

Villkor för företagsabonnemang på Phoneras tjänster och tillhörande utrustning

Gällande från 2018-05-15

Integritet

Vi behandlar personuppgifter om Kundens anställda eller andra användare av Tjänsten enligt Avtalet ("Användare"). Com Hem AB (Phonera) är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Phonera behandlar sådana personuppgifter går att finna i Phoneras Integritetspolicy på comhem.se/foretag/integritet. I Integritetspolicyen finns information om vilka personuppgifter Phonera behandlar och för vilka ändamål detta sker. Vidare finns bland annat information om den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt Användarens rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor
- B Särskilda/Tjänstespecifika villkor för Phonera Bredband
- C Särskilda/Tjänstespecifika villkor för Phonera Telefoni

A ALLMÄNNA VILLKOR

A 1 Allmänt

Dessa allmänna villkor gäller för avtal mellan Com Hem AB, org nr 556181-8724 (Phonera) och juridisk eller fysisk person som är ett företag (Kund) avseende Phoneras grundtjänster inklusive tillhörande utrustning (Grundtjänst) och för sådana tillvalstjänster inklusive tillhörande utrustning (Tillvalstjänst) som Phonera erbjuder till företag från tid till annan. Grundtjänst och Tillvalstjänst kallas gemensamt för "Tjänsten". De villkor som gäller för Tjänsten (Villkoren) omfattar dels dessa allmänna villkor som gäller för alla typer av Tjänster och dels särskilda villkor som gäller för respektive Grundtjänst och Tillvalstjänst. Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse, såsom specifikationen, Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Phoneras vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Phonera och Kunden (Avtalet).

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Phonera kan, förutom Villkoren, även samarbetspartners villkor vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk.

Vid eventuella motstridigheter mellan bestämmelser i Avtalet har Specifikationen, Kundens beställning och specialbestämmelser i samband med visst erbjudande företräde framför Villkoren och de särskilda villkoren har företräde framför de allmänna villkoren.

A 1.1 Avtal om Tjänsten förutsätter bland annat:

- (a) att Tjänsten kan distribueras till aktuell betjädningsadress; och
- (b) att Kunden har sitt affärsställe i Sverige.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller rättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

A 1.2 Aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten (Specifikationen) samt Phoneras gällande prislista och aktuella utbud av Tjänster framgår av Phoneras webbplats comhem.se/foretag (Webbplatsen) och kan även fås via Phoneras Kundservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A 1.3 Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för bruk inom Kundens verksamhet. Kunden får inte vidareupplåta eller vidareförsälja Tjänsten och utrustning inklusive tillbehör. Utrustning inklusive tillbehör som Kund köpt på avbetalning från Phonera är Phoneras egendom (Phoneras Egendom) till dess full betalning har erlagts. Kunden får således inte vidareupplåta eller vidareförsälja sådan utrustning innan full betalning har erlagts. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Phoneras eller tredje mans rätt eller på annat sätt bryter mot gällande lagstiftning.

A 1.4 Kunden ansvarar för all användning av Tjänsten inklusive, i förekommande fall, Kundens anställdas och övriga personers användning av Tjänsten. Om det kommer till Kundens kännedom att Tjänsten har använts på ett sätt som strider mot Avtalet ska Kunden omedelbart vidta åtgärder för att se till att användningen upphör och underrätta Phonera.

A 1.5 Phoneras leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Phoneras Kundservice. Phonera har alltid rätt att senarelägga leverans av Tjänster på grund av händelser som inte beror på Phonera eller något förhållande på Phoneras sida eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som Phonera inte rimligen kunnat förutse. Om sådan försening beror på Kunden, har Phonera rätt till ersättning för kostnader som orsakats av förseningen.

A 1.6 Phonera förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under avtalstiden.

A 2 Avtal om Tjänst m m

A 2.1 Kunden kan ingå Avtal via Webbplatsen, via telefon, via e-post, via post, hos återförsäljare eller på annat sätt som framgår av Webbplatsen. Avtal ska anses träffat först när Phonera har godkänt Kundens beställning. Kunden ansvarar för att den person som ingår Avtal med Phonera för kundens räkning har rätt att företräda Kunden och ingå Avtal med Phonera.

A 2.2 Kund som flyttar sitt affärsställe till ny fastighet, kan flytta över Tjänsten till det nya affärsstället om förutsättningarna för tillhandahållande av Tjänsten är uppfyllda i den fastighet där Tjänsten ska brukas. Kunden ska anmäla adressändring till Phonera senast 1 månad i förväg. Phonera har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. Kund som flyttar sitt affärsställe till fastighet där Tjänsten inte kan levereras, kan komma att erbjudas liknande tjänst. Kan Phonera inte leverera till den nya fastigheten och Tjänsten inte går att överlåta kommer Kund att slutfaktureras för resterande bindningstid.

