

Tjänstespecifika villkor (ADSL)

- Phonera Företag AB, 556434-4397

1 Inledning

Dessa särskilda villkor avseende bredbands-tjänster med ADSL-anslutning reglerar avtalsförhållandet mellan Phonera Företag AB ("Phonera ") och Kund ("Kunden"). Dessa särskilda villkor reglerar inte andra avtalade tjänster parterna emellan utan exklusivt bredbands-tjänster. Dessa särskilda villkor utgör tillsammans med de övriga villkor som framgår av Kundens beställning avtalet ("Avtalet") mellan Phonera och Kunden för tjänsten Phoneras Bredband ADSL Företag ("Tjänsten"). Avvikelse från Kundens beställning och dessa särskilda villkor skall avtalas skriftligen mellan parterna för att äga giltighet. Tjänsten kan tillhandahållas direkt av Phonera eller genom någon av Phoneras underleverantörer. Åtgärder gentemot Kunden i enlighet med dessa särskilda villkor eller Kundens beställning får utföras av Phonera eller någon av Phoneras underleverantörer.

2 Allmänt

K Kundens beställning av Tjänsten kan ske muntligen, skriftligen eller elektroniskt (t.ex. via Internet). Phonera äger rätt att göra en kreditprövning av Kunden, och kan efter en samlad bedömning på egen hand avböja att ingå avtal med Kunden. Avtalet är ingånget när Phonera skriftligen godkänt och bekräftat Kundens beställning.

3 Förutsättningar för avtalet

En absolut förutsättning för att Kunden skall kunna tillhandahållas Tjänsten, är att en fungerande teleanslutning med ett giltigt analogt telefonabonnemang finns kopplad till Kundens lokal och att teleanslutningen uppfyller de tekniska och kvalitetsmässiga krav, t.ex. avstånd till telestationen, som gäller för att Tjänsten skall kunna levereras. Ytterligare ett absolut villkor för att Kunden skall kunna tillhandahållas Tjänsten är att Phonera har anslutit den lokala telestation, till vilken Kundens teleanslutning går, d.v.s. att Tjänsten är etablerad i denna telestation. Tjänsten kommer att utnyttja redan befintlig fysisk teleanslutning och i Tjänsten ingår ej någon installation av ny teleanslutning. Om Phonera på grund av brist i förutsättningarna enligt ovan inte kan tillhandahålla Tjänsten upphör Avtalet, utan rätt till kompensation för någon av parterna, med automatik att gälla så snart som Phonera fått underrättelse därom. Phonera åtar sig att underrätta Kunden härom.

4 Tjänsten

Phonera åtar sig att tillhandahålla Tjänsten, såsom den beskrivs på beställningsblanketten. Phonera kan utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som är till uppenbar fördel för Kunden. Phonera har även rätt att utföra andra förändringar i Tjänsten. Sådana andra förändringar i Tjänsten skall emellertid skriftligen meddelas Kunden senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Om Kund inte önskar använda Tjänsten på grund av förändringen äger Kunden rätt att senast vid ändringens ikraftträdande säga upp Avtalet varpå Avtalet upphör med omedelbar verkan.

5 Service och underhåll

Phonera äger, utan rätt till kompensation, rätt att vidtaga åtgärder som påverkar Tjänsten. Hit räknas även tillfälliga avbrott i Tjänsten om åtgärderna är påkallade av lag, tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Phonera skall vidtaga sådana åtgärder skyndsamt och sträva efter att störningar och avbrott begränsas. Om planerat avbrott beräknas bli längre än 8 timmar skall Kunden meddelas.

6 Kundsupport

Kundsupporten omfattar enbart Tjänsten, anvisningar och stöd vid mjukvarumässiga inställningar av nödvändiga program i samband med installation av Tjänsten, samt hjälp och stöd vid felsökning då Tjänsten inte fungerar såsom är avsett. Kundsupport ges enbart via det vid leverans till Kund hänvisade telefonnumret och e-postadressen. På beställningsblanketten anges under vilka tider som kundsupporten finns tillgänglig. Avhjälpan av fel i datorutrustningen såsom t.ex. operativsystem, annan programvara eller nätverkskort ingår inte i Kundsupporten. Kundsupporten omfattar inte heller ADSL-modem/splitter som inte köpts via Phonera, tillhandahållande av reservdelar eller andra komponenter till den utrustning som Kunden äger. För reklamationer och löpande underhåll av den utrustning som Kunden äger hänvisas Kunden till leverantören av den specifika utrustningen.

