.12 GlobalConnect bærer risikoen for de enkelte Services, indtil der er sket Levering. Såfremt Kunden har ibrugtaget en Service forud for, at der er sket Levering, overgår risikoen for de respektive Services til Kunden fra Ibrugtagningsdatoen.

3.13 Ved Levering af Services, der kræver idriftsættelse eller implementering, vil idriftsættelse og implementering kun foretages inden for Almindelig Arbejdstid. Såfremt Kunden ønsker idriftsættelse eller implementering uden for Almindelig Arbejdstid, faktureres Kunden herfor i henhold til GlobalConnects til enhver tid gældende prisliste for engangsydelser. Ændring af installationsdato i forbindelse med oprettelse eller flytning af en GlobalConnect leveret Service kan ske indtil 5 arbejdsdage før installationsdatoen uden beregning. Herefter opkræver GlobalConnect et gebyr i henhold til GlobalConnects til enhver tid gældende prisliste for engangsydelser.

3.14 I forbindelse med et besøg af en tekniker eller et bestilt planlagt arbejde, som udføres for Kunden, kan GlobalConnect opkræve et gebyr for forgæves kørsel eller aflyst arbejde efter GlobalConnects til enhver tid gældende prisliste for engangsydelser. Gebyr opkræves, hvis Kunden aflyser det planlagte arbejde på selve dagen, hvis installationsstedet ikke forefindes som beskrevet i Servicebeskrivelsen, eller hvis teknikeren ikke træffer nogen på

adressen, der kan give GlobalConnect adgang til installationsstedet.

3.15 Kunden kan fremsætte ændringsanmodninger til GlobalConnect på alle hverdage i den til enhver tid gældende åbningstid. Der udføres alene ændringer på den del af Kundens løsning, som tilhører GlobalConnect. Alle ændringer faktureres efter særskilt aftale.

4 Forbehold

4.1 GlobalConnect forbeholder sig retten til at opsige Aftalen med Kunden helt eller delvist før Levering af en eller flere Services, såfremt en tredjepart overfor GlobalConnect misligholder sine forpligtelser, og GlobalConnect derfor ikke er i stand til at levere de enkelte Services til Kunden.

4.2 GlobalConnect forbeholder sig retten til at kræve prisforhøjelse med nettoforøgelsen af en underleverandørs forhøjelse af den pris, GlobalConnect skal betale til underleverandøren for en service, der helt eller delvist indgår i eller benyttes til levering af en eller flere Services.

5 Betaling og fakturering

5.1 Alle priser oplyst af GlobalConnect (enten i Kontrakten eller i øvrigt) er angivet i danske kroner, med mindre anden valuta er aftalt med Kunden og angivet i Kontrakten, eksklusive moms og alle til enhver tid gældende afgifter.

5.2 GlobalConnect er berettiget til at fakturere vederlag for en Service fra tidspunktet for Levering af den pågældende Service.

5.3 Uanset pkt. 5.2, er GlobalConnect berettiget til at fakturere ethvert etableringsvederlag ("OTC") fuldt ud ved indgåelsen af Aftalen til forfald 10 Arbejdsdage fra fakturadato.

