

# VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST

## DEFINITIONER SOM ANVÄNDS I DESSA VILLKOR:

- "Avtalet": Avtalet mellan Kunden och ACN omfattande Beställningen, dessa villkor samt från tid till annan gällande Prislista och Policy för accepterad användning;  
"ACN": ACN Communications Sweden AB;  
"ACN konto": Kundens konto hos ACN för debitering vid utnyttjande av Tjänsten;  
"Kund": Privat- eller företagskund;  
"Prislista": ACNs från tid till annan gällande prislista;  
"Policy för accepterad användning": Är den policy med riktlinjer för acceptabel användning som har bifogats avtalet och innehåller ytterligare villkor för Kundens utnyttjande av tjänsten;  
"Telefonnummer": Det telefonnummer som Kunden har uppgivit i Beställningen;  
"Nätverket": Det allmänna telekommunikationsnätverk som ACN använder för att tillhandahålla Tjänsten;  
"Pris": De priser och/eller tariffer som gäller för Tjänsten enligt från tid till annan gällande Prislista;  
"Tjänst": Den telekommunikationstjänst som ACN, med hjälp av Kundens telefonnummer, tillhandahåller Kunden över Nätverket.

## 1. DEBITERING OCH BETALNING

- 1.1) Uppkopplade samtal debiteras enligt från tid till annan gällande Prislista.
- 1.2) ACN debiterar Kunden Priset för den Tjänst som tillhandahållits. Kunden erhåller en specificerad faktura. Faktura skickas månadsvis i efterskott. Fakturan betalas via bank eller post i enlighet med vad som anges på fakturan.
- 1.3) Abonnemangsavgifter faktureras månadsvis i förskott. Andra fasta, periodiska avgifter faktureras i förskott eller i början av en sådan period. I övrigt sker fakturering i enlighet med vad som annars föreskrivs i dessa Villkor.
- 1.4) I händelse av att Abonnementet för Kund som beställt Abonnement med förvalstjänst inte kan flyttas till ACN, oavsett anledning, har ACN rätt att leverera endast förvalstjänsten.
- 1.5) Om en Kund, som har abonnemang för fast telefoni och/eller Förvalstjänst i kombination med bindningstid, säger upp Avtalet eller byter teleoperatör innan bindningstiden har löpt ut, har ACN rätt att på slutfakturan debitera Kunden för samtliga för bindningstiden återstående månadsavgifter. Det samma gäller om ACN har stängt av Tjänsten enligt Punkt 4.2 i dessa Villkor.
- 1.6) Om en Kund, som har abonnemang för fast telefoni och Förvalstjänst, säger upp eller flyttar Förvalstjänsten till annan teleoperatör, kommer en extra avgift om 50 SEK (inkl. moms) per månad att faktureras. Det samma gäller om ACN har stängt av Tjänsten enligt Punkt 4.2 i dessa Villkor.
- 1.7) Kunden är fullt ut ansvarig och skyldig att betala för samtliga samtal som gjorts med annan teleoperatör genom användning av dennes prefix, även om dessa samtal, av tekniska orsaker, faktureras av ACN. Under speciella omständigheter kan det vara möjligt att utföra samtal med dylikt prefix trots att Kundens abonnemang är spärrat för samtliga eller vissa typer av samtal.
- 1.8) För betalningar som inkommer efter fakturans förfallodatum debiteras dröjsmålsränta uppgående till en (1) procent per månad (tolv (12) procent per år) på det obetalda beloppet. ACN förbehåller sig rätten att debitera Kunden för påminnelseavgifter samt inkasso- och indrivningskostnader avseende obetalda fakturor; i enlighet med gällande lag.
- 1.9) ACN förbehåller sig rätten att när som helst, med minst en (1) månads varsel, ändra villkoren i Avtalet, inklusive Prislistan och Policy för accepterad användning. För det fall Kunden inte accepterar ändringen har Kunden rätt att säga upp Avtalet från och med tidpunkten då ändringen träder i kraft.
- 1.10) Kunden skall så snart som möjligt meddela ACN skriftligen eventuella felaktigheter rörande debiteringen. Sker detta inte inom skälig tid, äger Kunden inte rätt att göra invändning mot debiteringen. Avseende företagskunder är skälig tid i regel en (1) månad efter fakturans förfallodatum.

