

Vilkår og betingelser

Abonnementsbetingelser for mobiltjenester hos CloudSIM ApS

1 Indhold

2	Anvendelse og gyldighed	2
3	Hvad vi tilbyder	3
4	Oprettelse af konto	3
5	Priser og betaling	4
6	Nummerportering	6
7	EU Roaming	7
8	50 %-Reglen: EU-roaming og brugerbetaling	7
9	Datagrænser og gebyrer ved EU-roaming	8
10	Forsendelse og levering	8
11	Opsigelse	9
12	Funktionalitet og platformudvikling	10
13	Tekniske krav og drift	10
14	Tilgængelighed og opetid	11
15	Sikkerhed og begrænsninger i anvendelse	12
16	Personoplysninger	13
17	Support og servicemål	13
18	Kommunikation	14
19	Immaterielle rettigheder	15
20	Ansvar og ansvarsbegrænsning	16
21	Marketing	17
22	Lovvalg og værneting	17
23	Force majeure og andre uforudsete forhold	18

2 Anvendelse og gyldighed

2.1. Anvendelsesområde

Disse handelsbetingelser (herefter benævnt "Betingelserne") regulerer brugen af tjenester leveret af CloudSIM ApS (herefter benævnt "CloudSIM ApS" eller "CloudSIM"), som tilgås via hjemmesiden www.cloudsim.dk (herefter benævnt "Hjemmesiden").

2.2. Parterne

Kunden, herefter benævnt "Kunden", er den juridiske enhed, der indgår aftale med CloudSIM ApS om adgang til og anvendelse af CloudSIM ApS's tjenester. CloudSIM ApS er et registreret dansk selskab med CVR-nummer 44726890.

2.3. Eksklusivitet af betingelser

Eventuelle vilkår fremsat af Kunden, herunder men ikke begrænset til købsbetingelser eller udbudsvilkår, finder ikke anvendelse i forhold til adgangen til og brugen af CloudSIM ApS's tjenester.

2.4. Særlige betingelser

Betingelserne indeholder specifikke bestemmelser om blandt andet ansvarsbegrænsninger, frister og andre væsentlige forhold. Kunden opfordres til nøje at gennemgå Betingelserne, inden de accepteres.

2.5. Ændringer af betingelser

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til til enhver tid at opdatere eller ændre disse handelsbetingelser. Ændringer vil blive meddelt Kunden via e-mail eller gennem kundeportalen med mindst 30 dages varsel, medmindre kortere varsel er påkrævet i henhold til lovgivning eller nødvendigt af driftsmæssige hensyn.

Hvis ændringerne væsentligt forringer Kundens rettigheder eller pålægger nye forpligtelser, kan Kunden opsige aftalen med virkning fra den dato, ændringerne træder i kraft – medmindre en særskilt tidsbegrænset aftale er gældende, som fortsat regulerer de relevante vilkår.

Fortsat brug af tjenesterne efter ikrafttrædelsesdatoen anses som accept af de opdaterede Betingelser.

2.6. Brug af underleverandører og tredjeparter

CloudSIM ApS anvender underleverandører og tredjepartsleverandører til levering af væsentlige dele af sine tjenester, herunder men ikke begrænset til mobilnetværksforbindelse, IT-infrastruktur, kundesupport, logistik og databehandling.

Disse omfatter bl.a. licenserede telekommunikationsnetværk og certificerede cloud-hostingplatforme. Anvendelsen af sådanne leverandører begrænser ikke CloudSIM ApS's ansvar i henhold til disse Betingelser. CloudSIM ApS forbliver eneansvarlig for leveringens kvalitet og er Kundens eneste kontaktpunkt.

3 Hvad vi tilbyder

3.1. Overblik

CloudSIM er en platform udelukkende for virksomheder til køb af SIM-kort og mobildatapakker. Vores tjenester er skræddersyet til professionel brug – herunder smartphones, tablets, routere og mobile bredbåndsløsninger.

3.2. Netværksinfrastruktur

Forbindelsen leveres via etablerede telenetværk drevet af vores partnere. CloudSIM tilstræber høj driftssikkerhed, men er ikke ansvarlig for afbrydelser eller problemer, der stammer fra tredjeparts netværk.

3.3. Acceptabelt erhvervsbrug

Alle tjenester er udelukkende beregnet til kommerciel anvendelse. Kunder skal angive korrekte virksomhedsoplysninger ved bestilling. CloudSIM forbeholder sig retten til at suspendere eller deaktivere abonnementer ved mistanke om misbrug – herunder falsk virksomhedsrepræsentation eller brug, der ikke stemmer overens med det oplyste erhvervsbehov.

4 Oprettelse af konto

4.1. Kontooprettelse

For at benytte CloudSIM ApS skal kunder oprette en konto med følgende oplysninger: fulde navn, firmanavn, CVR-nummer, e-mailadresse, postadresse og land.