- 5.4 Forsinker Kunden GlobalConnects Levering af en Service, er GlobalConnect berettiget til at påbegynde fakturering af den pågældende Service, når Kunden har fået påbud om udlevering af de til Aftalen nødvendige informationer eller om at bringe de forsinkende omstændigheder til ophør.
- 5.5 Såfremt Kunden helt eller delvist ibrugtager en Service, inden der er sket Levering, er GlobalConnect berettiget til at fakturere den ibrugtagne Service fra ibrugtagningsdatoen.
- 5.6 Såfremt Kunden anvender, bruger eller på anden vis benytter en Service efter Aftalens ophør, er GlobalConnect berettiget til at fakturere Kunden herfor til de senest gældende priser.
- 5.7 Fakturaer udstedes til én adresse pr. Kunde.
- 5.8 Medmindre andet er aftalt særskilt, faktureres faste, løbende vederlag kvartalsvis forud den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober.
- 5.9 Mindre forbrugskøb, eksempelvis konsulenttimer, faktureres efter GlobalConnects valg bagud på de i punkt 5.8 anførte tidspunkter eller ved afslutning af den til forbruget knyttede opgave. Større eller tilbagevendende forbrugskøb, eksempelvis strømforbrug, afregnes i stedet via a conto-betalinger med bagudrettet, endelig, årlig opgørelse.
- 5.10 Faktura fremsendes på den af Kunden oplyste e-mailadresse eller via elektronisk faktura (såfremt EAN-nummer er oplyst). Faktura der ønskes fremsendt pr. brev eller oprettet i et af Kunden angivet faktureringssystem faktureres i henhold til GlobalConnects til enhver tid gældende prisliste.
- 5.11 Indkøbsordrenummer og/eller andre faktureringsdata skal fremgå af Kontrakten. Senere tilføjelser/ændringer hertil skal oplyses til GlobalConnect uden ugrundet ophold.
- 5.12 Enhver faktura skal betales netto 30 dage fra fakturadato, til den af GlobalConnect til enhver tid anviste betalingsadresse, jf. dog punkt 5.3.
- 5.13 Alle betalinger skal gennemføres af Kunden uden fradrag eller modregning af nogen art.
- 5.14 Ved forsinket betaling er GlobalConnect berettiget til at opkræve morenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. GlobalConnect er endvidere berettiget til at opkræve gebyr ved udsendelse af rykkerbreve i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.
- 5.15 GlobalConnect opkræver gebyr for genåbning af afbrudte Services. Genåbning kan alene ske såfremt Kunden har indbetalt eventuelt påløbne inkassoomkostninger og øvrige restancer.
- 5.16 I tilfælde af en genforhandling af Aftalen træder de nye priser i kraft ved førstkommande fakturering jf. punkt 5.8. Underskrives Aftalen ved en genforhandling senere end en måned før førstkommande fakturering, træder de ændrede priser dog først i kraft fra næstkommande fakturering.
- 5.17 Den til enhver tid gældende prisliste for engangsydelser, herunder afgifter og gebyrer, kan rekvireres ved henvendelse til GlobalConnect.
- 5.18 Spørgsmål vedrørende fakturering kan ske inden for GlobalConnects Almindelige Arbejdstid.
- ## 6 Kreditvurdering og sikkerhedsstillelse
- 6.1 GlobalConnect forbeholder sig til enhver tid retten til at foretage kreditvurdering af Kunden, og er til enhver tid

berettiget til at kræve yderligere forudbetaling, depositum eller anden form for betryggende sikkerhedsstillelse for Kundens betaling, såfremt GlobalConnect vurderer, at der efter Aftalens indgåelse opstår begrundet risiko for tab.

- 6.2 Stiller Kunden ikke den krævede sikkerhed inden for den frist, som GlobalConnect har angivet i forbindelse med fremsættelsen af sikkerhedskravet, kan GlobalConnect hæve Aftalen med øjeblikkelig virkning under hensyntagen til gældende lovgivning.
- 6.3 GlobalConnect kan desuden kræve sikkerhedsstillelse ved dødsfald (ved virksomheder, der drives med personligt ansvar), begæring om rekonstruktionsbehandling, begæring om konkurs eller indledning af gældssanering, medmindre andet er bestemt ved lov.
- 6.4 Kunden afholder alle udgifter i forbindelse med sikkerhedsstillelse. Kontant depot forrentes ikke over for Kunden.

