

Skilmálar Fyrirtækjaþjónustu

Nánari leiðbeiningar um fyrirtækjalausnir og þjónustur á fyrirtækjamarkaði má finna á www.siminn.is/fyrirtaeki/forsida

1. Almenn

- 1.1. Skilmálar þessir gilda um þá þjónustu sem Síminn hf., kt. 460207-0880, (hér eftir „þjónustusali“) veitir viðskiptavinum (hér eftir „þjónustukaupa“) á sviði fjarskipta og upplýsingatækni, nema aðilar hafi samið sérstaklega um annað.
- 1.2. Almennir viðskiptaskilmálar Símans, eins og þeir eru á hverjum tíma, eru skilmálum þessum til fyllingar. Sé misræmi á milli almennra skilmála og þessara skilmála skulu ákvæði þessara skilmála ganga framar.
- 1.3. Sértekir skilmálar kunna að eiga við um tiltekna þjónustur á fyrirtækjamarkaði, sbr. hér: <https://www.siminn.is/skilmalar> (undir "Fyrirtæki"). Með staðfestingu þessara skilmála staðfestir þjónustukaupi að hafa kynnt sér og samþykkt slíka skilmála, eftir því sem við á. Sé misræmi á milli skilmála þessara og sértekra skilmála um tiltekna þjónustu skulu hinir síðarnefndu ganga framar.

2. Þjónustugjald

- 2.1. Veiting þjónustunnar er háð því að þjónustukaupi greiði þjónustusala skilgreinda þóknun, í samræmi við verðskrá Símans, og að þjónustukaupi uppfylli þær skyldur sem tilgreindar eru í skilmálum þessum og eftir atvikum í sértekum skilmálum er kunna að gilda um einstaka þjónustupætti.
- 2.2. Þjónustugjald er byggt á verði og umfangi þjónustupátta, eins og lýst er í verðskrá þjónustusala hverju sinni. Verð er tilgreint í íslenskum krónum og er með virðisaukaskatti, nema annað sé tekið fram. Reikningsfært er mánaðarlega, mánaðargjöld fyrirfram og notkun eftir á.

3. Reikningsviðskipti og reikningar

- 3.1. Síminn áskilur sér rétt til að afla upplýsinga um láns hæfi og/eða vanskilskráningu fyrirtækis áður en það hefur reikningsviðskipti hjá Símanum, sem og reglubundið eftir að reikningsviðskipti hefjast, í ljósi lögmætra hagsmuna Símans. Síminn áskilur sér sömuleiðis rétt til að hafna fyrirtæki um stofnun eða áframhaldandi reikningsviðskipti ef

Síminn telur ekki viðskiptalegar forsendur fyrir hendi, svo sem á grundvelli upplýsinga um láns hæfi eða vanskil fyrirtækisins.

- 3.2. Reikningar þjónustusala vegna þjónustu sem veitt er þjónustukaupa skulu vera sundurliðaðir og skilmerkilega uppsettir og í samræmi við þá þjónustupætti sem keyptir eru. Ágreiningur um fjárhæð reiknings heimilar þjónustukaupa ekki að hafna greiðslu á þeim hluta sem ekki er umdeildur.
- 3.3. Reikningstímabil miðast við almanaksmánuð og er útgáfudagur reikninga í lok þess mánaðar. Gjaldþagi reikninga er 20 dögum eftir lok reikningstímabils og eindagi að jafnaði 10 dögum eftir gjaldþaga. Sé reikningur ekki greiddur á eindaga skal þjónustukaupi greiða dráttarvexti, eins og þeir eru ákveðnir samkvæmt 1. mgr. 6. gr. laga um vexti og verðtryggingu nr. 38/2001, frá og með gjaldþaga til greiðsludags.

