

## 1 Definitioner

”Anslutning”: den av Leverantören tillhandahållna anslutningen enligt detta Avtal.

”Anslutningspunkt”: det fysiska ställe där Leverantören förbinder sig att leverera Anslutning.

”Avtal”: dessa Allmänna villkor tillsammans med de specifika villkor som gäller för aktuell Tjänst, Anslutning eller Utrustning.

”Kund”: den privatperson som ingått detta Avtal med Leverantören.

”Leverantör”: Teleservice Bredband Skåne AB.

”Tjänst”: Den eller de av Leverantören tillhandahållna Tjänsterna enligt detta Avtal. Tjänstens närmare innehåll anges i de specifika villkoren samt Leverantörens vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten.

”Utrustning”: den av Leverantören tillhandahållna utrustningen och annan hård- eller mjukvara enligt detta Avtal.

## 2 Allmänt

2.1 Avtalet reglerar villkoren för Leverantörens leverans av Tjänsten, alternativt tillhandahållande av Anslutning och Utrustning, till Kunden.

2.2 Avtalet anses ingåendet när Leverantören skriftligen eller digitalt har bekräftat Kundens beställning, eller när Leverantören börjar tillhandahålla Tjänsten, alternativt upprättar Anslutningen eller levererar Utrustningen, till Kunden. Leverantören förbehåller sig rätten att göra en kreditprövning av Kunden innan Tjänsten, eller Anslutningen upprättas eller Utrustningen levereras.

2.3 Avtalet består av specifika villkor för den aktuella Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen samt dessa Allmänna villkor. Specifika villkor ska vid oförenlighet mellan dem äga företräde framför dessa Allmänna villkor.

2.4 Signering av Avtal kan komma att hanteras via en digital avtalssigneringstjänst, såsom [www.signr.com/sv/](http://www.signr.com/sv/) eller motsvarande tjänst. Parterna är uttryckligen överens om att sådan digital signatur binder signerande Part på samma sätt som en fysisk namnteckning.

## 3 Kunduppgifter m.m.

3.1 Leverantören registrerar, vid avtalets ingående uppgifter om Kunden, såsom namn, adress, telefon- och personnummer, anslutningsnummer eller annan liknande uppgift, (”**Personuppgift**”).

3.2 Leverantören tilldelar Kunden uppgifter för utnyttjande av Tjänsten eller Anslutningen såsom anslutningsnummer, IP-adress, lösenord och liknande, (”**Identifikationsuppgift**”).

3.3 Leverantören kan under avtalstiden komma att registrera uppgift som behandlas i anslutning till befordrande av data via ett elektroniskt kommunikationsnät, (”**Trafikuppgift**”).

3.4 Kunden ska på Leverantörens begäran lämna de Personuppgifter som Leverantören behöver för att tillhandahålla Tjänst, Anslutning och Utrustning enligt detta Avtal.

3.5 Kunden ska utan uppmaning eller dröjsmål meddela Leverantören eventuella ändringar av Personuppgifter.

3.6 Leverantören behandlar Personuppgifter och, Identifikationsuppgifter för att tillhandahålla Tjänsten, Anslutningen samt Utrustningen och för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, samt för registervård, kundanalys, statistik, riskhantering samt för att marknadsföra Leverantörens eller andra företags varor eller tjänster.

3.7 Kunden samtycker till att Personuppgifter får användas för ovanstående behandling. Kunden kan när som helst, genom ett skriftligt meddelande till Leverantören, återkalla detta samtycke.

3.8 Leverantören har alltid rätt att behandla Personuppgifter, Identifikationsuppgifter och Trafikuppgifter för att fullgöra detta Avtal, oberoende av godkännande enligt punkt 3.7 ovan.

## 4 Meddelanden

4.1 Meddelanden sända per brev ska anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet.

4.2 Meddelanden sända per telefax eller elektronisk post ska anses ha nått mottagaren dagen efter avsändandet.

4.3 Meddelanden ska sändas till Leverantören på någon av de adresser som framgår av specifika villkor eller Leverantörens hemsida. Meddelanden ska sändas till Kunden på någon av de adresser som Kunden har meddelat i överensstämmelse med punkt 3 ovan.

## 5 Avtalets omfattning

5.1 Den närmare omfattningen av Tjänsten, Anslutningen eller den Utrustningen, som omfattas av detta Avtal framgår av de specifika villkoren här till, samt Leverantörens vid var tid gällande beskrivning av respektive Tjänst, Anslutning och Utrustning.

5.2 Nyttjande av Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen förutsätter normalt ett installerat lokalt nät efter Anslutningspunkten för vilket Kunden ansvarar.