4.2. Verificering og godkendelse

Ved oprettelse gennemgår alle konti manuel godkendelse og kan være underlagt kreditvurdering foretaget af en ekstern partner.

Når kontoen er godkendt, modtager kunden en bekræftelsesmail. Hvis kreditvurderingen viser lav kreditværdighed, kan CloudSIM tilbyde en alternativ løsning, der begrænser forbruget. Denne løsning spærrer f.eks. for SMS til betalingsnumre, ikke-understøttede lande og begrænser databrug til den tildelte mængde for at undgå merforbrug.

4.3. Udstedelse af SIM-kort

For at kunne bruge CloudSIM ApS's tjenester, skal kunden bestille et eller flere SIM-kort. Når bestillingen er behandlet, tilknyttes SIM-kortene normalt til kundens konto inden for 7 arbejdsdage og klargøres til aktivering.

4.4. Aktivering af konto

Når SIM-kortene er tilknyttet og godkendt, aktiveres tjenesterne. Der kan gå op til 48 timer, før tjenestestatus og forbrugsdata er fuldt opdateret i platformens dashboard.

4.5. Ansvar for konto

Kunder er ansvarlige for at vedligeholde korrekte oplysninger på kontoen – herunder fakturerings- og leveringsinformation. Brugernavne, adgangskoder og SIM-kort skal beskyttes mod misbrug. Kunden hæfter for uautoriseret brug, medmindre denne udelukkende skyldes forhold hos CloudSIM ApS.

4.6. Kredit- og tjenestebegrænsninger

Tjenester købt hos CloudSIM ApS er ikke overdragelige, ikke-refunderbare og har ingen pengeværdi, medmindre andet er angivet i disse Betingelser. CloudSIM ApS forbeholder sig retten til uden varsel at suspendere, lukke eller blokere kundekonti og/eller tjenester ved overtrædelse af disse Betingelser. Genåbning af en lukket konto kan medføre et genåbningsgebyr på op til 2.000 DKK ekskl. moms.

4.7. Kontoadministration

Kunder kan anmode om spærring af kontoen ved at kontakte support@cloudsim.dk eller selv slette kontoen via kontovisningen.

5 Priser og betaling

5.1. Forudbetaling og prispolitik

Kunder forudbetaler for abonnementer, datapakker og tilvalgstjenester. CloudSIM ApS anvender som udgangspunkt en forudbetalingsmodel, medmindre andet er aftalt. Eventuelt forbrug ud over det forudbetalte beløb opkræves typisk separat og trækkes som en særskilt transaktion i henhold til den gældende prisliste. I visse tilfælde kan overforbrug i stedet blive tillagt en efterfølgende faktura.

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til at ændre priser og abonnementsvilkår. Ved ændringer, der stiller kunden ringere, gives der minimum 30 dages varsel før ændringerne træder i kraft.

Prisjusteringer kan ske som følge af ændringer i tredjepartsomkostninger, markedsforhold eller interne beslutninger. Den aktuelle prisliste er altid tilgængelig på CloudSIM ApS's hjemmeside.

Alle priser angives i DKK ekskl. moms. Fakturaer udstedes på baggrund af de oplysninger, kunden har angivet ved oprettelse.

5.2. Betalingsmetoder

Forudbetalinger accepteres via MasterCard og VISA/Dankort. Abonnementsbetalinger behandles automatisk og dækker løbende abonnementsperioder, indtil abonnementet opsiges.

Eksempel: Hvis en kunde opsiges abonnementet den 15. januar, vil vedkommende blive opkrævet for både januar og februar. Eventuelt forbrug ud over det aktive abonnement opkræves særskilt.

5.3. Mulighed for efterbetaling

Kunder kan anmode om efterbetaling ved at kontakte support@cloudsim.dk – godkendelse er påkrævet.

Efterbetalingsgebyrer afregnes bagud månedligt og forfalder til betaling senest 8 dage efter fakturadatoen. Ubetalte fakturaer pålægges rente på 2 % pr. måned, indtil betalingen er modtaget.

CloudSIM ApS kan fastsætte et kreditmaksimum og kræve sikkerhedsstillelse ved efterbetaling.

5.4. Suspension og inkasso

Ved manglende betaling efter forfald sendes først en betalingspåmindelse via e-mail. Hvis betalingen fortsat udebliver efter 7 kalenderdage, forbeholder CloudSIM ApS sig retten til at suspendere kundens tjenester – herunder blokering af SIM-kort og adgang til platformen.

Ved fortsat manglende betaling mere end 10 kalenderdage efter suspension kan sagen overgives til inkasso via tredjeparts inkassobureau. I den forbindelse kan et administrationsgebyr på 100 DKK pålægges. Kunden hæfter desuden for eventuelle yderligere omkostninger, herunder renter og juridiske gebyrer.