7 Ændringer af vilkår og priser

- 7.1 GlobalConnect forbeholder sig retten til at ændre priser og vilkår i Aftalen, herunder tekniske specifikationer. Sådanne ændringer kan bl.a. gennemføres som følge af pålæg fra offentlige myndigheder eller regulatoriske ændringer, produktændringer, udefrakommende omkostninger forbundet med GlobalConnects Levering, herunder afgifter og omkostninger til tredjemand, almindelig inflation, markeds-mæssig udvikling i priserne for de aftalte Services samt i tilfælde af GlobalConnects øvrige forøgede omkostninger eller behov for øget lønsomhed og indtjening.
- 7.2 Væsentlige ændringer skal meddeles Kunden med 1 måneds forudgående varsel pr. brev eller e-mail til den af Kunden oplyste adresse eller e-mail-adresse, på fakturaen,

betalingsoversigt eller i lignende kommunikation. Er der mindre end 30 dage til Levering, kan varslene være kortere, dog mindst 10 dage. Uvæsentlige ændringer kan til enhver tid og uden forudgående varsel meddeles Kunden via GlobalConnects hjemmeside, pr. brev eller e-mail til den af Kunden oplyste adresse eller e-mailadresse, på fakturaen, betalingsoversigt eller i lignende kommunikation.

- 7.3 Ændringer af begunstigende karakter over for Kunden, f.eks. prisreduktioner og ændringer, der ikke indebærer en forringelse af de aftalte Services, eller ændringer som følge af pålæg fra offentlige myndigheder, ændret lovgivning eller andre regulatoriske ændringer, betragtes ikke som væsentlige ændringer, og kan således gennemføres uden forudgående varsel, jf. pkt. 7.2.
- 7.4 Ændring af priser for engangsydelser, herunder oprettelsesafgifter, flytteafgifter, gebyrer mv. kan ske uden varsel ved indførsel i GlobalConnects prisliste for engangsydelser.
- 7.5 GlobalConnect kan uden varsel en gang årligt regulere de gældende priser med udviklingen i nettoprisindekset siden seneste regulering, dog mindst 2 % pr. år (oprundet til nærmeste hele krone). GlobalConnect kan vælge at opsamle indeksregulering for flere perioder i en samlet regulering (for flere år på én gang). Falder nettoprisindekset bort, træder et andet af GlobalConnect valgt indeks, der måler en tilsvarende prisudvikling, i stedet.

8 Kundens udstyr og interne netværk

- 8.1 Såfremt udstyr eller interne net, der tilsluttes GlobalConnects udstyr, netværk eller anden infrastruktur, giver anledning til forstyrrelser heri, er Kunden på GlobalConnects foranledning forpligtet til straks at afbryde tilslutningen. Såfremt Kunden ikke efterkommer

denne anmodning, forbeholder GlobalConnect sig retten til at afbryde Kundens tilslutning til GlobalConnects udstyr, netværk eller anden infrastruktur.

- 8.2 Såfremt Kunden forårsager hændelser, der truer GlobalConnects fremkommelighed eller udstyr, eller er til unødige for andre af GlobalConnects kunder, forbeholder GlobalConnect sig retten til at modvirke disse hændelser. Omkostningerne hertil vil blive pålagt Kunden.

9 Vedligeholdelsesforpligtelser

- 9.1 GlobalConnect foretager fra Levering af en Service vedligeholdelse og fejlretning i overensstemmelse med den tilknyttede Servicebeskrivelse og den mellem Parterne aftalte serviceaftale som beskrevet i Service Level Agreement.
- 9.2 Kunden må ikke foretage vedligeholdelse på hele eller dele af en Service, og må ikke tillade at andre end GlobalConnect foretager vedligeholdelse eller fejlretning på dette.
- 9.3 Kunden er forpligtet til at vedligeholde eget udstyr, og vedligeholdelse af udstyr, der ikke er omfattet af de aftalte Services, er ikke dækket af Aftalen.

10 Parternes supplerende forpligtelser

- 10.1 Hver Part skal overholde alle love, regulativer og krav fra enhver relevant offentlig myndighed, som er gældende for installation, brug og ejerskab af de Services, der leveres under Aftalen.
- 10.2 Kunden må ikke sælge, udleje eller videresælge GlobalConnects udstyr og installationer og må ikke foretage ændringer på samme.
- 10.3 Kunden skal skadesløsholde GlobalConnect for ethvert tab og

enhver omkostning som følge af skade på GlobalConnects udstyr på installationsadressen forårsaget af Kunden eller tredjemand.