4. Skipting reikninga

- 4.1. Hafi þjónustukaupi gert samkomulag við sinn starfsmann um að haga skiptingu á greiðslu fjarskiptareiknings með ákveðnum hætti hefur Síminn enga aðkomu að slíku samkomulagi. Í slíkum tilvikum ber þjónustukaupi ábyrgð á að tryggja að fyrir hendi sé sannanlegt og fullnægjandi samkomulag milli þjónustukaupa og síns starfsmanns varðandi skiptingu reikninga á hverjum tíma.
- 4.2. Þjónustukaupi ber ábyrgð á að annast samskipti við þjónustusala varðandi fyrirkomulag á skiptingu reiknings skv. gr. 4.1., óháð því hvort þjónustukaupi eða starfsmaður er rétt hafi þjónustunnar sem um ræðir. Geri þjónustukaupi breytingar á áskriftum eða fyrirkomulagi skiptingar á reikningi skal þjónustukaupi tryggja að starfsmaður þjónustukaupa sé upplýstur með fullnægjandi hætti fyrirfram.
- 4.3. Síminn áskilur sér rétt til að upplýsa starfsmann þjónustukaupa, hvort sem viðkomandi er rétt hafi þjónustunnar eða ekki, um högun skiptingar á reikningi eða breytingar þar að lútandi.
- 4.4. Vakin er athygli á að rétt hafi þjónustu fer með réttindi og skyldur sem tengjast þjónustunni og e.a. númerinu, og hefur sömuleiðis fullan aðgang að upplýsingum um notkun þjónustunnar, þ.m.t.

sundurliðun símnotkunar. Síminn áskilur sér rétt til að gjaldfæra rétthafa ef greiðandi lendir í vanskilum með greiðslu reikninga sem varða þjónustu rétthafa. Greiðandi þjónustu hefur takmarkaðan aðgang að upplýsingum, í samræmi við skilyrði laga og reglna hverju sinni, t.d. ekki ítarlegar upplýsingar um notkun þjónustunnar, þ.m.t. sundurliðun símnotkunar. Rétthafa- og/eða greiðandabreyting er einungis framkvæmd að uppfylltum skilyrðum þessara skilmála, sbr. gr. 14, og gildandi laga og reglna hverju sinni. Sé þjónustukaupi einungis greiðandi þjónustu, en starfsmaður þess rétthafi hennar, mun sá starfsmaður áfram vera rétthafi þjónustunnar í kjölfar starfsloka viðkomandi hjá þjónustukaupa, nema óskað sé eftir rétthafabreytingu skv. gr. 14.

- 4.5. Greiðandi getur hvenær sem er óskað þess að hætta vera greiðandi þjónustu, en slík tilkynning skal berast Símanum fyrir mánaðamót og með minnst mánaðar fyrirvara. Áskilur Síminn sér rétt til að tilkynna rétthafa um slíkar beiðnir, svo unnt sé að grípa til ráðstafana ef rétthafi telur þörf á.

5. Breytingar á verðskrá

- 5.1. Komi til breytinga á almennri verðskrá þjónustusala, getur hann breytt þjónustugjaldi sínu í samræmi við þær. Sé um breytingar til hækkunar að ræða skulu þær taka gildi frá og með næstu mánaðamótum en breytingar til lækkunar skulu taka gildi um leið og hinar almennu breytingar taka gildi.

6. Verðbreytingar fyrir notendaleyfi og búnað

- 6.1. Þjónustusali áskilur sér fullan rétt til þess að breyta verði í verðskrá sem ræðst af notendaleyfum og búnaði sem þjónustusali greiðir þriðja aðila fyrir í erlendri mynt, í samræmi við gengisþróun krónunnar gagnvart öðrum gjaldmiðlum. Þjónustusali áskilur sér sama rétt ef mánaðargjöld erlendra birgja breytast. Framangreindar verðbreytingar skulu tilkynntar þjónustukaupa með a.m.k. 30 daga fyrirvara. Við óvenju sérstakar aðstæður, t.d. vegna verulegrar gengislækkunar á skömmum tíma, er þjónustusala heimilt að breyta verði í samræmi við kostnaðarauka sem af því hlýst fyrir þjónustusala, en tilkynna þjónustukaupa um breytingarnar með skemmri fyrirvara eða eftir að þær eiga sér stað.