5.3 Leverantören har rätt att göra förändringar i Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen om dess användning medför skada eller olägenhet för Leverantören eller tredje man. Kunden ska i sådant fall informeras så snart detta kan ske.

## 6 Tillhandahållande

6.1 Leverantören, själv eller genom att anlita underleverantör, ska tillhandahålla Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen på ett fackmannamässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet.

6.2 Leverantören tillhandahåller viss Utrustning i enlighet med detta Avtal. Denna utrustning är, om inget annat avtalats, Leverantörens egendom och ska om Leverantören så begär det, på dennes bekostnad återsändas vid detta Avtals upphörande.

6.3 Leverantören garanterar inte Anslutnings eller Utrustnings funktion eller lämplighet avseende viss tjänst utöver det syfte som framgår av de specifika villkoren i detta Avtal.

6.4 Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. Kund ombesörjer och bekostar att el finns framdraget inom 1 meter där utrustning skall anslutas. Leverantören garanterar inte Tjänstens tillgänglighet, funktionalitet eller kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är godkänd av Leverantören. Krav på specifik utrustning framgår av respektive Tjänsts specifika villkor eller Leverantörens beskrivning av Tjänsten.

6.5 Leverantören kan komma att vidta åtgärder för att undvika överbelastning. Sådant åtgärd kan avse prioritering eller annan särskild hantering av viss trafik och kan komma att påverka vissa Tjänsters eller Anslutningens tillgänglighet, funktionalitet eller kvalitet.

6.6 Leverantören kan komma att vidta nödvändiga åtgärder för att åtgärda säkerhetsbrister vilket kan komma att påverka Tjänst eller Anslutning.

6.7 Om inte annat uttryckligen framgår av de specifika villkoren till viss Tjänst, Anslutning eller Utrustning garanterar inte Leverantören någon viss tillgänglighet,

funktionalitet eller kvalitet.

## 7 Kundens användning

7.1 Kunden får använda Tjänst, Anslutning eller Utrustning för eget personligt bruk och för det ändamål i övrigt som framgår av Avtalet.

7.2 Kunden får dock aldrig upplåta Tjänsten för användning av tredje part.

7.3 Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten, Anslutningen och Utrustningen inte:

- ger upphov till skada, störningar eller annan olägenhet i Leverantören eller tredje mans nät, exempelvis genom massanrop, obeställda massutskick, spridande av datavirus, eller genom att söka obehörig åtkomst till anslutet nät eller utrustning;
- används i kommersiellt syfte eller annars på sätt som till omfattning och innehåll inte rimligen motsvarar normalt privat bruk;
- kränker Leverantörens eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt;
- strider mot lag eller mot myndighets föreskrift, dom eller beslut;
- överstiger eventuell begränsning för Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen, eller om sådan saknas, att de används på ett sätt som mycket kraftigt avviker från normal användning av motsvarande Tjänst, Anslutning eller Utrustning, eller i övrigt strider mot god sed i branschen.

7.4 Kunden förbinder sig att inte söka obehörig åtkomst till anslutet nät- eller datorresurser avseende såväl Leverantörens som tredje mans. Kunden förbinder sig vidare att inte obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Leverantörens eller tredje mans nät eller utrustning.

7.5 Kunden ska förvara och hantera lösenord eller annan erhållen Identifikationsuppgift som tillhör Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen på ett trygghetssätt, så att obehöriga inte får tillgång till desamma.

7.6 Kunden är gentemot Leverantören ansvarig för användningen av Tjänsten, Anslutningen och Utrustningen. Har Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen använts av någon obehörig person är Kunden likväl ansvarig gentemot Leverantören om det obehöriga användandet av oaksamhet underlättats av Kunden.

7.7 Kunden förbinder sig att väl värda och att inte utan Leverantörens skriftliga medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i Utrustning.

7.8 Kunden ska ersätta Leverantörens kostnader för återställande av förlorad eller skadad Utrustning i den mån skadan beror på Kundens försumlighet.

7.9 Kunden förbinder sig att väl värda och att inte utan Leverantörens skriftliga medgivande göra några ingrepp, ändringar eller tillägg i installation eller annan utrustning belägen före Anslutningspunkten, eller Anslutningspunkten i sig.

7.10 Leverantören har rätt till ersättning för skada som Kunden, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat Leverantören genom vårdslöshet eller uppsåtlig.