7 Kundens åtaganden

Kunden ansvarar för att göra nödvändiga mjukvarumässiga inställningar och programinstallationer i enlighet med Phoneras instruktioner. Phonera ansvarar inte för problem eller kostnader som uppstår p.g.a. Kundens felaktiga installation av tillhandahållna programvara. Phonera garanterar inte att det råder kompatibilitet mellan tillhandahållna programvara och gamla och nya programvaror vilka installeras på Kundens dator. Kunden ansvarar också för att införskaffa och använda ett av Phonera godkänt ADSL-modem samt en separat ADSL-splitter, om den ej är integrerad i ADSL-modemet, och att i enlighet med de instruktioner Phonera lämnar koppla modemmet till sin första telenätanslutning och dator. Kunden ansvarar ensam för alla eventuella kostnader för ADSL-modem, ADSL-splitter, kablage eller dylika kostnader att hänföra till installationen. Kunden är dessutom ensam fullt ansvarig för att användaridentitet, lösenord och IP-nummer förvaras på sådant sätt att obehöriga inte får tillgång till dessa eller i övrigt obehörigen kan komma att utnyttja Tjänsten. Kunden ansvarar också för att annan person som getts möjlighet att utnyttja Tjänsten följer dessa abonnemangsvillkor fullt ut. Om Kunden flyttar åligger det Kunden att i god tid (minst tre (3) veckor) dessförinnan anmäla detta till Phonera. Om Kunden inte gör anmälan i god tid innan flytten, finns risk att Kundens abonnemang hos Phonera obehörigen utnyttjas av person som övertagit Kundens lokal. I sådant fall är Kunden skyldig att ersätta Phonera för utnyttjandet och de extra kostnader som Phonera kan komma att åsamkas.

8 Användning av utrustning

Kunden skall använda sådan utrustning som uppfyller de krav som gällande lagstiftning från tid till annan ställer. Phonera tar inget ansvar för användning av utrustning i strid med gällande lagstiftning. Vid eventuella störningar, av slag det vara må, är Kunden skyldig att omedelbart koppla ur den störande utrustningen.

8 Användning av tjänsten

Kunden ansvarar vid användandet av tjänsten för att vid var tid gällande lagstiftning följs. Kunden får inte använda eller utnyttja Tjänsten på ett olagligt eller otillbörligt sätt (exempelvis spridande av information som kan bedömas vara olaglig eller stridande mot god publicistisk sed, medvetet spridande av datavirus, e-postspam, kedjebrev eller filer utan tillstånd, utföra portscanning, intrång/intrångsförsök eller dylikt). Vid uppkoppling till Phoneras bredbandsnät möjliggörs tillträde till ett stort antal datanät. Vissa av dessa är belagda med restriktioner som begränsar, förhindrar eller förbjuder användande. Kunden förbinder sig att inte olovligt koppla upp sig till datanät som inte tillåter sådan anslutning eller uppställer vissa förutsättningar som inte uppfylls av Kunden. Skulle sådant olovligt intrång komma till Kundens kännedom skall Kunden omedelbart meddela Phonera. Phonera ansvarar inte för Kundens information t.ex. innehåll i Kundens korrespondens, Kundens material på hemsidor, Kundens inlägg i nyhetsmöten eller andra aktiviteter som Kunden utför på Internet eller i system kopplade till Internet. Kunden ansvarar för att löpande tömma sina e-postkonton så att e-post på ett normalt sätt kan distribueras till Kunden. Kunden får inte missbruka Tjänsten genom ornormalt hård användning. Phonera förbehåller sig i sådant fall rätten att när som helst begränsa överföringshastigheten alternativt säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Phonera förbehåller sig rätten att vid var tid ensidigt avgöra vad som utgör ornormalt hård användning. Phonera äger rätt att omedelbart såväl stänga ett abonnemang som säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan, utan återbetalningsskyldighet av Kundens erlagda avgifter samt att slutfakturera Kunden för tid fram till avtalsperiodens slut, om det visar sig att Kunden utnyttjat abonnemang på ett otillbörligt sätt eller i övrigt väsentligt bryter mot Avtalet

10 Backup av material

Kunden godkänner att Phonera av driftsäkerhetsskäl regelbundet äger rätt att ta säkerhetskopior (back-up) av Kundens material.