Tjenesterne vil først blive genåbnet, når det fulde udestående er betalt. Et genåbningsgebyr kan blive pålagt.

5.5. Ordreannullering og refundering

Fejlbestillinger skal meddeles CloudSIM ApS inden for 12 timer efter ordrebekræftelse og inden ordren er afsendt (for fysiske SIM-kort eller hardware) eller klargjort (for eSIMs). Efter dette tidspunkt kan ordren muligvis ikke annulleres.

Der ydes ingen refundering, når SIM-kort – fysiske eller elektroniske – er blevet afsendt, provisioneret eller aktiveret, uanset om tjenesten er taget i brug.

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til at afvise eller annullere ordrer efter eget skøn. Hvis en ordre annulleres af CloudSIM ApS uden at kunden har overtrådt vilkårene, refunderes hele beløbet.

5.6. Fakturering og indsigelser

Fakturaer udstedes på baggrund af de oplysninger, kunden har indtastet, og afspejler de købte tjenester.

Eventuelle indsigelser skal meddeles CloudSIM ApS senest 30 dage efter fakturaens forfaldsdato for at blive taget i betragtning.

Kunden har ikke fortrydelsesret, når tjenesterne er blevet aktiveret.

5.7. Tilvalgstjenester

Kunder kan tilkøbe ekstra funktioner, der udvider CloudSIM ApS's grundfunktionalitet. Priserne for disse tilvalg kan ændres med 48 timers varsel via vores hjemmeside.

5.8. Moms og skat

Moms pålægges fakturaer til kunder i Danmark. For kunder i andre EU-lande er det kundens ansvar at angive og afregne moms i overensstemmelse med gældende regler. Kunder uden for EU skal følge deres nationale skatteregler.

6 Nummerportering

Kunder kan overføre deres nuværende telefonnummer til CloudSIM under følgende betingelser:

- Kunden må ikke have opsagt eller påbegyndt opsigelse af sit abonnement hos en anden udbyder. Nummerportering kan ikke finde sted efter abonnementet er blevet opsagt.
- Som en del af porteringen giver kunden CloudSIM fuldmagt – via en elektronisk fuldmagt – til at anmode om overførsel af telefonnummeret fra nuværende udbyder. I visse tilfælde kan en underskrevet papirfuldmagt være nødvendig. I så fald vil kunden modtage en e-mail med fuldmagtsformularen, som skal udfyldes og sendes retur til CloudSIM på support@cloudsim.dk.

Valg af Porteringstidspunkt:

- **Kundedato:** Kunden kan vælge en specifik dato for overførsel af nummeret til CloudSIM. Hvis kunden vælger en dato, hvor der stadig er binding eller opsigelsesvarsel hos nuværende udbyder, kan der komme en ekstra regning for ubetalte abonnementsydelse fra den tidligere udbyder.
- **Efter bindingsperiodens udløb:** Kunden kan vælge at overføre nummeret til CloudSIM efter bindingsperioden hos nuværende udbyder er afsluttet. I så fald sker porteringen først, når kunden ikke længere er forpligtet til at betale til sin tidligere udbyder, og undgår dermed ekstra omkostninger.

For **erhvervskunder** kan bindingsperioden variere fra "løbende måned + 1 måned" op til 36 måneder.

Kunder med abonnementer uden binding eller opsigelsesperiode skal være opmærksomme på, at nummeret i sådanne tilfælde kan blive porteret allerede næste dag. Dette kan betyde, at det nye SIM-kort fra CloudSIM ikke når frem i tide, da det først skal sendes og leveres.

Vigtige bemærkninger



- CloudSIM kan ikke garantere, at abonnementet fungerer i udenlandske netværk, hvis kunden befinder sig i udlandet på dagen for nummerporteringen.
- Hvis kunden ikke overfører sit eksisterende telefonnummer, tildeles der et nummer fra CloudSIM's nummerserie. Af tekniske eller driftsmæssige årsager forbeholder CloudSIM sig retten til at tildele kunden et nyt telefonnummer. Dette giver ikke kunden krav på kompensation eller godtgørelse.

7 EU Roaming

Den 15. juni 2017 trådte EU's nye "Roam Like at Home"-regler i kraft.

Det betyder, at kunder, der rejser periodisk inden for EU og har en stabil tilknytning til Danmark, kan benytte tale, SMS og data i EU på samme vilkår som i Danmark – forudsat at de har et EU-abonnement.