## 8 Avgifter och betalning

8.1 Om inte annat avtalats ska Kunden betala avgifter för Tjänsten, Anslutningen, Utrustningen och fakturaavgift enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

8.2 Avgiften kan bestå av rörliga och fasta avgifter, engångsavgifter och övriga avgifter och är inklusive mervärdesskatt, övriga skatter och offentliga pålagor.

8.3 Fakturering sker normalt kvartalsvis i förskott. Betalnings ska vara Leverantören till handa inom den tid som anges på respektive faktura, normalt 15 dagar

- från fakturadatum.
- 8.4 Vid försenad betalning äger Leverantören rätt att debitera dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen, samt ta ut sedvanlig påminnelseavgift och inkassoavgift.
- 8.5 Leverantören har när som helst rätt att begära förskottsbetalning eller kräva säkerhet för avtalets rätta fullgörande om det till följd av kreditprövning eller Kundens tidigare betalningsförsummelser framstår som befogat.
- 8.6 Leverantören har rätt att ur belopp eller säkerhet ställd enligt punkt 8.5 ovan tillgodogöra sig belopp motsvarande förfallna fordringar.
- 8.7 För användning av Tjänsten gäller en kreditbeloppsgräns på 1 500 kr om inte annat särskilt avtalats, ("Beloppsgräns"). Kunden är skyldig, på uppmaning av Leverantören, att omedelbart betala hela skulden om Beloppsgränsen överskrids.
- 8.8 Leverantören har rätt att begränsa Kundens användning av Tjänsten för att garantera efterlevnad av punkt 8.5 och 8.7 ovan.

## 9 Service och underhåll

- 9.1 Leverantören ska vidta rimliga åtgärder att avhjälpa fel i Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen inom skälig tid och i den omfattning som framgår av de särskilda villkoren i detta Avtal. Med fel avses att Kunden inte kan använda Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen i enlighet med Avtalet på grund av omständighet som Leverantören ensam råder över.
- 9.2 Om Kunden har anmält fel som har orsakats av annan än Leverantören, eller någon denna ansvarar för, har Leverantören rätt till ersättning från Kunden för avhjälpan av felet enligt vid var tid gällande prislista för felsökning, material och arbete.
- 9.3 Leverantören har rätt att ta Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen ur drift för att utföra utbyggnad, underhåll, eller i övrigt av tekniska eller driftsmässiga skäl i den omfattning som krävs. Leverantören ska sträva efter att begränsa avbrotten till vissa tillfällen, s.k. servicefönster, vilka anges på Leverantörens hemsida.

## 10 Stängning av Tjänst

- 10.1 Leverantören får stänga eller begränsa Tjänsten eller Kundens tillgång till Tjänsten, alternativt med omedelbar verkan begränsa eller helt koppla ifrån Anslutning eller återta Utrustning, om:
- Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven tid;
  - Kunden överskridit kreditgräns punkt 8.7 ovan eller underlåtit att inom angiven tid ställa begärd säkerhet eller fullgjort begärd förskottsbetalning punkt 8.5 ovan;
  - Kunden använder Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen på ett otillbörligt sätt som medfört att avsevärd olägenhet uppstått för Leverantören, Leverantörens system och därmed sammankopplade system, övriga kunder eller tredje man;
  - Kunden ansluter utrustning efter Anslutningspunkten som kan medföra skada eller störning för någon annan som är ansluten till Leverantörens eller annans nät och Kunden efter skriftlig uppmaning från Leverantören härom inte omedelbart avlägsnar sådan utrustning;
  - Kunden i övrigt använder Tjänsten i strid med Avtalet trots skriftligt påpekande från Leverantören;
  - En skyldighet att stänga Tjänsten följer av lag, myndighets föreskrift, dom eller beslut.
- 10.2 Vid stängning av tjänst enligt punkt 10.1 ovan äger Leverantören rätt att omedelbart häva avtalet, utan återbetalningsskyldighet av Kunds inestående medel eller erlagda avgifter. Leverantören har även rätt att i samband med stängningen slutfakturerar Kund för tid fram till avtalsperiodens slut i enlighet med Avtalet.