7. Aukaverk

- 7.1. Vinni þjónustusali aukaverk fyrir þjónustukaupa er þjónustukaupi gjaldfærður sérstaklega fyrir slíka

þjónustu í samræmi við verðskrá þjónustusala fyrir útselda vinnu. Önnur vinna, sem og kostnaður sem kann að verða til hjá þriðja aðila við innleiðingu og/eða uppsetningu þjónustu hjá þjónustukaupa er á ábyrgð þjónustukaupa.

8. Þjónustuvefur fyrirtækja

- 8.1. Þjónustukaupi getur óskað eftir að fá úthlutaðan aðgang að þjónustuvef fyrirtækja Símans, svo sem til að nálgast upplýsingar um útgefna reikninga og yfirlit yfir þjónustur. Nánari upplýsingar um notkunarmöguleika og virkni þjónustuvefsins má finna á vef Símans, www.siminn.is. Við fyrstu innskráningu þarf notandi að staðfesta yfirferð á *Skilmálum þjónustuvefs fyrirtækja*.

9. Tengiliðir þjónustukaupa

- 9.1. Vakin er sérstök athygli á því að í ljósi öryggissjónarmiða getur þjónustusali ekki afgreitt beiðnir eða afhent upplýsingar sem tengjast þjónustukaupa (t.d. um reikninga, breytingar á áskriftum eða tæknilegri uppsetningu lausna eða móttöku/afhendingu búnaðar í verslun þjónustusala) nema til þeirra sem þjónustusali hefur fengið skriflega tilkynningu um að hafi verið skilgreindir sem tengiliðir af hálfu þjónustukaupa, nema viðkomandi geti sannað með fullnægjandi og skriflegum hætti að hann hafi í ljósi stöðu sinnar eða umboðs heimild til þess.

10. Skyldur þjónustusala

- 10.1. Þjónustusala ber að veita þjónustukaupa þá þjónustu sem aðilar hafa samið um hverju sinni. Skal þjónustusali tryggja gæði þjónustunnar eftir því sem frekast er unnt m.t.t. aðstæðna hverju sinni. Þjónustusali áskilur sér rétt til að birta nánari upplýsingar um gæða- og/eða þjónustuviðmið í tengslum við þjónustu þess. Gætu slíkar upplýsingar birst á vef Símans, þjónustuvef fyrirtækja og/eða með tölvupósti til þjónustukaupa.

11. Skyldur þjónustukaupa

- 11.1. Þjónustukaupi ber ábyrgð á að þjónustusali hafi greiðan aðgang að nauðsynlegum búnaði, þ.m.t. endabúnaði eftir því sem við á, þannig að þjónustusali geti veitt umbeðna þjónustu. Þjónustukaupi ber áhættuna ef þörf er á enduruppsetningu á slíkum búnaði af einhverjum ástæðum.
- 11.2. Allar ráðstafanir vegna samtenginga í húsakynnum þjónustukaupa, þar sem við á, skulu vera á kostnað og forræði hans. Þegar tengja á búnað í

húsakynnum þjónustukaupa við búnað í kerfisrými þjónustusala, skal þjónustukaupi tryggja þjónustusala nauðsynlegan aðgang að búnaði sínum auk allra nauðsynlegra upplýsinga. Allar ráðstafanir í kerfisrými þjónustusala skulu vera á forræði hans.

- 11.3. Sé afhending þjónustu eða búnaðar, eftir því sem við á, ábótavant, hvílir sú skylda á þjónustukaupa að láta þjónustusala vita um það þegar í stað með trygglegum hætti og mun þjónustusali hlutast til um úrbætur, eftir því sem við á.