Dog gælder følgende begrænsninger:

- Hvis kunden befinder sig i Danmark og foretager opkald, sender SMS eller MMS til et udenlandsk nummer, afregnes dette som forbrug og er **ikke inkluderet** i abonnementet.
- Hvis kunden befinder sig uden for Danmark – men inden for ét af de 37 EU-lande – og foretager opkald eller sender SMS/MMS til et dansk eller andet EU-nummer, er dette **inkluderet** i abonnementet.
- Opkald, SMS og MMS til **lande uden for EU** afregnes altid som forbrug – uanset hvor kunden befinder sig.

Det er vigtigt, at kunder tjekker den gældende prislister for at få klarhed over priser for opkald, SMS, MMS og data **til eller i udlandet**.

8 50 %-Reglen: EU-roaming og brugerbetaling

For at vurdere, om en kunde kun rejser periodisk i andre EU-lande, overvåger udbyderen kundens forbrugsmønstre og hvilket netværk kunden er tilsluttet i en løbende periode på 4 måneder.

Hvis kunden i denne periode opholder sig **mere end 50 % af tiden i udlandet**, og samtidig **over 50 % af det samlede forbrug sker i udlandet**, vil udbyderen opkræve et særligt forbrugstillæg (EU-tillæg) på SMS/MMS, opkald og data.

Før et sådant tillæg pålægges, vil kunden blive **varslet**. Kunden får herefter en frist på **2 uger til at ændre sin adfærd** – f.eks. ved at bruge mere af abonnementet i Danmark eller opholde sig mere i Danmark – for at undgå tillægget.

Hvis kunden **ikke ændrer sin adfærd**, vil det særlige tillæg blive opkrævet **med tilbagevirkende kraft fra datoen for den oprindelige varsling**.

Det samme gælder i følgende tilfælde:

- Kundens SIM-kort er inaktivt i længere perioder og bruges primært til roaming.
- Kunden har flere mobilabonnementer og veksler mellem SIM-kortene primært med henblik på roaming.

9 Datagrænser og gebyrer ved EU-roaming

Hvis en kundes abonnement indeholder en datapakke med et bestemt antal GB, fastsætter EU-reglerne en grænse for, hvor meget af denne data der må bruges til EU-roaming. For nærmere information om beregning af denne grænse henvises til **Artikel 2(c)** og **Artikel 4.2** i EU-forordning **C(2016) 8784** (Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2016/2286 af 15. december 2016).

Udbyderen kan vælge at tillade højere dataforbrug end grænsen foreskriver og kan tilbyde ekstra data i visse lande frem for andre.

Når kunden har nået datagrænsen for EU-roaming, kan udbyderen opkræve et **tillægsgebyr**, indtil kunden har brugt hele datamængden inkluderet i abonnementet.

Herefter vil yderligere dataforbrug i EU blive opkrævet **til samme takster som i Danmark**.

Ændringer i priser og abonnementsvilkår vil blive offentliggjort på <https://www.cloudsim.dk>.

Kunder vil blive varslet **30 dage i forvejen** om eventuelle ændringer, så de har mulighed for at opsigte deres abonnement inden ændringerne træder i kraft.

Ændringer, der er til **fordel for kunden** – fx prisnedsættelser – kan gennemføres uden forudgående varsel.

10 Forsendelse og levering

10.1. Leveringsområde og metoder

CloudSIM ApS sender fysiske SIM-kort og øvrige hardwareprodukter (f.eks. routere og tilbehør) udelukkende til verificerede erhvervsadresser i Danmark. International levering understøttes ikke. Ordre med ikke-danske leveringsadresser kan afvises eller kræve genfremsendelse med en gyldig dansk adresse.

Fysiske produkter sendes med anerkendte logistikpartnere som PostNord, GLS eller DAO. Den forventede leveringstid er typisk 1–7 hverdage fra ordrebekræftelse.

eSIMs leveres digitalt via QR-kode eller aktiveringslink. Digital levering betragtes som endelig og bindende, når eSIM-profilen er gjort tilgængelig for kunden. Der foretages ingen fysisk forsendelse af eSIMs.

10.2. Risikoovergang og ansvar

Risikoen for tab eller beskadigelse overgår til kunden ved bekræftet levering fra fragtfirmaet. Kunden er selv ansvarlig for at sikre, at korrekte og fyldestgørende leveringsoplysninger er angivet ved bestilling.

10.3. Leveringsfejl og reklamationer

Ved mislykket levering som følge af forkert adresse, nægtelse af modtagelse eller fravær på leveringsadressen, forbeholder CloudSIM ApS sig retten til at opkræve et genforsendelsesgebyr.

Hvis en forsendelse bliver væk eller forsinket, skal kunden kontakte CloudSIM ApS på support@cloudsim.dk senest 10 kalenderdage efter forventet leveringsdato. Reklamationer, der indsendes senere, kan muligvis ikke undersøges eller føre til genforsendelse.