A 3 Utrustning m m

A 3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Phonera godkänd utrustning avsedd för Tjänsten som uppfyller de krav som följer av Avtalet och gällande lagstiftning. Kunden förbinder sig att endast ansluta utrustning till den anslutning som avtalats. Aktuella priser och eventuella erbjudanden för Phoneras tillhandahållande av utrustning finns på Webbplatsen. Kunden förbinder sig att omedelbart koppla ur och upphöra att använda utrustning som orsakar fel, avbrott eller störningar på Tjänsten.

A 3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller användas av obehöriga. Kunden får inte söka obehörig åtkomst till Phoneras eller andras nät eller till utrustning som är ansluten till sådana nät. Kunden ansvarar för drift av och kostnader för fastighetsnätet eller, om fastighetsnät saknas, för installation av fastighetsnät.

A 3.3 Phonera har rätt att ta ut en avgift om Kunden inte hämtar ut försändelse med utrustning enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

A 3.4 Phonera förbehåller sig äganderätten till Phoneras Egendom. Kunden förbinder sig:

- (a) att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Phoneras Egendom;
- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Phoneras Egendom;
- (c) att ansvara för att Phoneras Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (till exempel till följd av åsknedslag); och
- (d) att förvara Phoneras Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 3.5 Om Phoneras Egendom skadas eller förloras ska Kunden ersätta Phoneran för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Phoneras vid var tid gällande prislista om detta inte ska bekostas av Phoneran enligt punkt 3.6. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Phoneras Egendom vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av Kunden såvitt kostnaden inte hänför sig till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt 3.6 ska bekostas av Phoneran.

A 3.6 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Phoneras Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A 3.7 Om Avtalet upphör ska Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Phoneras Egendom till mottagare som Phoneran meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Phoneran rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Phoneras vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stöld av utrustning ska polisanmälas varefter kopia på anmälan ska insändas till Phoneran. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Phoneras Egendom ska ersättas av Kunden enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

A 3.8 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIM-kort, programkort och annan behörighetsuppgift eller värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Kunden får inte kopiera, göra ingrepp i eller manipulera Värdehandling. Vid förlust av utrustning, eller om det finns risk för att utrustning eller Tjänsten används eller kan komma att

användas av obehöriga, till exempel om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Phoneras Kundservice så att Phoneran har möjlighet att spärra Tjänsten.

Phoneran har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

A 3.9 Från det att anmälan enligt 3.8 har inkommit till Phoneran ansvarar Phoneran för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

- (a) förfarit grovt vårdslöst;
- (b) frivilligt har röjt en Värdehandling; eller
- (c) på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och inte omedelbart efter upptäckten anmält detta till Phoneras Kundservice.

Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 3.10 För att skydda Kunden och Phoneran från att någon obehörig använder Tjänsten kan Phoneran spärra Tjänsten om:

- (a) Phoneran har anledning att anta att Kundens utrustning eller Värdehandling har tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller
- (b) fel PIN- eller säkerhetskod knappas in 3 gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad ska Kunden kontakta Phoneras Kundservice. Phoneran öppnar Tjänsten igen så snart Phoneran vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Kunden har inte rätt till prisavdrag för den tid Tjänsten varit spärrad.

A 4 Support och underhåll m m

A 4.1 Phoneran tillhandahåller normalt support via Kundservice under dess öppettider avseende Tjänsten och utrustning inklusive tillbehör som tillhandahållits av Phoneran eller genom Phoneras förmedling. Phoneran tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning eller reservdelar.

A 4.2 Om inte annat avtalats utför Phoneran anslutningsåtgärder och andra åtgärder under för Tjänsten utsatt service-tid. Parterna kan avtala om att Phoneran ska utföra åtgärder vid andra tidpunkter. Phoneran har rätt att ta ut en avgift för sådana åtgärder enligt vid var tid gällande prislista.

A 4.3 Kunden ska bereda Phoneran, eller person för vilken Phoneran svarar, tillträde till lokal för felsökning, underhåll, anslutning, montering eller demontering av utrustning. Detsamma gäller om Phoneran har åtagit sig att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Kunden och Phoneran ska komma överens om tid för detta. Kunden ska vara behjälplig vid felsökning och, om Phoneran begär det, ha tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpning av fel ska vara möjlig.

A 4.4 Phoneran har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigering av fel samt uppdatering och uppdatering av hård- och mjukvara. Phoneran ska sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder skyndsamt och under tider då Tjänsten normalt har låg belastning. Kunden har inte rätt till prisavdrag för den tid tillgången till Tjänsten är begränsad på grund av underhållsarbete och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder på Tjänsten.