12. Samskiptaleiðir

- 12.1. Þjónustukaupi skal leitast við að eiga samskipti við þjónustusala í gegnum þær samskiptaleiðir sem eru að finna á www.siminn.is. Fari þjónustukaupi ekki eftir skilgreindum leiðum getur þjónustusali ekki ábyrgst viðeigandi þjónustustig hverju sinni.

13. Framsal

- 13.1. Þjónustukaupa er óheimilt að framselja réttindi og skyldur samkvæmt skilmálum þessum nema að fengnu skriflegu samþykki þjónustusala.
- 13.2. Þjónustusala er heimilt að framselja réttindi og skyldur samkvæmt skilmálum þessum til félags innan samstæðu, svo fremi að viðeigandi leyfi séu framseld til viðtakandi fyrirtækis. Efni framsalshafi ekki skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum skal framseljandi þó bera ábyrgð á réttum efndum hans gagnvart gagnaðila.

14. Réttthafa- og greiðandabreyting

- 14.1. Óski þjónustukaupi þess að framkvæma rétthafabreytingu á tilteknum þjónustum (símanúmerum/tengingum) skal liggja fyrir skriflega staðfesting þess efnis frá fráfalandi og verðandi rétthafa. Þá skal þjónustusala berast skrifleg og sannanleg beiðni þar að lútandi ásamt fullnægjandi upplýsingum og gögnum. Skal þjónustusali framkvæma rétthafabreytingu eins fljótt og unnt er.
- 14.2. Óski þjónustukaupi þess að gerð verði greiðandabreyting á þjónustu skal skrifleg beiðni þess efnis berast þjónustusala. Taki beiðnin til breytinga sem kallar á að annar en þjónustukaupi verði gerður að greiðanda skal Símanum berast skrifleg beiðni þar að lútandi frá verðandi greiðanda. Beiðni skal berast þjónustusala fyrir mánaðamót og með minnst mánaðar fyrirvara, nema þjónustusali samþykki annað.

- 14.3. Það er á ábyrgð þjónustusala að yfirfara beiðnir skv. gr. 14.1. og 14.2. og taka afstöðu á grundvelli fyrirbyggjandi upplýsinga og gagna.

15. Ábyrgðartakmarkanir

- 15.1. Bótaskylda aðila takmarkast við beint tjón sem gagnaðili hefur orðið fyrir og gera má ráð fyrir að sé afleiðing af vanefnd skilmála þessa. Bótaábyrgð aðila nær ekki til óbeins tjóns gagnaðila, þ.m.t. rekstrartaps, eða tjóns sökum þess að ekki hefur tekist að uppfylla samninga við þriðju aðila að hluta til eða að öllu leyti.
- 15.2. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á tjóni sem rekja má til breytinga á veituspennu, rafmagnstruflana eða annarra utanaðkomandi áhrifa.
- 15.3. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á tjóni sem rekja má til sambandsleysis, rofs á fjarskiptum eða annarra truflana sem kunna að verða á rekstri fjarskiptanetsins hvort sem slíkt má rekja til línubilana, bilana í stöðvum eða annarra ástæðna, nema rekja megi tjónið til ásetnings eða stórkostlegs gáleysis af hans hálfu.
- 15.4. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á tjóni sem þjónustukaupi eða þriðji aðili á vegum þjónustukaupa verður valdur að án meðábyrgðar þjónustusala. Þjónustukaupi ber ábyrgð á öryggismálum er varða húsakynni hans og búnað.
- 15.5. Ef aðili getur ekki uppfyllt skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum vegna neyðarréttarlegra, óviðráðanlegra atvika falla skuldbindingar hans, þ.m.t. möguleg bótaábyrgð, niður á meðan slíkt ástand varir.
- 15.6. Fyrir hvers konar mistök, villur, vanrækslu, truflanir, tafir, tjón eða galla á þjónustu þjónustusala á grundvelli þessa skilmála, skal bótaábyrgð þjónustusala fyrir hvert tjónstilvik nema að hámarki þeirri þóknun sem þjónustukaupi hefur sannanlega greitt til þjónustusala vegna þeirrar tilteknu þjónustu sem tjónið tengist á síðustu þremur mánuðum fyrir það atvik sem orsakaði umrætt tjón.
- 15.7. Bótaskylda þjónustusala í tengslum við skilmála þessa eða athafnir sem unnar eru í tengslum við þjónustu þjónustusala skal þó aldrei nema hærri fjárhæð en þeirri sem þjónustukaupi hefur samtals greitt þjónustusala á sl. 3 mánuðum fyrir tjónsatvik, en þó aldrei meir en 200.000 kr., nema aðilar semji sérstaklega um annað með skriflegum hætti.