11 Opsigelse

11.1. Kundens ret til opsigelse

Kunden har ret til at opsig sin aftale med CloudSIM ApS til enhver tid ved skriftlig meddelelse eller via kontoinstillingerne på CloudSIM ApS-plattformen.

11.2. CloudSIM ApS' ret til opsigelse

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til efter eget skøn at opsig en kundes adgang til platformen og tjenester med øjeblikkelig virkning.

11.3. Opsigelse ved manglende betaling

Ved manglende betaling eller misligholdelse af aftalte forpligtelser – herunder overtrædelse af handelsbetingelserne – kan CloudSIM ApS opsig kundens adgang til platform og tjenester uden forudgående varsel.

11.4. Kundens retsmidler

Ved væsentlig misligholdelse fra CloudSIM ApS's side har kunden ret til at opsig aftalen, forudsat at der gives skriftlig meddelelse og en rimelig frist for udbedring er givet.

11.5. SIM-kortets livscyklus og bevaring

CloudSIM ApS betragter ikke et SIM-kort som inaktivt alene på baggrund af manglende brug. SIM-kort og eSIM-profiler forbliver tilknyttet kunden, så længe det tilhørende abonnement er betalt og aktivt.

Ved opsigelse eller ophør af abonnement – herunder ved manglende betaling – kan CloudSIM ApS suspendere SIM-kortet og tilbagekalde tilknyttede numre eller tjenesteidentifikatorer.

12 Funktionalitet og platformudvikling

12.1. Platformbeskrivelse

Vores tjenester er baseret på telenetværk, der drives af vores partnere. Vi tilstræber høj driftssikkerhed og kvalitet, men visse uforudsete tekniske problemer kan opstå uden for vores direkte kontrol. Uanset dette forbliver CloudSIM ApS ansvarlig over for kunden og håndterer al support og eventuelle reklamationer.

12.2. Løbende udvikling

Vi er dedikerede til kontinuerlig innovation og videreudvikling af vores tjenester i samarbejde med partnerdrevne telenetværk. Vi prioriterer stabil og uafbrudt forbindelse, men anerkender, at visse forhold uden for vores kontrol – fx netværksproblemer hos tredjeparter – kan påvirke oplevelsen.

12.3. Integration af funktioner

Nye funktioner integreres problemfrit i den eksisterende platform og forbedrer både brugeroplevelsen og den operationelle effektivitet.

12.4. Løbende opdateringer

Platformforbedringer implementeres hurtigt og effektivt, og ændringer kommunikeres til brugerne, når det er relevant.

12.5. Effektiv logistik

Levering af SIM-kort: CloudSIM ApS sikrer hurtig forsendelse af SIM-kort, normalt inden for syv arbejdsdage efter bestilling. Aktivering af SIM-kort sker i forbindelse med ordren, så abonnementet er klar til brug, uanset hvornår det fysiske SIM-kort leveres.

13 Tekniske krav og drift

13.1. Platformfunktionalitet

CloudSIM ApS tilbyder en selvbetjeningsplatform med grundlæggende funktionalitet ved første adgang. Vores platform understøtter tjenester i flere lande og regioner, som kan ses på vores hjemmeside.

13.2. Kundens ansvar ved valg af tjenester

Det er kundens eget ansvar at sikre, at de valgte tjenester og abonnementer opfylder deres behov og fungerer effektivt i de relevante geografiske områder.

Ved udløb af data kan kunden kontakte CloudSIM ApS for at opgradere sin datapakke mod betaling af tillægsgebyr.

13.3. Netværksunderstøttelse

CloudSIM ApS's datatjenester understøtter en bred vifte af netværksteknologier, herunder 2G, 4G og 5G. Netværkets ydeevne kan dog variere afhængigt af geografisk placering og tilgængelighed i netværket.

13.4. Platformens stabilitet

Selvom vi tilstræber optimal drift, anerkender CloudSIM ApS muligheden for fejl eller uregelmæssigheder i platformen. Vi arbejder løbende med opdateringer og vedligeholdelse for at afhjælpe sådanne forhold. Bemærk, at der kan forekomme afbrydelser eller ændringer som følge af tekniske, vedligeholdelsesmæssige eller driftsrelaterede handlinger – herunder forsinkelser.

13.5. Tekniske krav

Kunden er ansvarlig for at opfylde de tekniske krav, der er nødvendige for brugen af vores tjenester, samt sikre kompatibilitet med eget udstyr.

CloudSIM ApS yder ikke konfigurations- eller opsætningsupport til kundens egne systemer eller enheder.

13.6. Lovgivningsmæssig overholdelse

Hvis vores tjenester omfattes af Betalingsloven, fraviges relevante bestemmelser i det omfang, det er lovligt tilladt.