A 5 Ansvar, störningar och avbrott m m

A 5.1 Om inte Kunden och Phoneran skriftligen har avtalat om annan servicenivå ska Phoneran åtgärda fel, störningar och avbrott i Tjänsten inom skälig tid efter felanmälan. Felsökning och avhjälpning av fel sker utan kostnad för Kunden under förutsättning att fel inte beror på utrustning som inte är godkänd av Phoneran eller vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på förhållande som Phoneran inte ansvarar för, såsom till exempel (i) Kundens vårdslöshet eller vårdslöshet hos annan som Kunden svarar för, (ii) utrustning som inte är godkänd av Phoneran eller uppfyller krav enligt gällande lagstiftning, (iii) underlåtenhet att följa anvisningar om installation eller användning av Tjänsten eller utrustning eller (iv) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Phoneran har Phoneran rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Phoneras vid var tid gällande prislista. Som fel eller störning räknas inte fel eller störningar som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten. Störningar eller avbrott på fastighetsnätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas dock endast om Phoneran har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Phoneran ansvarar inte för att upplysa fastighetsägaren eller Kunden om störningar eller avbrott på fastighetsnätet.

A 5.2 Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 24 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom återbetalning eller kreditering av del av erlagd avgift. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i hela dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.

A 5.3 Phoneran ansvarar inte i något fall under detta Avtal för skada till följd av dataintrång eller förlust av data, utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust, skada som orsakats tredje man eller indirekt skada. Phoneras ansvar under detta Avtal ska alltid för varje helt kalenderår vara begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande 10 procent av de avgifter Kunden betalat till Phoneran för Tjänsten under den föregående tolv månadersperioden, dock maximalt till ett belopp motsvarande 5 gånger det prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110) som gällde vid tidpunkten för skadan. Begränsningen av Phoneras ansvar enligt

denna punkt 5.3 ska inte gälla om Phonera har handlat grovt vårdslöst eller uppsåttligt.

A 5.4 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag enligt punkten 5.2, och heller ingen rätt till ersättning för skada enligt punkten 5.3, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Phoneras kontroll vars följder inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, till exempel atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Phoneras personal eller inte), lag eller myndighetsbeslut, blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Phonera inte svarar. Phonera är befriad från skyldighet att fullgöra förpliktelser enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

A 5.5 Phonera ansvarar inte i något fall, och Kunden har ingen rätt till prisavdrag eller ersättning för skada orsakad av bristande funktionalitet i tredjeparts produkter, utrustning eller programvara som inte tillhandahållits av Phonera eller annan genom förmedling av Phonera eller tjänster som är beroende av Tjänsten eller sådan utrustning.

A 5.6 Phonera ansvarar inte i något fall för innehållet i information som Kunden har eller får tillgång till genom att använda Tjänsten.

A 5.7 Anspråk med anledning av Avtalet ska för att kunna göras gällande framställas skriftligen senast 3 månader efter att part fått eller borde ha fått kännedom om omständigheten som ligger till grund för anspråket, dock senast 3 månader efter att Avtalet upphört att gälla.

A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning ska Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Phoneras vid var tid gällande prislista. Om Tjänsten används för köp eller betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst ska Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

A 6.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras månadsvis i förskott. Om inte Kund och Phonera skriftligen har avtalat annat ska rörliga avgifter faktureras månadsvis i efter-skott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har uppkommit. Kostnader för användande av Tjänsten utanför Sverige kan faktureras separat. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Phonera rätt att ta ut en avgift enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Phonera för kostnader hänförliga till detta. Om Phonera inte erhåller full betalning senast på förfallodagen som anges i fakturan eller om Kunden har angivit felaktigt OCR-/fakturanummer vid betalning har Phonera rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635), förseningsersättning enligt lagen (SFS 1981:739) om ersättning för inkassokostnader m m, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

A 6.4 Phonera har rätt att besluta om en beloppsgräns för Kundens användning av Tjänsten. Information om beloppsgränsen kan fås via Phoneras Kundservice. Phonera har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet under avtalstiden om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning eller på grund av annan omständighet. Phonera har rätt att begära att Kunden omgående ställer säkerhet eller begära omgående förskottsbetalning genom att skicka extra faktura till Kunden om Kunden har använt Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Phonera överstiger beloppsgränsen.

A 6.5 Phonera har rätt att stänga av eller begränsa tillgången till Tjänsten om Kunden har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiven tid ställa säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt 6.4.

A 6.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl för invändning mot betalningsskyldighet av fakturerat belopp, ska Phonera på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Phonera har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden har Phonera rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala. Reklamation av en faktura ska, om inte särskilda skäl föranleder annat, ha skett senast på fakturans förfalldag för att anses ha skett inom skälig tid.

A 6.7 Phonera har rätt att ta ut en särskild öppningsavgift enligt Phoneras vid var tid gällande prislista om återkoppling sker efter att Tjänsten varit avstängd på grund av orsak som beror på Kunden.

