

1 ALLMÄNT

1.1 Dessa Allmänna villkor gäller mellan AllTele Allmänna Svenska Telefonaktiebolaget (AllTele) och kund (Kunden) för den tjänst eller de tjänster som parterna träffar avtal om (Tjänsten).

1.2 Dessa Allmänna villkor tillsammans med beställningsbekräftelsen samt eventuella övriga handlingar till vilka nu nämnda avtalshandlingar hänvisar utgör Avtalet mellan Kunden och AllTele.

1.3 För det fall att det i avtalshandlingarna förekommer motstridiga bestämmelser gäller de i följande företrädesordning;

1. Beställningsbekräftelse
2. Allmänna villkor
3. Övriga handlingar

1.4 AllTele har rätt att utan påföljd frånträda Avtalet om det efter Avtalets ingående visar sig att tekniska förutsättningar saknas för AllTele att tillhandahålla avtalad Tjänst till Kund.

1.5 Vissa av AllTeles tjänster tillhandahålls via andra operatörers nät och/eller genom transmissionsförbindelser från andra operatörer. Eventuella avbrott eller störningar i nämnda nät och förbindelser ansvarar inte AllTele för. AllTele skall dock skyndsamt påtala felet och begära rättelse hos berörd operatör.

2 BESTÄLLNING, AVTALETS IKRAFTTRÄDANDE

2.1 AllTele förbehåller sig rätten att neka en beställning utan angivande av skäl. Vidare förbehåller sig AllTele rätten av själv eller genom underleverantör göra en kreditprövning av Kunden. För att beställningen ska godkännas krävs att tjänsten tekniskt ska kunna levereras till Kunden, detta kan ställa särskilda krav på Kundens anslutning till specifika nät såsom Skanova/Telia eller liknande.

2.2 Avtalet träder i kraft när AllTele godkänt och bekräftat beställningen.

2.3 Kunden är medveten om och accepterar att leverans av tjänsten kan ta mer än 30 dagar efter det att Kunden har gjort sin beställning och sådan beställning bekräftats av AllTele. Om leveransen skulle ta mer än 90 dagar efter beställningen bekräftats äger Kunden rätt att frånträda avtalet. Skriftligt meddelande om detta skall skickas med post till AllTeles kundtjänst på den adress som anges på <http://www.alltele.se/>.

3 TJÄNSTEN OCH UTRUSTNING

3.1 AllTele levererar tjänsten såsom den beskrivits i marknadsföringsmaterial vid beställningstillfället och i enlighet med vad som anges på <http://www.alltele.se/> vid var tid.

3.2 AllTele levererar även tilläggstjänster, som beställs samtidigt med tjänsten eller senare, vilka också täcks av dessa villkor eller i kombination med särskilda villkor för respektive tilläggstjänst.

3.3 AllTele har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i tjänsten eller tilläggstjänsterna som inte i materiellt hänseende påverkar respektive tjänsts funktion. Större förändringar ska meddelas Kunden så lång tid i förväg som möjligt.

4.4 För det fall att AllTele eller annan som anlåtts av AllTele lånar ut utrustning till Kunden äger Kunden inte sälja, pantsätta, hyra ut eller på annat sätt förfoga över sådan utrustning. Kunden står för risken för förlust eller skada av utrustning som ägs av AllTele eller annan som anlåtts av AllTele från det att utrustningen levererats till Kunden till dess att utrustningen lämnats tillbaka till AllTele. Kunden skall värda utrustningen på det sätt som anges av AllTele samt återlämna denna vid avtalets slut. AllTele skall äga rätt att, när som helst, begära att Kunden återlämnar av utrustning. Återlämning skall ske på den adress som anges på <http://www.alltele.se/>.

4.5 Kunden får endast ansluta sådan utrustning till AllTeles nät som anvisats av AllTele eller som annars uppfyller Post- och Telestyrelsens vid var tid gällande bestämmelser.