14 Tilgængelighed og opetid

14.1. Adgang til platformen

CloudSIM ApS's platform er tilgængelig via internettet og giver kunder mulighed for at følge dataforbrug, ændre abonnementer, administrere SIM-kort og hente fakturaer.

14.2. Forpligtelse til opetid

CloudSIM ApS tilstræber en platformstilgængelighed på minimum 99 % opetid, målt kvartalsvis.

Denne opetidsforpligtelse dækker forebyggende vedligeholdelse og softwareopdateringer, som udelukkende vedrører CloudSIM's egne tjenester.



Det er vigtigt at bemærke, at opetidsmålet udelukkende gælder CloudSIM-plattformen og ikke omfatter de underliggende telekommunikationstjenester leveret af vores partnere – såsom netværksnedetid på data, tale eller SMS.

14.3. Vedligeholdelsesvinduer

Rutinemæssig vedligeholdelse og opdateringer foretages som udgangspunkt på hverdage. Kritiske opdateringer kan udføres i dagtimerne. CloudSIM ApS giver forudgående besked, når det vurderes nødvendigt og muligt, så kunderne kan planlægge og forberede sig på eventuelle afbrydelser.

14.4. Udelukkelse fra nedetid

Nedetid forårsaget af forhold uden for CloudSIM ApS's kontrol – herunder force majeure, såsom naturkatastrofer, uroligheder eller andre uforudsigelige og uundgåelige hændelser – medregnes ikke i beregningen af platformens tilgængelighed.

Dette anerkender, at visse hændelser ligger uden for virksomhedens indflydelse og derfor ikke bør påvirke opetidsstatistikken negativt.

14.5. Servicens robusthed

Vi har implementeret solide foranstaltninger for at sikre platformens robusthed og begrænse virkningen af eventuelle afbrydelser, herunder redundans og failover-mekanismer.

14.6. Overvågning

CloudSIM ApS overvåger alle servere 24/7 for hurtigt at kunne identificere og afhjælpe problemer, der påvirker platformens tilgængelighed.

15 Sikkerhed og begrænsninger i anvendelse

15.1. System- og adgangssikkerhed

Kunden er eneansvarlig for at beskytte alle SIM-kort, eSIM-profiler, enheder, konti og loginoplysninger leveret af CloudSIM ApS.

Tjenesterne må ikke anvendes til ulovlige, bedrageriske, misbrugende eller skadelige aktiviteter. Dette omfatter – men er ikke begrænset til – uopfordrede beskeder (spam), omgåelse af roamingregler eller uautoriseret videresalg.

Tjenesterne er udelukkende beregnet til kundens egen brug og må ikke videresælges eller distribueres engros uden forudgående skriftlig aftale med CloudSIM ApS.

Kunden skal etablere passende interne sikkerhedsforanstaltninger for at forhindre uautoriseret brug eller adgang til CloudSIM-tjenester. Misbrug kan medføre suspension, ophør af tjenester eller ekstraomkostninger.

15.2. Ansvar ved misbrug

CloudSIM ApS er ikke ansvarlig for misbrug, hacking eller tilsvarende aktiviteter rettet mod kundens systemer eller konti.

15.3. Misbrugspolitik

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til uden varsel at blokere eller opsige telefonnumre, der mistænkes for bevidst at være oprettet med henblik på at generere øget trafik til andre danske mobilnetværk end Norlys/TT netværket.

Eventuelle omkostninger, som CloudSIM ApS pådrager sig som følge af misbrug, vil blive opkrævet hos kunden. Derudover må mobilabonnementer ikke benyttes til følgende formål uden forudgående skriftlig tilladelse: SMS- og GSM-gateways, masseudsendelser af beskeder (bulk messaging) eller videresalg.

15.4. Omkostningsopkrævning

CloudSIM ApS fakturerer eller modregner gebyrer, der opstår som følge af kundens handlinger – f.eks. overforbrug ud over inkluderet datamængde eller genåbningsgebyrer ved suspenderede abonnementer.

Eksempel: Hvis en kunde overstiger sin datagrænse, vil CloudSIM ApS sende en separat faktura for det ekstra forbrug.

15.5. Sikkerhedstjek

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til at gennemføre sikkerhedskontroller med henblik på at identificere mistænkelig aktivitet.

16 Personoplysninger

16.1. Databehandling

Behandlingen af personoplysninger er omfattet af vores privatlivspolitik, som er tilgængelig på vores hjemmeside.

17 Support og servicemål

17.1. Teknisk support

CloudSIM ApS yder teknisk support til udpegede kontaktpersoner hos kunden via e-mail på hverdage mellem **kl. 10.00 og 16.00 (dansk tid)**.

Vores supportteam tilstræber at besvare e-mails og direkte beskeder inden for **24 timer**.

17.2. Serverovervågning

Ud over brugersupport overvåger CloudSIM ApS alle servere løbende for at sikre optimal drift og hurtig håndtering af eventuelle tekniske problemer..