## 2. ACNs ÅTAGANDE

- 2.1) ACN kommer under Avtalets giltighetstid att tillhandahålla all professionell kompetens och omsorg som rimligen kan begäras för att säkerställa att Tjänsten finns tillgänglig för Kunden. I förhållande till företagskunder fransäger sig ACN alla uttryckliga såväl som underförstådda, garantier, löften och utfästelser (såväl skriftliga som muntliga) av vilket slag de vara må.
- 2.2) ACN skall avhjälpa eventuella fel avseende Tjänsten skyndsamt, men är inte skyldig till vidtagna åtgärder för avhjälpande utanför ordinarie arbetstid. ACN ansvarar inte för fel i Tjänsten som står utanför ACNs kontroll, såsom exempelvis länkfel, avbrott i strömförsörjning, Nätverksfel, överbelastning i Nätverket, fel som kan hänföras till tredje man (inklusive operatör av det allmänna telefonnätet), myndighetsingripanden, avbrott i tredje mans tillhandahållande av en linje eller force majeure (såsom exempelvis naturkatastrofer, krig, nödsituationer; förändringar i lagstiftning, arbetskonflikt, eldsvåda, blixtnedslag, översvämning eller extrema väderförhållanden) såvida detta inte beror på vårdslöshet från ACNs sida.
- 2.3) ACN ansvarar inte för fel avseende Tjänsten som har orsakats av Kundens eget agerande, underlåtenhet från Kundens sida att agera Kundens försummelse eller avtalsbrott (inklusive Kundens underlåtenhet att följa ACNs rekommendationer), eller för ekstrakostnader som Kunden ådragit sig genom att använda en annan tillhandahållare av motsvarande tjänst.
- 2.4) Om Tjänsten inte har kunnat användas beroende på fel i Tjänsten, som inte omfattas av punkt 2.2-2.3 eller punkt 4.2, så har Kunden rätt till avdrag på Priset för Tjänsten för aktuell månad. Avdrag görs från den del av Priset som enligt Avtalet skulle ha utgått under denna tid. Belopp som understiger 25 kronor under aktuell räkningsstid dras inte av.

Följande gäller endast för företagskunder

- 2.5) ACNs ansvar för eventuell förlust eller skada som uppstår på grund av eller i samband med tillhandahållandet av Tjänsten är begränsat till ett belopp som motsvarar vad Kunden har betalat för Tjänsten. ACN är inte skyldig att utge ersättning för indirekta skador, såsom exempelvis utebliven vinst eller för data som skadats eller förlorats. ACNs ansvar enligt detta Avtal skall aldrig överstiga 18 300 kronor per anspråk (eller per serie av relaterade anspråk).
- 2.6) Kunden skall reklamera fel samt framställa krav på skadestånd inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts, i annat fall förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande. Skälig tid är i allmänhet två (2) månader. Kunden skall därvid ge en detaljerad beskrivning av felet.

Följande gäller endast för privatkunder

- 2.7) Kunden skall reklamera fel inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts, i annat fall förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande.

## 3. KUNDENS ÖVRIGA FÖRPLIKTELSER

Kunden skall:

- 3.1) Ge ACN, och eventuell operatör på underliggande nivå, bemyndigande att vidta alla åtgärder som kan krävas för att Tjänsten skall kunna tillhandahållas Kunden;
- 3.2) Följa Policy för accepterad användning;
- 3.3) Underrätta ACN skriftligen om Kunden avser ändra sitt Telefonnummer eller sitt ACN konto;
- 3.4) Omgående underrätta ACN skriftligen om ändringar avseende namn och adressuppgifter. Kunden med Abonnement för fast telefoni ska skriftligen underrätta ACN om flyttning minst 30 dagar i förväg.