A 6.8 Phonera har rätt att ta ut en avgift för åtgärder som vidtagits på grund av att Tjänsten använts obehörigen eller på ett sätt som strider mot Avtalet.

A 6.9 På samtliga priser och avgifter tillkommer mervärdesskatt. Kunden ansvarar för att undersöka eventuell skyldighet att redovisa och betala förmånsskatt för anställdas användning av Tjänsten.

A 6.10 Om Phonera stänger av Kunden från tillgång till Tjänsten i enlighet med Avtalet kvarstår Kundens betalningsansvar oförändrat.

A 7 Ändringar och överlåtelse m m

A 7.1 Phonera har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden skriftligen senast 1 månad innan ändringen träder ikraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Phonera har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av författningsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar i förhållande till underleverantör på grund av force majeure-förhållanden.

Vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast 14 dagar innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen.

A 7.2 Ändring som är till fördel för Kunden, såsom till exempel ändring som innebär att Tjänsten förbättras, kan träda ikraft omedelbart och ger inte Kunden rätt att säga upp Avtalet enligt punkt 8.1. Phonera är inte heller skyldigt att meddela Kunden om sådan ändring.

A 7.3 Phonera har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

A 8 Information och meddelanden

A 8.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller ändrad Tjänst sker skriftligen per post eller e-post.

A 8.2 Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Phoneras Kundservice till adress som anges på Webbplatsen.

A 8.3 Kunden ska underrätta Phonera om ändring av namn, adress för Kundens svarsställe och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefonnummer och e-postadress. Kunden ansvarar för kostnader som orsakats av att Kunden inte underrättat Phonera i enlighet med denna punkt 8.3.

A 8.4 Meddelanden som skickas per brev ska anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet. Meddelanden som skickas per e-post eller sms ska anses ha nått mottagaren omedelbart.

A 9 Avtalstid och uppsägning m m

A 9.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång löper Avtalet tillsvidare. Kunden och Phonera kan säga upp Avtalet när som helst med iakttagande av följande uppsägningstider:

- (a) vid uppsägning senast 3 månader före bindningstidens utgång ska Avtalet

upphöra att gälla vid bindningstidens utgång; eller

- (b) vid uppsägning senare än 3 månader före bindningstidens utgång eller efter bindningstidens utgång ska Avtalet upphöra att gälla vid utgången av den tredje kalendermånaden som följer efter den månad uppsägningen gjordes.

A 9.2 Om Kunden byter till annan leverantör än Phonera före bindningstidens utgång ska Kunden omedelbart betala ersättning till Phonera motsvarande den avgift som återstår till bindningstidens utgång.

A 9.3 Om Phoneras rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Phonera ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 9.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Phonera rätt att stänga av eller begränsa Kundens tillgång till Tjänsten till dess full betalning inkommit. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Phonera rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillgång till Tjänsten.

A 9.5 Phonera har rätt att med omedelbar verkan stänga av Kundens tillgång till Tjänsten;

- (a) om Kunden bryter mot Avtalet;
- (b) om den verksamhet som Tjänsten används i bedrivs på ett olagligt eller oseriöst sätt;
- (c) om Phonera bedömer att Tjänsten används i ett sammanhang som är anstötligt, olagligt eller olämpligt;
- (d) om Kundens fortsatta användning av Tjänsten är förenad med risk för Phonera eller tredje man; eller
- (e) om Kunden bryter mot de etiska regler som gäller för Tjänsten.

A 9.6 Phonera har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden;

- (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid;
- (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet;
- (c) om Phonera har rätt att stänga av Tjänsten enligt punkt 9.5 b-e; eller
- (d) om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

Om Phonera säger upp Avtal med viss angiven bindningstid enligt denna punkt 9.6 är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Phoneras eventuella kostnadsbesparingar. Phonera har även rätt att ta ut en uppsägningsavgift enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

A 10 Immateriella rättigheter m m

A 10.1 Avtalet innebär inte att Kunden erhåller någon rätt till Phoneras varumärke, kännetecken eller andra immateriella rättigheter. Kunden får inte i marknadsföring eller liknande aktivitet använda Phoneras namn, varumärke eller annat kännetecken utan skriftligt samtycke från Phonera.

A 10.2 Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Phonera, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten och inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.

A 10.3 Kunden ansvarar för det material som publiceras eller sprids genom användning av Tjänsten. Kunden förbinder sig att vid användning av Tjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får till exempel inte sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp, medvetet sprida datavirus, e-postspam eller kedjebrev eller använda Tjänsten för data-delning via internet i strid med lag. Kunden ska hålla Phonera skadeslöst för all användning av Tjänsten i strid mot lag.