17.3. Udvidede serviceaftaler

Ud over standard support tilbyder CloudSIM ApS **skræddersyede serviceaftaler**, der tilpasses den enkelte kundes behov.

For mere information om udvidede serviceløsninger kan kunder kontakte os på **support@cloudsim.dk**.

17.4. Overholdelse af instruktioner

Kunder skal følge CloudSIM ApS's rimelige instruktioner vedrørende brug af tjenesten og forebyggelse af fejl. Overholdelse af disse retningslinjer bidrager til optimal ydelse og minimerer risikoen for afbrydelser.

17.5. Proaktiv kommunikation

CloudSIM ApS tilstræber at opretholde en åben kommunikation med kunderne og informerer løbende om forbedringer, planlagt vedligeholdelse og eventuelle ændringer, der kan påvirke leverancen af tjenesterne.

17.6. Løbende forbedringer

Vi er engagerede i konstant forbedring og indsamler aktiv feedback fra kunder for at videreudvikle vores tjenester og løse eventuelle udfordringer.

17.7. Træning og ressourcer

CloudSIM ApS kan stille **vejledningsmateriale og ressourcer** til rådighed for at hjælpe kunder med at få mest muligt ud af vores tjenester. Dette kan omfatte brugerguides, videogennemgange og online dokumentation.

17.8. Feedbackmuligheder

Kunder opfordres til at give feedback på deres oplevelse med CloudSIM ApS's tjenester og support. Feedback hjælper os med at identificere forbedringsområder og tilpasse vores ydelser til kundernes behov.

18 Kommunikation

18.1. Kommunikationskanaler

CloudSIM ApS benytter **e-mail som primær kommunikationskanal** til al korrespondance – herunder servicemeddelelser, forespørgsler og supportsager.

Kunder kan forvente at modtage vigtige opdateringer og meddelelser via e-mail.

18.2. Kontaktoplysninger

Kunder opfordres til at holde deres **kontaktoplysninger – især e-mailadresse – opdaterede** for at sikre rettidig og effektiv kommunikation med CloudSIM ApS.

Eventuelle ændringer i kontaktoplysninger bør straks opdateres i kundens kontoindstillinger.

18.3. Servicemeddelelser

CloudSIM ApS kan benytte e-mail til at sende servicemeddelelser – f.eks. om planlagt vedligeholdelse, systemopdateringer og lancering af nye funktioner.

Formålet er at holde kunderne informerede om forhold, der kan påvirke brugen af CloudSIM ApS's tjenester.

18.4. Henvendelser og reklamationer

Kunder kan sende **reklamationer, forespørgsler eller supportanmodninger** via e-mail til CloudSIM ApS's supportteam.

Vores supportrepræsentanter står til rådighed for at hjælpe med spørgsmål og løse eventuelle udfordringer.

19 Immaterielle rettigheder

19.1. Ejerskab af CloudSIM ApS

CloudSIM ApS forbeholder sig alle rettigheder, herunder immaterielle rettigheder, til sin platform, tilhørende systemer og databaser. Dette omfatter enhver proprietær teknologi, knowhow og forretningshemmeligheder, der anvendes i CloudSIM ApS's tjenester.

19.2. Brugsret for kunder

Kunder tildeles en **begrænset, ikke-eksklusiv og tilbagekaldelig brugsret** til at få adgang til og anvende CloudSIM ApS's platform og tjenester. Dette inkluderer adgang til kundeportalen, forbindelsestjenester, telefonnumre og tilknyttede funktioner.

Denne brugsret indebærer ikke ejerskab og er betinget af en aktiv aftale med CloudSIM ApS samt fuld overholdelse af disse betingelser.

CloudSIM ApS forbeholder sig retten til at suspendere eller opsige adgangen ved misligholdelse, misbrug eller manglende betaling.

19.3. Ejerskab af nøgleord og telefonnummer

Alle telefonnumre, SMS-nøgleord eller identifikatorer, der tildeles kunden, forbliver CloudSIM ApS's eller dets netværksudbyderes ejendom.



Kunden må alene benytte disse identifikatorer i den periode, hvor abonnementet er aktivt.

Ved opsigelse forbeholder CloudSIM ApS sig retten til at **tilbagekalde eller tildede disse identifikatorer til andre**, medmindre andet er aftalt skriftligt.

Dog kan mobilnumre overføres til en anden udbyder via nummerportering i henhold til gældende procedurer og lovgivning.

SIM-kort, der er købt fysisk af kunden, **tilhører kunden** og skal ikke returneres ved ophør af aftalen.

20 Ansvar og ansvarsbegrænsning

20.1. Kundens ansvar

Kunden bærer det fulde ansvar for brugen af CloudSIM ApS's platform og tjenester – herunder tilknyttede enheder og udstyr.