- 10.4 For så vidt angår GlobalConnects udstyr og installationer på installationsadressen skal Kunden endvidere skadesløsholde GlobalConnect for ethvert tab og enhver omkostning som følge af tyveri og bortkomst af samt utilsigtet skade på GlobalConnects udstyr på installationsadressen. Ved utilsigtet skade forstås blandt andet (ikke udtømmende) brandskade, vandskade, direkte og indirekte skade i forbindelse med lynnedslag.

- 10.5 Ved Aftalens ophør, eller hvis GlobalConnects udstyr er defekt, kan GlobalConnect kræve, at Kunden straks nedtager samt returnerer GlobalConnects udstyr, der er udleveret i forbindelse med Aftalen. Såfremt GlobalConnect selv ønsker at nedtage udstyret skal Kunden uden ugrundet ophold give GlobalConnect uhindret adgang til nedtagning. Såfremt Kunden ikke nedtager og returnerer GlobalConnects udstyr, eller såfremt uhindret adgang ikke gives uden ugrundet ophold, er GlobalConnect berettiget til at fakturere Kunden nyprisen af det pågældende udstyr.

- 10.6 Kunden skal i nødvendigt omfang og for egen regning bistå GlobalConnect ved alle typer af fejlsøgning vedrørende de af Aftalen omfattede Services.

- 10.7 Kunden skal overholde de til enhver tid gældende nationale og internationale økonomiske eller finansielle sanktionslove og handelsembargoer påtvunget, administreret eller håndhævet fra tid til anden af USA, FN eller EU eller andre relevante sanktionsmyndigheder ("Sanktionslove"). I forhold til GlobalConnects Services leveret til Kunden, garanterer Kunden, at:

- 10.7.1 Kunden ikke vil eksportere, reeksportere eller på anden måde overføre de aftalte Services til (i) et land, et territorium, en enhed eller en person, hvortil/hvilken en sådan eksport, reeksport eller overførsel er forbudt i henhold til gældende lov, herunder men ikke begrænset til gældende Sanktionslove; eller (ii) til et land, et territorium, en enhed eller en person, der selv er genstand for eller mål for Sanktionslovene.
- 10.7.2 Hverken Kunden, eller nogen enhed eller person, der er tilknyttet Kunden, er underlagt eller betragtes som en sanktioneret part af enhver Sanktionslov.
- 10.7.3 Kunden forpligter sig til ikke at videresælge de aftalte Services til en tredjemand, som Kunden har eller bør have mistanke om, vil se bort fra sådanne regler eller forsøge at omgå dem. Ved GlobalConnects anmodning skal Kunden uden forsinkelse give GlobalConnect alle nødvendige oplysninger, herunder særligt om modtageren, modtagerens lokation og modtagerens anvendelse eller påtænkte anvendelse af de aftalte Services.
- 10.7.4 Kunden vil skadesløsholde GlobalConnect for ethvert tab som følge af Kundens manglende overholdelse af dette pkt. 10.7 samt enhver Sanktionslov.
- 10.7.5 Hvis Kunden handler i strid med dette pkt. 10.7 eller på anden måde undlader at overholde Sanktionslove er GlobalConnect berettiget til straks at ophæve Aftalen i sin helhed eller delvist for den del af de aftalte Services, der endnu ikke er leveret, uden at Kunden kan gøre et krav gældende mod GlobalConnect.