A 10.4 Om Kundens användning av Tjänsten medför att Phonera genom att tillhandahålla Tjänsten förfogar över immaterialrättsligt skyddat material ansvarar Kunden för Phoneras förfogande över sådant material och upplåter en icke-exklusiv, kostnadsfri, evig och global licens till sådant material i den omfattning det krävs för Phoneras tillhandahållande av Tjänsten. Kunden ansvarar för att inneha de rättigheter till sådant material som krävs för att bevilja licens enligt denna punkt 10.4 och Kunden ska hålla Phonera skadeslöst för anspråk från tredje man på grund av Phoneras förfogande över sådant material.

A 10.5 Om inte annat särskilt avtalas erhåller Kunden inga immateriella rättigheter till sådant material som Kunden får tillgång till vid användande av Tjänsten.

A 11 Sekretess

A 11.1 Part förbinder sig att inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information som part erhåller från den andra parten eller på annat sätt får del av i anledning av Avtalet.

A 11.2 Med "Konfidentiell Information" avses varje upplysning om part eller dennes verksamhet, oavsett om upplysningen dokumenterats eller inte, med undantag för:

- (a) upplysning som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehålllet i Avtalet;
- (b) upplysning som part kan visa att denne redan kände till innan denne mottog den från den andre parten; eller
- (c) upplysning som part mottagit eller mottar från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt gentemot denne.

A 11.3 Bestämmelserna i punkt 11.1 och 11.2 innebär inte hinder för part att lämna ut Konfidentiell Information om part är skyldig att lämna ut sådan information på grund av bestämmelse i lag, domstols- eller myndighetsbeslut eller bindande börsregler.

A 11.4 Phonera har rätt att lämna ut Konfidentiell Information till annat bolag som ingår i samma koncern som Phonera.

A 11.5 Sekretessåtagande enligt punkterna 11.1 - 11.4 ska gälla under avtalstiden och för en period om 3 år efter det att Avtalet upphört att gälla.

A 12 Underleverantörer

Phonera har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden eller utöva sina rättigheter enligt Avtalet.

A 13 Överlåtelse

Part har inte rätt att utan den andre partens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. Phonera har dock rätt att utan kundens samtycke överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit Tjänsten.

A 14 Ändringar och tillägg

Utöver vad som framgår av Avtalet ska ändringar och tillägg till Avtalet upprättas skriftligen (inklusive via e-post) för att kunna göras gällande mellan parterna.

A 15 Fullständig reglering

Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

A 16 Tillämplig lag och tvist

A 16.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Tvist i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljeförfarande administrerat vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Skiljeförfarandets säte ska vara Malmö. Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av 1 eller 3 skiljemän.

A 16.2 Utan hinder av punkt 16.1 har Phonera rätt att hos allmän domstol eller hos Kronofogdemyndigheten begära betalning avseende förfallen fordran mot vilken inte skriftlig invändning framförts senast på förfallodagen.

B SÄRSKILDA/TJÄNSTE-SPECIFIKA VILLKOR FÖR PHONERA BREDBAND

B 1 Allmänt

Bredbandstjänsten är den bredbandstjänst som specificeras i Avtal mellan Kund och Com Hem AB, org nr 556181-8724 (Phonera) såsom ADSL Bredband, FiberKoax Bredband, FiberLan Bredband, Fiber Bredband eller sådan annan bredbandstjänst som Phonera tillhandahåller från tid till annan. Bredbandstjänstens närmare omfattning framgår av Specifikationen som finns tillgänglig på Webbplatsen eller kan fås via Phoneras Kunds-service.

B 2 Förutsättningar

B 2.1 Tillhandahållande av ADSL Bredband förutsätter bland annat:

- (a) att Kunden har en fungerande telefoni-anslutning med ett giltigt abonnemang för analog telefoni ansluten på aktuell betjäningadress som uppfyller de tekniska kraven, såsom till exempel avstånd till telestationen; och
- (b) att Phonera har etablerat ADSL Bredband i den lokala telestation som Kundens telefonianslutning är ansluten till.

B 2.2 Tillhandahållande av FiberKoax Bredband eller FiberLan Bredband förutsätter bland annat:

- (a) att fastigheten på aktuell betjäningadress är ansluten till Com Hems bredbandsnät; och
- (b) att Bredbandstjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden.

B 2.3 Tillhandahållande av Mobil Backup förutsätter bland annat:

- (a) att Kunden har ett giltigt Avtal för FiberKoax Bredband eller FiberLan Bredband; och
- (b) att mobilantenn är ansluten till utrustningen B2B-CPE och placerad på en plats där det finns mobiltäckning i det nät Phonera verkar.

B 2.4 Tillhandahållande av Fast IP förutsätter bland annat:

- (a) att Kunden har ett giltigt Avtal för Bredbandstjänsten;
- (b) att B2B-CPE som tillhandahållits av Phonera är anslutet till bryggad utrustning;
- (c) att sådan Kundens utrustning som är kopplad till B2B-CPE är konfigurerad för användning av en specifik statisk IP-adress; och
- (d) att Kunden har tillhandahållits nödvändiga IP-adressuppgifter av Phonera.