## 4. AVTALETS GILTIGHETSTID OCH UPSÄGNING

- 4.1) Avtalet gäller tills vidare. Vardera parten kan när som helst säga upp Avtalet med trettio (30) dagars varsel. Detta påverkar inte Kundens rätt att utnyttja lagstadgad ångerrätt. Företagskunds uppsägning skall ske skriftligen för att vara gällande.
- 4.2) Oberoende av vad som anges i punkt 4.1 ovan, har ACN rätt att stänga av Tjänsten tills vidare eller säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om
  - (a) Kunden som är företagskund gör sig skyldig till överträdelse av villkoren i detta Avtal, eller Kund som är privatkund gör sig skyldig till väsentlig överträdelse eller upprepade överträdelser av villkoren i detta Avtal;

- (b) Kund som är företagskund underlåter att betala belopp som förfallit till betalning, eller Kund som är privatkund trots påminnelse om betalning med underrättelse om att tillhandahållandet av tjänsten annars kan komma att avbrytas, underlåter att betala en mer än ringa del av beloppet som förfallit till betalning eller gör sig skyldig till betydande dröjsmål med betalning;
  - (c) Kunden kommer på obestånd, försätts i konkurs och rekonstruktion eller ansökan om försättning i konkurs görs;
  - (d) Kunden tillåter att något görs som, enligt ACNs bedömning, äventyrar, eller kan komma att äventyra, driften av Tjänsten;
  - (e) någon licens eller något utnyttjande krävs för att driva eller använda Nätverket återkallas;
  - (f) verksamheten med att driva Nätverket upphör eller om tillhandahållandet av Tjänsten till ACN av någon anledning avbryts;
  - (g) någon information som Kunden har tillhandahållit ACN är oriktig eller missledande; eller
  - (h) Kundens beteende på ett orimligt sätt äventyrar Tjänstens stabilitet, säkerhet eller genomförbarhet;
- 4.3) Vid Avtalets upphörande skickar ACN en slutfaktura för eventuellt ofakturerat utnyttjande av Tjänsten fram till datumet för Avtalets upphörande.

## 5. ALLMÄNT

- 5.1) Utöver vad som framgår av punkt 1.9 ovan, förbehåller sig ACN rätten att ändra villkoren i detta Avtal för att tillgodose krav i eventuell ny lagstiftning, förordningar och bestämmelser; myndighets beslut, eller krav på licenser eller liknande. Vidare förbehåller sig ACN rätten att göra mindre ändringar; som inte är till förfång för Kunden, utan föregående skriftligt meddelande.
- 5.2) Detta Avtal lyder under och skall tolkas enligt svensk lag. Tvist gällande tolkning av detta Avtal skall lösas av svensk domstol. Kunden kan också vända sig till Allmänna Reklimationsnämnden.
- 5.3) Meddelanden enligt detta Avtal kan överlämnas personligen eller skickas med post. Företagskunds skriftliga meddelande om uppsägning skall sändas med rekommenderad post till ACN på den adress som angivits på ansökningsformuläret. Meddelandet skall anses ha nått mottagaren 48 timmar efter att det postats.
- 5.4) Avtalet är personligt och får inte överlåtas av Kunden.
- 5.5) ACN kommer i sin verksamhet att behandla dels trafikuppgifter som rör särskilda telemiddelen (såsom teknisk information, samtalstid, använda telenät etc.), dels uppgifter om Kunden (såsom namn, telefonnummer, person/organisationsnummer, adress etc.). ACN kommer som personuppgiftsansvarig behandla sådana uppgifter för följande ändamål: administrering av Kundens avtalsförhållande med ACN, marknadsföring av sina produkter och tjänster; för att kunna fullgöra skyldigheter som åligger ACN enligt lag eller annan författning och för nummerupplysning. ACN skall ha rätt att vid marknadsföring använda automatiska system för distanskommunikation som inte betjäns av någon enskild, såsom fax, SMS och e-post, liksom andra metoder för individuell kommunikation på distans. Abbonent har rätt att motsätta sig dels användning av sådana metoder vid marknadsföring, dels att Kundens personuppgifter behandlas för ändamål som rör direkt marknadsföring. ACN får inom ramen för ovan angivna ändamål lämna ut information om Kundens namn, adress, abonnentnummer eller annan information som rör Kunden, såvida Kunden inte begärt att uppgifterna ska skyddas. Uppgifterna får lämnas ut via terminal, på medium för automatisk databehandling eller på annat sätt. Överföring av Kundens personuppgifter kan komma att ske till länder såväl som utom EU/EES-området. Abbonent har rätt att från ACN få information om behandlingen av de personuppgifter som avser honom/henne. Kunden har vidare rätt att kontakta ACN för att få felaktiga uppgifter rättade. Kunden lämnar sitt samtycke till den ovan beskrivna behandlingen genom att acceptera dessa allmänna villkor.
- 5.6) I den mån som ACNs Internetbaserade självbetjäningssapplikation är tillgänglig använder Kunden denna på egen risk.