4 PERSONUPPGIFTER

4.1 Kunden är införstådd med och samtycker till att personuppgifter som lämnas i samband med Avtalets ingående och under tillhandahållandet av tjänsten behandlas av AllTeles koncern samt bolag som koncernen samarbetar med. Behandling av personuppgifter kan ske i syfte att ansluta och tillhandahålla Tjänst, administrera Avtalet, för kundprofilering och marknadsanalys vid affärs- och produktutveckling, för marknadsföringsändamål, inklusive direkt marknadsföring samt för fakturering.

4.2 Behandling av personuppgifter skall ske i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204).

4.3 Kunden kan när som helst skriftligen återkalla det lämnade samtycket.

5 ANVÄNDNING

5.1 Om Kunden är privatperson får tjänsten ej användas för kommersiellt bruk. Enklare servrar får tillkopplas om inte annat meddelas från tid till annan.

AllTele äger rätt att begära att Kund omedelbart fränkopplar server efter uppmaning från AllTele.

5.2 Kunden får endast använda tjänsten för eget bruk, om inte annat skriftligen överenskommit med AllTele. Kunden får inte sälja, vidarebefordra eller på annat sätt låta tredje man använda tjänsten, om inte annat skriftligen överenskommit med AllTele.

5.3 Kunden är i förhållande till AllTele ensamt ansvarig för all information som Kunden sprider med användning av tjänsten. Kunden är ansvarig för att Kunden innehar tillstånd, om sådant tillstånd krävs, att sprida, ta emot och lagra information. Kunden ansvarar på samma sätt för tredje man som från Kunden erhållit rätt att använda tjänsten.

5.4 AllTele förbehåller sig rätten att begränsa eller stänga av Kundens tjänster om Kunden inte följer sina åtaganden, använder tjänsten i strid med lag, eller föreskrifter som meddelas av AllTele från tid till annan samt vid onormalt hård användning. AllTele bestämmer ensamt vilken användning som är i strid med föreskrifter som meddelas av AllTele samt vad som är att bedöma som onormalt hård användning. AllTele förbehåller sig rätten att omedelbart stänga av tjänsten och säga upp avtalet till omedelbart upphörande vid missbruk enligt ovan utan att för den skulle bli återbetalningsskyldig gentemot Kunden. Kundens eventuella kvarvarande skuld ska regleras via slutfaktura.

5.5 Om Kunden använder tjänsten i strid med avtalet, AllTele från tid till annan gällande instruktioner eller meddelande från AllTele skall Kunden ersätta AllTele för den skada som därigenom uppkommer. Kunden skall hålla AllTele skadeslös från alla krav som är en direkt eller indirekt följd av Kundens användning av tjänsten som riktas mot AllTele från tredje man.

6 AVGIFTER m.m.

6.1 Avgifter för Tjänstens nyttjande anges i Beställningsbekräftelsen och kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter, eventuell engångsavgift, samt startavgift. Fakturaavgift tillkommer vid avisering med pappersfaktura. Kunden är betalningsansvarig för Tjänsten och medger AllTele rätt att debitera avgifter från den tidpunkt då Avtalet träder ikraft.

6.2 AllTele har rätt att ändra avgifterna genom sådan villkorsändring som anges i punkten 16.2. Accepterar Kunden inte avgiftsändringen tillämpas punkten 16.3.

6.3 AllTele har rätt att fastställa en månatlig kreditgräns för Kunden. Om inget särskilt bestämts uppgår kreditgränsen till 3500 kronor. Om Kundens skuld till AllTele överstiger kreditgränsen skall AllTele och Kunden överenskomma om lämpliga åtgärder med anledning av detta. Om sådan överenskommelse inte kan träffas eller om AllTele inte kan få kontakt med Kunden får AllTele vidta sådana åtgärder som skäligen är påkallade i det aktuella fallet.

7 BETALNING

7.1 Löpande avgifter faktureras normalt kvartalsvis i förskott. Engångs- samt volymbaserade avgifter faktureras i efterskott.