## 11 Avtalstid och uppsägning

- 11.1 Avtalet gäller om inte annat avtalats tills vidare.
- 11.2 Eventuell bindningstid framgår av särskilda villkor, efter bindningstidens slut har båda parter rätt att säga upp avtalet senast 30 dagar före nästkommande faktureringsperiod, att upphöra att gälla efter utgången av denna period.
- 11.3 Om parterna har överenskommit om någon särskild bindningstid har Kundens uppsägning verkan tidigast vid utgången av bindningstiden.
- 11.4 Uppsägning ska göras per post eller e-post och mottagandet bekräftas av Leverantören. Om uppsägning görs via e-post skall denna skickas till uppsagning@teleservice.net

## 12 Ansvarsbegränsning

- 12.1 Leverantören ansvarar inte för fel eller skada som uppkommer på grund av avbrott eller störning i Anslutning, Tjänst eller Utrustning. Ersättning utgår således inte för indirekt skada, t.ex. förlorad vinst eller arbetsinkomst, hinder att uppfylla förpliktelser mot tredje part eller utebliven nytta av Anslutning, Tjänst eller Utrustning.
- 12.2 Leverantören ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av innehåll i data eller annan information som förmedlas via användande av Tjänsten. Inte heller ansvarar Leverantören för skada orsakad av datavirus, hackare eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.
- 12.3 Leverantören tar inte något ansvar för förlorad arbetsinkomst, utebliven vinst eller någon som helst indirekt skada eller följdskada som drabbar Kunden i anslutning till användandet av, eller oförmåga att använda, Tjänsten.
- 12.4 Leverantören kan inte garantera funktionalitet för kritiska system såsom trygghets-, villalarm och liknande och kan inte ansvara för någon skada som drabbar Kund som använder Anslutning, Tjänst eller Utrustning i samband med sådana system.
- 12.5 Kund har aldrig rätt till ersättning för fel eller skada som överstiger erlagd avgift för den månad då skadan uppstod. Ersättning regleras som huvudregel genom avdrag på kommande faktura.
- 12.6 Begränsningarna av Leverantörens ansvar och skadeståndsskyldighet enligt stycke 12 gäller inte i fall av grov vårdslöshet eller uppsåt från Leverantörens sida, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.
- 12.7 Invändning mot faktura eller begäran om prisavdrag eller skadestånd ska för att göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas.

## 13 Ändring av villkor

- 13.1 Avgiftsändringar för Tjänst, Anslutning eller Utrustning ska om inte annat avtalats meddelas Kunden senast en (1) månad i förväg. Leverantören ska dock alltid ha rätt att ändra avgift om ändringen är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt eller liknande påлага utanför Leverantörens kontroll med påverkan på Leverantörens kostnad för avtalad Tjänst, Anslutning eller Utrustning.
- 13.2 Dessa Allmänna villkor gäller tills vidare om inte annat avtalats. Leverantören äger rätt att ändra dessa Allmänna villkor utan att i förväg inhämta Kundens godkännande. En ändring träder i kraft en (1) månad efter det att underrättelse om ändring sänts till Kunden.
- 13.3 Underrättelse om ändring av villkor kan komma att göras i anslutning till fakturering med hänvisning till internetplats där fullständiga villkor kan erhållas.

## 14 Överlåtelse

- 14.1 Kunden har endast rätt att överlåta hela detta Avtal avseende Anslutning, Tjänst eller Utrustning tidigast fyra (4) veckor efter det att meddelande om överlåtelserna kommit Leverantören till handa.
- 14.2 Kunden har endast rätt att överlåta hela eller delar av detta Avtal avseende Tjänst om Leverantören skriftligen godkänner överlåtelserna.
- 14.3 Leverantören har rätt att överlåta detta Avtal till annat bolag inom samma koncern, eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahåller Tjänsten, Anslutningen eller Utrustningen.

## 15 Force majeure

- 15.1 Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet, om skadan eller underlåtenheten beror på omständighet utanför parts kontroll ("Befriande Omständighet") och denna förhindrar, avsevärt försävar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse. Detsamma gäller om skadan eller underlåtenheten är hänförlig till underleverantör till Leverantören och har orsakats av en Befriande Omständighet hos denna.
- 15.2 Såsom Befriande Omständighet kan anses bland annat fel i annan operatörs nät, myndighets åtgärd eller underlåtenhet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, arbetskonflikt, blockad, krig, upplopp, sabotage, extrema väderförhållanden, blixtnedslag, brand, explosion, översvämning, naturkatastrof, olyckshändelse eller kabelbrott orsakat av annan än Leverantören.

## 16 Tvistlösning och lag

- 16.1 Svensk lag ska vara tillämplig på detta Avtal.
- 16.2 En eventuell tvist ska i första hand lösas genom överenskommelse mellan parterna. Om parterna inte kan enas kan Kunden begära att tvisten avgöras av Allmänna Reklamationsnämnden ("ARN") i den mån nämnden är behörig att pröva densamma. Leverantören förbinder sig att följa ARNs rekommendation.
- 16.3 I annat fall ska tvisten avgöras av allmän domstol med Malmö Tingsrätt som första instans.