11 Avtalstid och uppsägning

Avtalstiden (bindningstiden) för Tjänsten framgår av Beställningsblanketten. Vid utebliven uppsägning övergår Avtalet att gälla tills vidare. Kunden har efter Bindningstiden rätt att när som helst säga upp Avtalet med iakttagande av en 3 månaders uppsägningstid. Uppsägning skall ske skriftligen för att äga giltighet. När Kundens uppsägning kommit Phonera tillhanda stängs Tjänsten ner så snart som möjligt eller vid det datum som Kunden specifikt önskar. Om Phonera

inte kan stänga ner Tjänsten omedelbart eller på önskad tid skall Tjänsten stängas ner inom skälig tid, dock senast 30 dagar efter det att Phonera mottagit den skriftliga uppsägningen. Eventuell i förskott debiterad startavgift återbetalas inte vid Kundens uppsägning. Phonera äger rätt att när som helst skriftligen säga upp Avtalet med Kunden med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid. Om Kunden inte har betalat Phonera för nyttjandet av Tjänsten när betalningsfristen för faktura går ut eller om Kunden inställer sina betalningar, försätts i konkurs, eller annars kan anses vara på obestånd, äger Phonera rätt att säga upp Avtalet och stänga av Kundens tillgång till Tjänsten med omedelbar verkan. Om detta Avtal upphör att gälla upphör även Kundens all rätt att använda Tjänsten.

12 Avgifter och betalningsvillkor

Kunden skall erlägga betalning för användandet av Tjänsten från den dag Avtalet träder ikraft. Betalning för Tjänsten skall under Bindningstiden erläggas i enlighet med specificerad avgift på beställningsblanketten. Under därpå följande löpande tillsvidareavtal skall betalning erläggas i enlighet med Phoneras vid var tid gällande prislista. Aktuella avgifter återfinns på Phoneras hemsida www.phonera.se eller kan erhållas hos kundtjänst på telefonnummer 040-622 10 00. Avgiftsändring skall aviseras av Phonera senast en (1) månad i förväg. Vid samtliga avgiftsändringar äger Kund rätt att säga upp Avtalet avgiftsfritt med verkan från det att ändringen trätt i kraft. Fakturering sker kvartalsvis i förskott. Om Kunden även är kund hos Phonera för andra produkter och/eller tjänster så faktureras avgiften vanligtvis samtidigt med övriga produkter och/eller tjänster. Betalningen skall vara Phonera tillhanda senast på förfalldagen som anges på fakturan. Kunden skall genast meddela (reklamera) Phonera om en faktura anses felaktig. Sker inte reklamation inom skälig tid förlorar Kunden sin rätt att komma med invändningar mot fakturan. Skälig tid är, om inte särskilda skäl föranleder annat, senast innan fakturans förfalldag inträtt. Skulle Avtalet upphöra i förtid under Bindningstiden på grund av brist i förutsättningar enligt punkt 3 ovan, och detta beror på Kundens självt t.ex. Kundens avlyttnings från lokalen, äger Phonera rätt att omgående slutfaktureras avgifterna för återstående delen av Bindningstiden. Vid för sen betalning utgår dröjsmålsränta, samt i förekommande fall påminnelseavgift och inkassoavgift, enligt lag. Phonera äger rätt att, oaktat ovanstående, omgående kräva betalning av Kund, om Kundens avgifter överskrider det belopp som Phonera från tid till annan godkänt som kreditgräns för Kunden. Phonera äger dessutom rätt att stänga av Kunden från nyttjande av Tjänsten när Kundens kreditgräns enligt ovan är uppnådd fram till dess full betalning erlagts. Kunden skall genast skriftligen meddela Phonera vid ändring av faktureringsadress.

13 Kunduppgifter - personuppgiftslagen (PUL)

I och med Avtalets ingående lämnar Kunden sitt samtycke till att Phonera, som är personuppgiftsansvarig, får behandla de personuppgifter som krävs för att Phonera ska kunna tillhandahålla Kunden den beställda Tjänsten och fullgöra förpliktelser enligt lag och Avtalet. Uppgifterna får också användas för underlag till exempelvis marknadsanalyser, marknadsföring,

kundvård och statistik. Phonera kan komma att komplettera uppgifterna genom inhämtning från andra privata och offentliga register, t ex för uppdatering av adressuppgifter. När det enligt Phoneras uppfattning är nödvändigt får Phonera lämna ut uppgifterna till andra bolag inom Phonerakoncernen och till bolag som Phonerakoncernen samarbetar med. Om Kunden beställer Tjänsten i samband med erbjudande från affärspart till Phonera godkänner Kunden att Phonera äger hämta uppgifter om Kunden från affärspartens kund- eller annat register. Genom skriftlig anmälan till Phonera kan Kunden kostnadsfritt en gång per kalenderår få information om de personuppgifter som behandlas av Phonera beträffande Kunden. Kunden kan när som helst begära rättelse av felaktiga uppgifter eller återkalla sitt samtycke till att ta emot marknadsföring.