ACN är inte ansvarig för missbruk av applikationen på grund av Kundens eller annan persons uppsåt eller oaksamhet, obehörig access till Kundens användarprofil eller förlust av eller skada på data, förutsatt att ACN har säkerställt att applikationens säkerhetsnivå är jämbördig med vad som är allmänt accepterad standard inom affärsområdet.

ACN är inte ansvarig för skada på grund av att applikationen är otillgänglig, tekniska fel eller driftsstörningar som beror på omständigheter utom ACNs kontroll.

Ersättning är begränsad till vad som anges i Punkt 2.3 av dessa Villkor.

- 5.7) Om Kunden missbrukar de särskilt fördelaktiga taxorna för ACN Fritid eller ACN Alltid, d.v.s. genom att upprepad gånger ringa extremt långa samtal eller genom att ringa exceptionellt många samtal eller att använda tjänsten i affärsmanhang, och detta är till betydande nackdel för ACN, har ACN rätt att omedelbart flytta Kunden till en annan ACN tjänst.

## 6. ABONNEMANG FÖR FAST TELEFONI

6.1) Telefonnummer

- 6.1) Kunden behåller det telefonnummer som Kunden tidigare har blivit tilldelad. Kunden kan bli tilldelad ett nytt nummer vid flyttning, om så krävs på grund av tekniska eller driftsmässiga orsaker eller myndighets föreskrifter. För att skapa så liten olägenhet som möjligt för Kunden, skall ACN, så vitt det är möjligt, ge upplysning till Kunden i god tid innan sådana förändringar genomförs. ACN är inte ansvarig för kostnader eller förluster för Kunden när Kunden tilldelas ett nytt nummer i enlighet med Avtalet.

6.2) Anslutning till Nätverket

Anslutning till Nätverket tillhandahålls i en överlämningspunkt som anges av ACN. Inkoppling av ledningar, m.m. till överlämningspunkt får endast göras av ACN eller av ACNs underleverantör. ACN tillhandahåller inte anslutning till Nätverket där en överlämningspunkt inte redan finns.

Överlämningspunkten måste hållas lätt tillgänglig för ACN. ACN har i samband med anslutningsarbeten rätt att utföra nödvändiga installationer och linjedragningar på, i och över Kundens egendom. ACN skall informera Kunden om sådana åtgärder; och Kunden har rätt att ge sin åsikt i saken innan installationen genomförs.

Kunden ges inte kompensation för den olägenhet eller skada, som kan ha åsamkats i samband med anslutning; i vidare omfattning än vad som angivits i Punkt 2.3 i dessa Villkor. Om tillstånd för anläggning eller underhåll av ledningar, m.m., behövs från annan än Kunden skall sådant tillstånd inhämtas av Kunden utan kostnad för ACN.

Där så är nödvändigt står Kunden för kostnad för och den elektriska ström som behövs.

- 6.3) ACN avhjälper fel i och vidtar underhåll av Nätverket fram till Kundens första telefonkontakt, eller annan anslutningspunkt före den.

Underhåll på och reparation av Kundens interna telenät samt därtill ansluten teleutrustning ansvarar Kunden för själv. Om Kunden vill att ACN ska utföra arbete på dennes nät och utrustning debiteras Kunden särskilt för detta.

6.4) Hemligt nummer

Även om Kunden har hemligt nummer kan ACN inte garantera att numret inte visas vid samtal till abonnenter hos annan teleoperatör: Kundens telefonnummer och adress visas alltid i samband med samtal till nödnummer (112).

6.5) Blockera nummervisning

Även om Kunden har tjänsten Blockering av nummervisning kan ACN inte garantera att telefonnumret inte visas vid samtal till abonnenter hos annan teleoperatör: Kundens telefonnummer och adress visas alltid i samband med samtal till nödnummer (112).

6.6) Röstbrevlåda

ACN är inte ansvarig för funktion och tillgänglighet av extratjänsten Röstbrevlåda i vidare mån än vad som framgår av Punkt 2.3 av dessa Villkor.

6.7) Anslutning av utrustning till Nätverket

Om fel eller skada uppstår på Nätverket på grund av att Kunden har anslutit felaktigt eller icke typgodkänt utrustning, är Kunden skyldig att ersätta ACN för den skada som ACN har åsamkats.