11 Overdragelse og videresalg

- 11.1 Kunden er ikke berettiget til at videresælge eller i øvrigt videreformidle de leverede Services til tredjepart uden GlobalConnects forudgående skriftlige samtykke, medmindre der foreligger særlig skriftlig aftale herom mellem Parterne.
- 11.2 Kunden er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til Aftalen til tredjemand med GlobalConnects forudgående skriftlige samtykke. Ethvert samtykke fra GlobalConnects side vil – uanset om dette måtte fremgå heraf – være betinget af, at al forfalden gæld er betalt og af at overdragelsen indgås på den af GlobalConnect udarbejdede overdragelsesaftale og de heri anførte vilkår. GlobalConnect er berettiget til at opkræve et gebyr herfor.
- 11.3 GlobalConnect kan til enhver tid overdrage Aftalen helt eller delvist (fx for én Service) mod orientering derom til Kunden senest samtidig med overdragelsen:
- til et med GlobalConnect koncernforbundet selskab forstået som ethvert selskab, der (i) direkte eller indirekte kontrolleres af eller (ii) direkte eller indirekte kontrolleres af eller (iii) direkte eller indirekte er under samme kontrol som GlobalConnect (i denne bestemmelse skal kontrollere/kontrolleres/kontrol forstås som direkte eller indirekte ejerskab til mere end 50% af de stemmebærende aktier eller som at have retten til at udpege flertallet i bestyrelsen i det pågældende selskab),
 - som led i overdragelse af samtlige GlobalConnects rettigheder og forpligtelser,
 - som led i overdragelsen af samtlige aktiver, som danner grundlag for en Service, eller
 - i forbindelse med overdragelsen af et forretningsområde.

12 Misligholdelse

- 12.1 I tilfælde af misligholdelse finder dansk rets almindelige regler anvendelse med de

begrænsninger og præciseringer, der fremgår af Aftalen, idet købelovens mangelsregler ikke finder anvendelse.

12.2 I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af Aftalen er GlobalConnect berettiget til helt eller delvist (for en Service) at ophæve Aftalen, idet følgende blandt andet (ikke udtømmende) skal anses som væsentlig misligholdelse:

- a. Hvis Kunden ophører eller erklærer at ville ophøre sin virksomhed/aktiviteten heri eller væsentlige dele heraf.
- b. Hvis Kunden bliver ude af stand til at betale sine forfaldne udeståender, eller indleder rekonstruktionsbehandling.
- c. Hvis Kunden ikke indhenter tilladelser, der er nødvendige for GlobalConnects levering.
- d. Hvis Kunden giver tredjemand uberettiget adgang til GlobalConnects ejendom, herunder adgang til lejet rack skab eller datahal i GlobalConnects bygning.
- e. Hvis Kunden forårsager forstyrrelser og lignende i GlobalConnects net, eller hvis Kunden efter påkrav fra GlobalConnect herom undlader at træffe foranstaltninger med henblik på at afhjælpe sådanne forstyrrelser.
- f. Hvis Kunden udøver chikane mod GlobalConnect eller GlobalConnects medarbejdere/underleverandører.
- g. Hvis Kunden bruger udstyr, der ikke er CE-mærket eller beregnet til tilslutning til GlobalConnects net, og samtidig undlader at efterkomme GlobalConnects krav om at frakoble eller afbryde udstyret.
- h. Hvis GlobalConnect afskæres fra at få adgang til egne anlæg og installationer, herunder eget udstyr, med henblik på fejlsøgning.
- i. Hvis Kunden – tilfælde hvor andet ikke eksplicit er angivet i Aftalen – anvender de aftalte Services til formidling af trafik for andre end Kunden.

12.3 Kunden er berettiget til delvist (for en Service) at ophæve Aftalen, såfremt GlobalConnect:

- a. Ikke opfylder de opstillede servicemål i den aftalte Service Level Agreement i 3 måneder i træk for den samme Service. Øvrige Services under Aftalen berøres ikke af ophævelsen.

12.4 Kunden er berettiget til at ophæve Aftalen i sin helhed, såfremt GlobalConnect:

- Ophører eller erklærer at ville ophøre sin virksomhed/aktiviteten heri eller væsentlige dele heraf

12.5 Ved enhver misligholdelse er GlobalConnect berettiget til at tilbageholde/afbryde en Service eller samtlige Services, indtil misligholdelsen ophører.

12.6 Såfremt en Part har en begrundet mistanke om, at forsinkelse eller mangler indtræder, eller at der er risiko for, at Aftalen ikke måtte blive opfyldt, skal den anden Part straks informeres herom.

12.7 Ophævelse af Aftalen - uanset årsag hertil - har ikke indvirkning på de bestemmelser i Aftalen, der fortsat skal være gældende eller træde i kraft i tilfælde af ophævelse og skal ikke have indvirkning på Kundens betalingsforpligtelser i henhold til Aftalen.