B 2.5 Om Bredbandstjänsten inte kan tillhandahållas på grund av att förutsättningarna inte är uppfyllda har Phonera inget ansvar gentemot Kund i relation till berörd Bredbandstjänst. Kunds betalningsskyldig-

het för återstående bindnings-/avtals-tid kvarstår.

B 2.6 Phonera eller annat bolag kan vid behov vidta tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i bredbandsnätet, såsom till exempel att prioritera viss trafik. För att kunna vidta sådana åtgärder behandlas IP-adresser. Åtgärderna kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik. Kunden samtycker till, och ska tillse att Användaren samtycker till eller att annan laglig grund föreligger för, den behandling av uppgifter som nämns i denna punkt 2.6. Kunden är införstådd med att sådan behandling är en förutsättning för att Phonera ska kunna leverera Bredbandstjänsten. Om Kunden eller Användaren återkallar samtycket kan Phonera inte tillhandahålla Bredbandstjänsten men Kundens betalningsskyldighet kvarstår oförändrad. Om Kunden eller Användaren efter återkallat samtycke vill fortsätta använda Bredbandstjänsten krävs ett nytt samtycke för behandling av uppgifter i enlighet med denna punkt 2.6.

B 2.7 Om inte annat skriftligen avtalats ansvarar Kunden själv för inköp, anslutning, installation och konfigurering av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Bredbandstjänsten. Kunden ansvarar för att anslutning, installation och konfiguration genomförs i enlighet med Phoneras anvisningar.

B 2.8 Kunden ansvarar för att Kundens utrustning och programvara fungerar tillsammans med den utrustning och programvara som tillhandahållits av Phonera eller annan genom förmedling av Phonera.

B 2.9 Kunden ansvarar själv för att löpande tömma sina e-postkonton så att lagringsutrymmet inte överskrids.

B 2.10 Kunden får ansluta en egen server till Bredbandstjänsten under förutsättning att servern enbart används inom Kundens egen verksamhet och i enlighet med Avtalet. Kunden får inte ansluta e-postserver till Bredbandstjänsten, om inte annat avtalats.

B 3 Ansvar, störningar och avbrott m m

B 3.1 Phonera har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Bredbandstjänsten, omedelbart säga upp Avtalet eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, Användare eller annan som brukar Bredbandstjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Phonera eller tredje man, såsom till exempel användning som orsakar störningar eller omfattande överföringar av data eller användning som Phonera anser utgöra onormal omfattande användning.

B 3.2 Kunden ska omedelbart meddela Phonera om Kunden får kännedom om obehörig åtkomst i Kundens, Phoneras eller annans nät.

B 3.3 Phonera har rätt att regelbundet av driftsäkerhetsskäl göra så kallad back-up eller säkerhetskopiera Kundens material på anslutna e-postserverar. Kunden ansvarar dock själv för att genomföra back-up eller säkerhetskopiering som Kunden anser erfordras av information eller annat material som tillhör Kunden.

B 3.4 Phonera ansvarar för leverans av Bredbandstjänster fram till för var tjänst gällande kopplingspunkter. Kunden ansvarar själv för att distribuera Bredbandstjänsten inom lokala nätverk och för funktionalitet och prestanda i lokala nätverk.

B 3.5 Som fel, avbrott eller störning i Mobil Backup räknas inte:

- (a) att Kunden hindras från att använda Mobil Backup på grund av bristande täckning i det mobilnät Phonera verkar eller på grund av att täckning endast finns i viss överföringsteknik (2G/3G/4G);
- (b) kortare avbrott i tillgången till internet från tidpunkten för avbrottet i Bredbandstjänsten;
- (c) att kvaliteten vid IP-telefonisamtal eller annan strömmad trafik inte är fullgod;
- (d) fel, avbrott eller störning som orsakats av att det på förhand monterade SIM-kortet i B2B-CPE har monterats ut; eller
- (e) fel, avbrott eller störning som orsakats av att Mobil Backup inte varit konstant anslutet till Kundens modem för Bredbandstjänsten eller av att modemet inte varit konstant strömsatt och anslutet till avtalad infrastruktur.

B 3.6 Phonera ansvarar inte i något fall för fel, avbrott eller störning som beror på felaktig anslutning, installation eller konfigurering av utrustning. Phonera ansvarar inte heller i något fall för fel i Bredbandstjänsten som beror på fel i Kundens utrustning.

B 4 Support och underhåll m m

B 4.1 Phonera tillhandahåller endast support avseende (i) Bredbandstjänsten, (ii) anslutning, installation och konfigurering av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Bredbandstjänsten (iii) inställning av programvara vid installation av Bredbandstjänsten samt (iv) felsökning och support vid fel, avbrott eller störningar.