14 Ansvarsbegränsningar

Phonera ansvarar för Tjänsten och leveransen därav fram till första telenätsanslutning (telefonjack) i Kundens lokal. Phonera ansvarar emellertid inte för funktionen i Kundens ADSL-modem och ADSL-splitter, såvida Kunden inte köpt denna utrustning från Phonera. I så fall har Phonera ett ansvar enligt konsumentköplagen och eventuella lämnade garantier. Phonera garanterar inte Tjänstens kvalitet och funktion vid fel eller brister i ADSL-modem och ADSL-splitter, oavsett orsaken därtill t.ex. om felet beror på felaktig konfiguration, installation eller fel i hårdvaran. Vid väsentliga fel eller brister i Tjänsten, och då felet eller bristen beror på Phonera, äger Kunden rätt till nedsättning av månadsavgiften i proportion till felet eller bristens omfattning. Kunden äger inte rätt till annan kompensation för fel eller brist i Tjänsten än ovan nämnda. Phoneras ansvar under detta Avtal är dessutom begränsat till tolv månadsavgifter per kalenderår oavsett antal skador, fel eller brister och omfattningen av dessa. Phonera ansvarar inte för olägenhet, skada, varken direkt eller indirekt, eller förlust, utom där så särskilt anges i Avtalet eller dess bilagor, och som orsakats genom avbrott av eller annan felaktighet på förbindelse eller genom oriktigt expedierad, utebliven eller försenad transport av data eller tal eller störningar av sådan transport. Phonera ansvarar inte heller för intrång eller skador som tillfogas av tredje man. Phonera ansvarar inte på något sätt för Kundens transaktioner, t.ex. köp av varor, över Internet. Phonera ansvarar inte heller på något sätt för olägenhet, skada, varken direkt eller indirekt, eller förlust som beror på omständigheter utanför Phonera kontroll eller som Phonera inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bland annat alltid anses olyckshändelse, brand, åsknedslag, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Phonera personal eller annans), sjukdom datafel eller handling eller underlåtenhet från myndigheters sida eller handling eller underlåtenhet från någon som Phonera inte uttryckligen åtagit sig ansvar för.

15 Immateriella rättigheter

Phonera eller dess licensgivare har full äganderätt till samtliga immateriella rättigheter i av Phonera tillhandahållen utrustning, programvara, manualer eller annan information. Eventuellt tillhandahållen programvara upplåts på en icke exklusiv basis och är inte på något vis överlåtbar och får endast användas i samband med

utnyttjande av tillhandahållen Tjänst. Programvara får under inga omständigheter kopieras.

16 Överlåtelse m.m.

Phonera äger utan samtycke rätt att när som helst överlåta Avtalet eller vissa rätt- och/eller skyldigheter enligt Avtalet t.ex. rätten att motta betalning enligt Avtalet. Phonera skall med minst en (1) månads varsel informera Kund om överlåtelsen. Kund äger därefter rätt att säga upp Avtalet avgiftsfritt med verkan från att överlåtelsen trätt i kraft. Kunden äger inte rätt att överlåta Avtalet eller vissa rätt- och/eller skyldigheter enligt Avtalet utan Phoneras på förhand lämnade skriftliga samtycke. Kunden äger inte heller rätt att på något sätt vidare distribuera eller vidareförsälja Tjänsten som tillhandahålls av Phonera.

17 Ändring av de särskilda villkoren

Phonera äger rätt att ändra dessa villkor. Phonera skall med minst en (1) månads varsel informera Kund om ändringen. Kund äger därefter rätt att säga upp Avtalet avgiftsfritt med verkan från att ändringen trätt i kraft. Ändringen träder i kraft tidigast en (1) månad efter det att Phonera har avsänt skriftligt meddelande om ändringen till Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet skriftligen innan ändringen träder i kraft är Kunden bunden av de nya villkoren.

18 Meddelanden

Med reservation för vad som följer av vid var tid gällande indispositiv lagstiftning är parterna överens om att part skall skriftligen översända meddelanden, information, uppsägning mm. till den andre parten och detta får ske via e-post och/eller brev. Sådant brev anses mottaget sju dagar efter dess avsändande om det inte framstår som sannolikt att brevet anlänt efter denna tidpunkt. Meddelanden till Phonera skall skickas till Phoneras Kundservice. Meddelanden till Kunden skickas till den adress och/eller e-postadress som Kunden har uppgivit till Phonera. Kunden är skyldig att genast meddela Phonera eventuella adressändringar.

19 Tvist

Tvist i anledning av detta avtal skall slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitutets Regler för Förenklad Skiljeförfarande. Skiljeförfarandet skall äga rum i Malmö. Svensk lag skall vara tillämplig. För konsument er gäller även att ARN (Allmänna Reklamationsnämnden).

Publicerat den 2011-03-01 | v2.0