13 Erstatningsansvar

13.1 Parterne er erstatningsansvarlige i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser, med følgende begrænsninger:

13.1.1 GlobalConnect er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i GlobalConnects net og Services i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsmæssige

årsager eller er pålagt af myndighederne eller tredjemand, medmindre GlobalConnect har forsømt i rimelig grad at begrænse ulemperne herved.

13.1.2 GlobalConnect er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab og følgeskader, idet følgende blandt andet (ikke udtømmende) skal betragtes som indirekte tab/følgeskader: tabt avance, produktionstab, tab som følge af, at en Service ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af, at en aftale/potentiel aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes, softwaretab, tab af goodwill, tab af data/ændring heri/andres adgang hertil, tab som følge af andres fremsendelse af data til Kunden, omkostninger (interne/eksterne) til Kundens fejlsøgning og lignende.

13.1.3 I det omfang GlobalConnect efter Aftalen er forpligtet til at foretage backup af Kundens data, er udgifter til reetablering heraf ned til seneste backup uanset punkt 13.1.2 ikke at betragte som indirekte tab.

13.1.4 GlobalConnect er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer eller for uvedkommendes aflytning af Kundens forbindelser til en Service.

13.1.5 Ved forsinket Levering er GlobalConnects erstatningsansvar begrænset til 50 % af etableringsvederlaget. I andre tilfælde er GlobalConnects samlede erstatningsansvar under Aftalen, inklusive eventuelle bodsbeløb og betalinger foretaget forud for Levering, begrænset til et beløb svarende til 12 gange det månedlige vederlag for de af Aftalen omfattede Services. I denne sammenhæng fastsættes det månedlige vederlag som det gennemsnitlige månedlige vederlag for de

af Aftalen omfattede Services, som er forfaldent på tidspunktet for den skadegørende handling eller undladelse.

13.1.6 Enhver økonomisk kompensation til Kunden i forbindelse med Fejl på Services opgøres i overensstemmelse med den aftalte Service Level Agreement, og Kunden er ikke berettiget til erstatning eller anden økonomisk kompensation ud over dette.

14 Personoplysninger

14.1 Følgende er gældende for Kunder, som er enkeltmandsvirksomheder, hvorved forstås virksomheder med tilknyttet personligt hæftelsesansvar:

- a. Til brug for bl.a. opfyldelse og administration af Aftalen, statistiske formål og markedsføring behandler GlobalConnect personoplysninger om Kunden.
- b. Behandlingen sker i overensstemmelse med GlobalConnects til enhver tid gældende Privatlivspolitik, der løbende inden for persondatareguleringens rammer kan ændres ved meddelelse til Kunden.
- c. Ved indgåelsen af Aftalen modtager Kunden GlobalConnects gældende Privatlivspolitik i elektronisk form (som link eller vedhæftning) eller med almindelig post.
- d. Kunden kan altid læse den gældende Privatlivspolitik på GlobalConnect.dk, ligesom Kunden ved henvendelse til GlobalConnects kundeservice kan få fremsendt politikken.

14.2 GlobalConnects Privatlivspolitik er gældende for GlobalConnects behandling af personoplysninger om personer, som en virksomhed - uanset selskabsform - anvender som kontaktperson i forhold til GlobalConnect. Virksomheder, der anvender kontaktpersoner i forhold til GlobalConnect, er derfor forpligtet til at gøre kontaktpersoner bekendt med GlobalConnects

Privatlivspolitik, og med at politikken kan læses på GlobalConnect.dk.

15 Tavshedspligt

15.1 Som fortrolig information anses enhver information om en Parts virksomhed eller forretningsforhold, som en Part har modtaget direkte eller indirekte, det være sig mundtligt eller skriftligt, i forbindelse med Aftalens opfyldelse. Undertaget herfra er oplysninger, som er eller bliver offentligt tilgængelige på andre måder end ved en af Parternes misligholdelse af nærværende tavshedspligt.