B 4.2 Phonera utför endast underhåll av utrustning som Phonera eller annan genom förmedling av Phonera upplåter till Kunden.

B 4.3 Phonera har rätt att ta ut en avgift enligt Phoneras vid var tid gällande prislista för genomförande av förändringar av Bredbandstjänsten som Kunden kan genomföra själv genom gränssnitt som Kunden har fått tillgång till av Phonera.

C SÄRSKILDA/TJÄNSTE-SPECIFIKA VILLKOR FÖR PHONERA TELEFONI

C 1 Allmänt

Telefonitjänsten är den telefonitjänst som specificeras i Avtal mellan Kund och Com Hem AB, org nr 556181-8724 (Phonera) såsom Fast Abonnemang (TAB), IP-telefoni, Telefoni via bredbandsmodemet, Fastnummer i mobilen, Mobiltelefoni, Växel, SIP-trunk eller annan sådan telefonitjänst som Phonera tillhandahåller från tid till annan. Telefonitjänstens närmare omfattning framgår av Specifikationen som finns tillgänglig på Webbplatsen eller kan fås via Phoneras Kundservice.

C 2 Förutsättningar

C 2.1 Tillhandahållande av IP-telefoni, Växel och SIP-trunk förutsätter bland annat att Kunden har en fungerande fast internetanslutning.

C 2.2 Tillhandahållande av Förval förutsätter att Kunden har en fungerande anslutning till det fasta allmänna telefonnätet samt är ansluten till en AXE-station.

C 2.3 Tillhandahållande av Fast Abonnemang (TAB) förutsätter att Kunden har en fungerande anslutning till det fasta allmänna telefonnätet.

C 2.4 Om Telefonitjänsten inte kan tillhandahållas på grund av att förutsättningarna i punkt 2.1, 2.2 eller 2.3 inte är uppfyllda har Phonera inget ansvar gentemot Kund i relation till berörd Telefonitjänst. Kunds betalningsskyldighet för återstående bindnings-/avtalstid kvarstår.

C 2.5 Kunden ansvarar för att registrera eventuellt mobiltelefonnummer som är kopplat till kontantkort om det krävs för att numret ska kunna flyttas till Phonera. Om kundens mobiltelefonnummer är knutet till ett abonnemang ansvarar Kunden för att kontakta sin operatör för att möjliggöra flytt av numret. Om datumet för flytt av telefonnummer förändras på grund av omständighet som Kunden ansvarar för har Phonera rätt att ta ut en avgift enligt Phoneras vid var tid gällande prislista.

C 2.6 Om Telefonitjänsten omfattar både mobiltelefonnummer och fasta telefonnummer har Phonera rätt att neka flytt av både mobiltelefonnummer och fasta telefonnummer till annan operatör under avtalstiden. Om Phonera väljer att godkänna flytt av telefonnummer på Kundens begäran påverkas inte Kundens betalningsskyldighet enligt Avtalet. Phonera ansvarar inte i något fall för fel, avbrott eller störning på Telefonitjänsten som uppstår efter att flytt av telefonnummer har genomförts på Kundens begäran. Kunden har inte rätt till prisavdrag eller återbetalning av avgift vid sådana fel, avbrott eller störningar.

C 2.7 Om inte annat avtalats ansvarar Kunden för inköp, anslutning, installation och konfigurering av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Telefonitjänsten. Kunden ansvarar för att anslutning, installation och konfigurering genomförs i enlighet med Phoneras anvisningar.

C 2.8 Larmtjänster över telefonnätet fungerar inte med IP-telefoni, Växel, SIP-trunk eller Fastnummer i mobilen. Phonera ansvarar inte i något fall för att annan tjänst eller utrustning än Telefonitjänsten fungerar tillfredsställande tillsammans med Telefonitjänsten.

C 2.9 Kunden förbinder sig att bereda Phonera eller den Phonera anlitar tillträde till lokal för installation av Fast Abonnemang (TAB) och förvaring av utrustning och ledningar till överlämningspunkten i det allmänna telefonnätet. Kunden förbinder sig att inte själv eller genom tredje part befatta sig med installation eller utrustning och att följa Phoneras anvisningar i samband med installationen. Kunden förbinder sig att utan kostnad för Phonera inhämta eventuella tillstånd som krävs för att anlägga och underhålla ledningar och annan erforderlig utrustning för att kunna använda Fast Abonnemang (TAB).

C 2.10 Phonera har rätt att ändra Kundens telefonnummer för Fast Abonnemang (TAB) på grund av tekniska, kommersiella eller andra skäl. Phonera ska meddela Kunden om ändring av telefonnummer i rimlig tid i förväg.

C 2.11 Om Kunden använder Telefonitjänsten utomlands kan andra operatörers villkor och priser tillämpas. Sådana villkor och priser kan avvika från Phoneras. Kunden ansvarar för att informera sig om och följa andra operatörers villkor och priser som vid varje tidpunkt blir tillämpliga på Kundens användning av Telefonitjänsten.