16. Eignaréttur, hugverkaréttur, o.fl.

- 16.1. Skilmálar þessir skulu engin áhrif hafa á eignarrétt aðila og/eða afnotarétt af hvers konar vél-, net- og hugbúnaði, öðrum hugverkum, atvinnuleyndarmálum, gögnum, trúnaðarupplýsingum og öðru efni sem tengist þjónustu skv. skilmálum þessum.
- 16.2. Skilmálar þessir hafa ekki í för með sér neins konar yfirfærslu á hugverkarétti, þ.m.t. höfundarétti, frá einum aðila til annars, nema samið sé sérstaklega um annað.

17. Trúnaður

- 17.1. Öll gögn og upplýsingar sem þjónustusali verður vísari um þjónustukaupa og skjólstæðinga hans skal vera trúnaðarmál þeirra á milli. Þjónustukaupi skal á sama hátt gæta fyllsta trúnaðar um gögn og upplýsingar er varða þjónustusala. Upplýsingar skal aðeins nota í þeim tilgangi sem þær voru fengnar og að því marki sem nauðsynlegt er í þágu viðskiptasambands aðila.
- 17.2. Aðilar skuldbinda sig til að ljóstra ekki upp trúnaðarupplýsingum sem þeir hafa móttengið frá gagnaaðila, þ.m.t. upplýsingum um stjórnunarlegar, fjárhagslegar eða tæknilegar aðstæður gagnaaðila, aðrar aðstæður varðandi rekstur, viðskipti eða atriði sem ætla má að teljist trúnaðarupplýsingar, sem halda ber leyndum.
- 17.3. Upplýsingar, sem eru eða ætla má að séu á allra vitorði eða öllum aðgengilegar, teljast ekki trúnaðarupplýsingar, nema slíkar aðstæður stafi af broti á þessu ákvæði.
- 17.4. Þagnarskylda skal gilda áfram eftir að viðskiptasambandi lýkur.

18. Uppsögn og riftun

- 18.1. Aðila er heimilt að segja upp viðskiptasambandinu með þriggja (3) mánaða fyrirvara, að því gefnu að skrifleg uppsögn berist gagnaaðila fyrir 20. dag þess mánaðar, nema aðilar hafi samið sérstaklega um annað. Að öðrum kosti tekur uppsögn gildi frá og með næstu mánaðamótum þar á eftir.
- 18.2. Taki viðskiptasamband aðila til fleiri en eins þjónustubáttar, þá er þjónustukaupa heimilt að segja upp einum eða fleiri þjónustubáttum með framangreindum uppsagnafresti án þess að slíkt hafi áhrif á aðra þjónustubætti eða skilmála sem kunna gilda um þá. Vakin er athygli á að ef framkvæmd er greiðandabreyting á tilteknum þjónustubætti, sbr. gr. 13.2 í skilmálum þessum, sem leiðir til þess að annar en þjónustukaupi verði

greiðandi þjónustu er litið á slíka breytingu sem uppsögn á viðkomandi þjónustubætti af hálfu þjónustukaupa að því gefnu að þjónustukaupi sé ekki réttthafi hennar.