15.2 Hver Part skal behandle alle dokumenter og oplysninger modtaget fra den anden Part, som fortrolige, og må ikke bruge, videregive eller røbe nogen fortrolige dokumenter og oplysninger, undtagen til nødvendig anvendelse med henblik på opfyldelse af Aftalen. Sådan udlevering af fortrolige oplysninger forudsætter, at modtageren skriftligt bliver pålagt samme fortrolighedsbetingelser som fastsat i denne bestemmelse.

15.3 Forpligtelser med hensyn til fortrolighed i overensstemmelse med dette punkt 15 opretholdes i 3 år fra dato for ophør af Aftalen.

15.4 Parterne er berettiget til at videregive oplysninger til myndigheder og domstole til brug for opfyldelse af lovmæssige forpligtelser. Ved udlevering af oplysninger er den Part, der udleverer sådanne oplysninger, forpligtet til at forbeholde sig fortrolighed i størst muligt omfang.

15.5 GlobalConnect forbeholder sig retten til mundtligt at omtale Kunden som referencekunde. Skriftlig anvendelse fordrer forudgående godkendelse fra Kunden. Kunden kan ikke nægte en sådan godkendelse uden rimelig grund.

16 Force Majeure

16.1 Hver Part er fritaget fra at yde Partens forpligtelser efter Aftalen, hvis - og i den udstrækning - en sådan forpligtelse forhindres (direkte eller indirekte) som følge af force majeure, der blandt andet anses som, men ikke udtømmende; strejke, lockout, arbejdsnedlæggelse, regeringsindgreb, oprør, væbnet konflikt, ulykke, mangel på komponenter, råmaterialer eller på normale transportmidler, krigshandling, usædvanlig længerevarende strømafbrydelse, brand, terrorisme, naturkatastrofer, sundhedskriser i form af pandemier eller enhver anden årsag, som ligger uden for, hvad Parterne med rimelighed kan antages at kontrollere.

16.2 Force majeure ved forsinkelse af Levering kan højst gøres gældende med det antal Arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Såfremt tidspunktet for GlobalConnects Levering af en Service udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

16.3 Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende Part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden Part senest 10 Arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.

16.4 Den Part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere Aftalen helt eller delvist, såfremt det i Aftalen aftalte tidspunkt for Levering overskrides med 60 Arbejdsdage som følge af force majeure. Annulleringen kan alene ske med virkning for den eller de konkrete Services, der er berørt af force majeure situationen samt for fremtidige Services. Annulleringen kan således ikke ske med virkning for Services, som allerede er Leveret eller ibrugtaget. I tilfælde af sådan annullering tilbageleverer begge Parter snarest muligt, hvad de har modtaget fra den anden Part, og som er omfattet af annullationen.

16.5 Kunden kan ikke påberåbe sig force majeure i relation til Kundens betalingsforpligtelse.

17 Aftaleperiode og opsigelse

17.1 Aftalen er uopsigelig frem til udløbet af Bindingsperioden, jf. dog punkt 17.5 og 17.6. Bindingsperioden er 24 måneder, medmindre en anden Bindingsperiode fremgår af Kontrakten.

17.2 Udløbet af Bindingsperioden for en enkelt Service regnes fra Levering af samme Service. Omfatter Aftalen flere Services, regnes udløbet af Bindingsperioden fra det tidspunkt, hvor der er sket Levering af samtlige Services omfattet af Aftalen, dvs. tidspunktet for levering af den seneste (i tid) Service.

17.3 Aftalen kan tidligst opsiges af Parterne med 3 måneders skriftligt varsel til udløb af Bindingsperioden.

17.4 Såfremt Aftalen ikke opsiges af Parterne ved udløb af Bindingsperioden, fortsætter denne uændret, og kan herefter af Parterne til enhver tid opsiges med 3 måneders skriftligt varsel til udløb af en kalendermåned.

17.5 Uanset punkt 17.1, er GlobalConnect berettiget til at opsiges Aftalen helt eller delvist (fx for én Service), såfremt en af Aftalen omfattet Service ophører med at blive produceret/udbudt i det land den pågældende Service leveres. Sådan opsigelse skal ske med mindst 3 måneders varsel og har tidligst virkning fra det tidspunkt, hvor den pågældende Service ophører med at blive produceret/udbudt.