C 3 Ansvar, störningar och avbrott m m

C 3.1 Phonera ansvarar för leverans av Telefonitjänsten fram till för var tjänst gällande kopplingspunkter. Kunden ansvarar för att distribuera Telefonitjänsten inom lokala nätverk och för funktionalitet och prestanda i lokala nätverk.

C 3.2 Som fel, störning eller avbrott i IP-telefoni, Phonera Växel och SIP-trunk räknas inte fel, störning eller avbrott som orsakas av:

- att Kundens internetanslutning inte har tillräcklig kapacitet;
- avbrott i Kundens internetanslutning;
- att fördröjningen i Kundens lokala nätverk överstiger 80 millisekunder;
- att variationer i Kundens lokala nätverk överstiger 20 millisekunder; eller
- att paketförluster i Kundens lokala nätverk överstiger 1 procent.

C 3.3 Som fel, störning eller avbrott i Fast Abonnemang (TAB) räknas inte fel, störning eller avbrott som orsakas av:

- avbrott eller störning i det allmänna telefonnätet; eller
- att viss utrustning eller tjänst inte kan nyttjas överallt i telefonnätet.

C 3.4 Som fel, störning eller avbrott i Mobiltelefoni räknas inte fel, störning eller avbrott som orsakas av bristande täckning i mobilnät eller av att täckning endast finns i viss överföringsteknik (2G/3G/4G).

C 3.5 Som fel, störning eller avbrott i Telefonitjänsten räknas inte förändrad funktionalitet, såsom till exempel samtalsflytt, samtalsparr eller röstbrevlåda, som uppstår vid sådan installation eller uppdatering av Telefonitjänsten som är begärd av Kund.

C 3.6 Kunden får inte använda Telefonitjänsten, och inte låta annan använda Telefonitjänsten, på annat än sedvanligt sätt eller ett sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Phonera eller någon annan. Att använda Telefonitjänsten på sätt som överstiger begränsningen i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Telefonitjänsten på sätt som kraftigt avviker från genomsnittsanvändningen, som exempelvis nedladdning av onormalt stora mängder data, upprepade onormalt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal, utgör otillåten användning av Telefonitjänsten. Även användande av Mobiltelefonitjänsten som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (till exempel via sms eller mms) eller för vidareförsäljning av samtal utgör otillåten användning av Telefonitjänsten. Vid sådan användning förbehåller sig Phonera rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kund. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Telefonitjänst, begäran om extra ersättning eller att Phonera helt eller delvis stänger av berörd Telefonitjänst.

C 3.7 För levererade mobiltelefoner eller annan utrustning som krävs för att använda Mobiltelefoni gäller respektive tillverkarens garantivillkor. Phonera ansvarar inte för fel eller brister i mobiltelefoner eller annan utrustning som krävs för att använda Mobiltelefoni.

C 4 Support och underhåll m m

C 4.1 Phonera tillhandahåller endast support avseende (i) Telefonitjänsten, (ii) anslutning, installation och konfigurering av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Telefonitjänsten samt (iii) felsökning och support vid störningar, fel eller avbrott.

C 4.2 Vid rapportering av fel till Phonera ska Kunden uppge (i) det uppringande telefonnumret, (ii) det uppringda telefonnumret, (iii) tidpunkt för felet samt (iv) tydligt beskriva felet.

C 4.3 Phonera har rätt att ta ut en avgift enligt vid var tid gällande prislista för genomförande av förändringar av Telefonitjänsten som Kunden begär.

C 4.4 Om Avtal med viss angiven bindningstid upphör att gälla före bindningstidens utgång och Phonera har sålt utrustning till Kunden till ett reducerat pris, har Phonera rätt att debitera Kunden den del av prisreduktionen som motsvarar andelen kvarstående bindningstid av den totala bindningstiden, med ett tillägg om

10 procent. Om Avtalet upphör på grund av att Phonera slutat tillhandahålla Telefonitjänsten eller sägs upp av Kunden på grund av avgiftshöjning eller Phoneras avtalsbrott har Kunden rätt att i stället återlämna utrustningen.

C 5 Immateriella rättigheter

Phonera har rätt att lagra ljudfiler som spelas in med inspelningsfunktioner i Telefonitjänsten. Phonera förbinder sig att inte spela upp eller förfoga över sådana ljudfiler utan Kundens samtycke.

C 6 Avtalstid och uppsägning

Phonera har rätt att med omedelbar verkan stänga av Kunden från användning av Telefonitjänsten eller säga upp Avtalet om Kunden inte har använt Telefonitjänsten under en sammanhängande period av minst 3 månader. Om Phonera säger upp Avtalet enligt denna punkt 6.1 med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Phoneras eventuella kostnadsbesparingar.