20.2. Ingen fortrydelsesret

Kunden anerkender, at der **ikke er fortrydelsesret**, når adgangen til eller brugen af CloudSIM ApS's platform og tjenester er påbegyndt.

20.3. Ansvarsbegrænsning

CloudSIM ApS kan ikke holdes ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader – herunder tab af data, omsætning eller fortjeneste – som følge af brugen af platformen og tjenesterne.

20.4. Udelukkelse af visse tab

CloudSIM ApS fraskriver sig ethvert ansvar for driftstab, tab af avance, tab af besparelser, goodwill eller lignende – uanset om sådanne tab kunne forudses eller ej.

20.5. Maksimalt erstatningsansvar

CloudSIM ApS's samlede erstatningsansvar over for kunden – uanset årsag – er begrænset til det mindste beløb af enten:

- Det beløb kunden har betalt til CloudSIM ApS i de seneste **6 måneder**, eller
- Det faktisk dokumenterede direkte tab.

20.6. Skadesløsholdelse

Kunden forpligter sig til at holde CloudSIM ApS skadesløs for ethvert krav eller tab, som måtte opstå som følge af kundens handlinger eller overtrædelse af aftalen.

20.7. Teleoperatørers ansvar

CloudSIM ApS fraskriver sig ethvert ansvar for tab, som måtte opstå hos teleoperatører eller andre tjenesteudbydere som følge af nedlæggelse af tjenester eller lukning af numre.

Det er kundens ansvar at overholde gældende vilkår hos disse udbydere og at være opmærksom på, at CloudSIM ApS **ikke kan holdes ansvarlig for beslutninger eller handlinger foretaget af tredjeparter**, herunder netværksoperatører.

21 Marketing

21.1. Kundereference

CloudSIM ApS kan sende kunder relevant information om tjenester, opdateringer og produktrelaterede meddelelser via e-mail eller gennem kundeportalen.

CloudSIM ApS kan angive kundens navn og logo i reference- og case-materiale, herunder på sin hjemmeside eller i markedsføringsmaterialer.

Kunder har til enhver tid mulighed for at frabede sig brug som reference ved skriftlig henvendelse til CloudSIM ApS.

CloudSIM ApS videregiver ikke kundedata til tredjepart til markedsføring, der ikke er relateret til CloudSIM ApS's egne produkter og ydelser.

21.2. Brug af forretningskarakteristika

Ved brug af kunder som reference kan CloudSIM ApS anvende kundens virksomhedsnavn, kendetegn og varemærker i det omfang, det er nødvendigt for formål relateret til markedsføring.

CloudSIM ApS sikrer dog, at sådan brug ikke skader kundens brand eller forretningsomdømme.

21.3. Fravalg af referencebrug

Kunder kan vælge **ikke at blive anvendt som reference** i CloudSIM ApS's markedsføringsmateriale. Ønsker man at fravælge dette, kan man sende en anmodning til support@cloudsim.dk med tydelig angivelse af, at man ønsker at frasige sig referencebrug.

22 Lovvalg og værneting

Disse betingelser og enhver tvist, der måtte opstå i forbindelse hermed, er underlagt og skal fortolkes i overensstemmelse med **dansk ret**.

Enhver tvist, der ikke kan løses i mindelighed, skal afgøres ved **de danske domstole**, med **retten i den retskreds, hvor CloudSIM ApS har hjemsted**, som aftalt værning.

23 Force majeure og andre uforudsete forhold

CloudSIM ApS kan ikke holdes ansvarlig for manglende eller forsinket opfyldelse af sine forpligtelser, hvis sådanne forhold skyldes omstændigheder uden for virksomhedens rimelige kontrol. Dette kan omfatte – men er ikke begrænset til – krig, borgerlige uroligheder, terrorisme, naturkatastrofer, pandemier, myndighedsindgreb, strejker, lockout eller andre begivenheder, der anses som force majeure.

CloudSIM ApS er heller ikke ansvarlig for tekniske forstyrrelser forårsaget af ukontrollerbare eksterne faktorer, herunder – men ikke begrænset til – virusangreb, cyberangreb, denial-of-service-hændelser, unormal belastning af netværk eller fejl i tredjeparts infrastruktur eller telekommunikationssystemer.

I sådanne tilfælde vil CloudSIM ApS gøre en rimelig indsats for at informere de berørte kunder og afbøde konsekvenserne. Hvis sådanne forhold varer ved i mere end 30 sammenhængende dage, forbeholder CloudSIM ApS sig retten til at udskyde levering af tjenester eller annullere aftaler uden ansvar. Kunden har tilsvarende ret til at opsige aftalen, hvis tjenesten ikke kan genoprettes inden for rimelig tid.