17.6 Skyldes produktionsophøret, jf. pkt. 17.5, at tredjemand ophører med at producere/udbyde nødvendige dele af en af Aftalen omfattet Service med det resultat, at GlobalConnect ikke længere kan levere den pågældende Service til Kunden, er GlobalConnect berettiget til at opsiges Aftalen med 1 måneds varsel.

GlobalConnect skal inden sådan opsigelse undersøge om en alternativ service kan tilbydes Kunden.

18 Lovvalg og værneting

18.1 Aftalen er underlagt dansk ret.

18.2 Ved uoverensstemmelse forpligter Parterne sig til gennem forhandling at forsøge at finde en mindelig løsning. I mangel af mindelig løsning, skal sagen afgøres endeligt og bindende ved almindelig domstolsbehandling ved Københavns Byret.

NETNEUTRALITET

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen) sikrer slutbrugeres adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet.

Nedenfor er en nærmere beskrivelse af hvorledes GlobalConnect lever op til de konkrete bestemmelser i forordningens artikel 4, stk. 1 litra a) – e), som beskriver kravene til oplysninger, der skal stilles til rådighed for slutbrugere.

- a) Oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger

GlobalConnect foretager ikke nogen prioritering af trafik på internetforbindelsen.

Ved fejlsituationer i nettet, hvor links eller udstyr går ned, kan der opstå situationer, hvor trafikken ikke har 2 veje, men den samlede trafik kun kan passere én vej. Indtil fejlen er udbedret, kan der derfor opstå nedsat fremkommelighed, hvor den fulde kapacitet ikke kan opnås.

Herudover foretages foranstaltninger til bekæmpelse af DDOS og hackerangreb, idet der dog ikke heri ligger en garanti for, at dette ikke kan forekomme og have indflydelse på slutbrugerens anvendelse af en Service.

Generelt om Trafikstyring og trafikblokering

Begrebet Trafikstyring beskriver, hvordan trafikken administreres i GlobalConnects netværk. Internettrafik fremføres i netværket efter Best Effort, og der foretages ikke prioritering af trafikken.

GlobalConnect blokerer ikke for kundernes trafik med undtagelse af som beskrevet i dette afsnit (Netneutralitet)

Tjenester som er blokeret af GlobalConnect

GlobalConnect blokerer for adgang til hjemmesider, hvis pålagt ved dom/forudgående retskendelse.

- b) En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester.

GlobalConnect leverer internetadgang via faste fiberforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder, og GlobalConnect garanterer de hastigheder, der markedsføres.

Undtagelser herfor er dog ved fejlsituationer eller andre uforudsete hændelser, eksempelvis som nævnt under punkt a).

- c) En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger

Ikke relevant for GlobalConnects leverancer.

- d) En klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1

GlobalConnect leverer internetadgang via faste fiberforbindelser og opererer ikke med begrænsninger i datamængder, og GlobalConnect garanterer de hastigheder, der markedsføres.

- e) En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).

Hvis man som kunde mener, at ens internetudbyder handler i strid med reglerne, skal man i første omgang rette henvendelse til udbyderen. Internetudbyderne er i henhold til EU-reglerne forpligtede til at behandle sådanne klager.

Hvis man som kunde er uenig med sin udbyder i konkrete spørgsmål, der udspringer af den aftale, man har indgået med udbyderen, kan man klage til Teleankenævnet. Klagen kan fx dreje sig om udbyderens ulige behandling af internettrafikken, eller udbyderens begrænsning af ens ret til at anvende terminaludstyr efter eget valg.

Man skal dog først have klaget forgæves skriftligt til sit teleselskab, før man kan klage til Teleankenævnet.

Det er ligeledes en forudsætning for at klage, at man kan gøre sit krav op i penge. Man kan altså ikke klage til Teleankenævnet, blot fordi man føler sig dårligt behandlet af sit teleselskab og vil have nævnet til at tildele selskabet en irrettesættelse.