- 18.3. Sé aðeins tilteknum þjónustubætti sagt upp af hálfu þjónustukaupa skv. gr. 17.2 áskilur þjónustusali sér rétt til að endurskoða verðlagningu eftirstandandi þjónustubáttar út frá viðskiptalegum forsendum.
- 18.4. Hvorum aðila um sig er heimilt að rifta viðskiptasambandi aðila ef um verulegar vanefndir er að ræða. Riftunin skal vera skrifleg, rökstudd og send gagnaaðila með sannanlegum hætti. Riftun skal miðast við næstu mánaðamót eftir að riftunaryfirlýsing hefur verið send. Að öðru leyti gilda almennar reglur kröfuréttarins.

19. Upplýsingaöryggi og persónuvernd

- 19.1. Þjónustusali starfrækir stjórnunarkerfi upplýsingaöryggis skv. staðlinum ISO/IEC 27001:2017 um stjórnun upplýsingaöryggis. Þjónusta hans sem veitt er þjónustukaupa byggist á þeim staðli eftir því sem við á. Skuldbindur þjónustukaupi sig til að virða þær öryggisreglur þjónustusala sem þjónustukaupi er upplýstur um.
- 19.2. Í tengslum við veitingu hefðbundinnar fjarskiptaþjónustu fer fram vinnsla persónuupplýsinga hjá Símanum. Hið sama á við þegar þjónustusali á í samskiptum við fulltrúa/forsvarsmenn þjónustukaupa í tengslum við samningssamband aðila, og þegar fulltrúar þjónustukaupa nota þjónustuvef fyrirtækja Símans. Í þeim tilvikum kemur þjónustusali fram sem ábyrgðaraðili vinnslu persónuupplýsinga í skilningi laga nr. 90/2018 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga, sbr. nánari lýsingu í *Persónuverndarstefnu Símans*, <https://www.siminn.is/skilmalar>.
- 19.3. Í tengslum við aðrar sértækar þjónustur á fyrirtækjamarkaði kann að fara fram vinnsla persónuupplýsinga sem tengist þjónustukaupa, t.d. starfsfólki þjónustukaupa, við notkun þjónustukaupa á þjónustunum. Í slíkum tilvikum kann þjónustuaðili að teljast vinnsluaðili skv. lögum nr. 90/2018 á vegum þjónustukaupa, þar sem þjónustukaupi kemur fram sem ábyrgðaraðili vinnslu. Í slíkum tilvikum gilda sérstakir *Persónuverndarskilmálar fyrirtækjaþjónustu* sem taka á vinnsluaðilahlutverki þjónustusala á vegum þjónustukaupa, sbr. hér: <https://www.siminn.is/skilmalar>. Með því að nota

þjónustur þjónustusala og/eða staðfesta skilmála þessa telst þjónustukaupi samþykkja um leið *Persónuverndarskilmála fyrirtækjaþjónustu*.

- 19.4. Í þeim tilvikum sem þjónustusali endurselur þjónustu þriðja aðila kann sá þriðji aðili að vera vinnsluaðili á vegum þjónustukaupa (ábyrgðaraðila), en ekki þjónustusali, og ber þjónustukaupi þá eftir atvikum að gæta að gerð vinnslusamnings við þann aðila.

20. Lögsaga

- 20.1. Um skilmála þessa gilda íslensk lög.
- 20.2. Ef upp koma mál vegna ágreinings um framkvæmd eða túlkun þessa skilmála, sem ekki er mögulegt að

leysa með samkomulagi beggja aðila, skal reka málið fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.

21. Gildistími og skilmálabreytingar

- 21.1. Skilmálar þessir eru gefnir út af Símanum hf. og voru síðast uppfærðir þann 1. júní 2024 og gilda þar til nýir skilmálar taka gildi.
- 21.2. Síminn áskilur sér rétt til að breyta skilmálum þessum í samræmi við breytingar á lögum eða reglugerðum eða vegna breytinga á því hvernig félagið veitir þjónustu. Verði gerðar breytingar á skilmálum þessum verða viðskiptavinir upplýstir þar um með a.m.k. eins (1) mánaðar fyrirvara áður en slíkar breytingar taka gildi.