7.2 Betalning skall vara AllTele tillhandat inom den tid som anges på respektive faktura.

7.3 Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta med 24% per år från förfallodag till dess betalning sker. I förekommande fall utgår lagstadgad påminnelseavgift och inkassoavgift.

7.4 Om Kunden helt eller delvis dröjer med betalningen mer än fem (5) dagar efter det att AllTele tillställt Kunden påminnelse har AllTele rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet för Tjänsten ifråga samt slutfakturera Kunden. I påminnelsen skall anges att underlåtenhet att betala kan medföra att tillhandahållandet av tjänsten avbryts.

7.5 Invändningar mot faktura skall ske skriftligen till AllTeles kundtjänst på den adress som anges på <http://www.alltele.se/>.

8 IMMATERIELLA TILLGÅNGAR

8.1 Alla immateriella rättigheter till utrustning, mjukvara, arbetsmanualer eller annan egendom och information som tillhandahålls av AllTele är och förblir AllTeles eller dess licensgivares egendom.

8.2 Kunden erhåller genom Avtalet en icke-exklusiv och icke-överlåtbar rätt att använda den mjukvara som eventuellt görs tillgänglig för Kunden i samband med Kundens användning av Tjänsten. Nya versioner av tillgänglig mjukvara ingår i Tjänsten endast om så särskilt meddelas av AllTele. Kunden får ej kopiera mjukvaran.

9 ANSVAR

9.1 Vid ADSL-anslutning ansvarar AllTele för Tjänsten och för leveransen fram till första nätslutningspunkten (första telefonjacket) i Kundens bostad/lokal. Dock ansvarar AllTele ej för funktionen i Kundens ADSL-modem/-splitter, såvida Kunden ej inköpt eller lånat denna utrustning från AllTele för användning avseende Tjänsten.

9.2 Vid LAN-anslutning ansvarar AllTele för Tjänsten och för leveransen fram till Nätsägarens överlämningspunkt. Dock ansvarar AllTele ej för funktionen i Stadsnätet eller i Fastighetsnätet. AllTele kan inte garantera Tjänstens kvalitet och funktion vid fel eller brister i Stadsnätet eller Fastighetsnätet.

9.3 AllTele ansvarar varken vid ADSL- eller LAN-anslutning för fel, avbrott, försening eller skada som beror på omständigheter utanför AllTeles kontroll och som inte kunnat förutses. AllTeles ansvar omfattar inte ersättning för förlust i Kundens näringsverksamhet. AllTele ansvarar ej för problem som uppstår pga Kundens felaktiga installation av tillhandahållen programvara. AllTele garanterar ej kompatibilitet mellan tillhandahållen programvara och nya programvaror vilka installeras på Kundens dator. AllTele ansvarar inte heller för fel eller avbrott som är hänförliga till Kunden, dock ansvarar AllTele i den mån AllTele handlat världsöst. AllTele är således inte ansvarigt för exempelvis avbrott eller fel hänförliga till Kundens felaktiga utrustning respektive Kundens felaktiga anslutning eller användning av utrustning.

9.4 Vid upprepande väsentliga fel eller brister i tjänsterna äger Kunden rätt till kompensation i form av nedsättning av avgiften. AllTeles ansvar för kompensation och ersättningar är dock begränsat till 50 % av den för tiden för driftstörningen erlagda avgiften, Kunden äger inte rätt till någon annan form av kompensation från AllTele.

9.5 AllTele ansvarar inte för eventuell förlust av Kundens data .tex. filer i Säker lagring, e-post och information på personlig hemsida. AllTele ansvarar inte heller för säkerhetskopiering av Kundens filer eller material.

10 AVTALSTID OCH UPSÄGNING

10.1 Avtalsstiden (bindningstiden) är normalt fast och anges i Beställningsbekräftelsen. Saknar beställningsbekräftelsen uppgift om avtalsstid löper Avtalet tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

10.2 Avtal med fast avtalsstid skall sägas upp för att upphöra att gälla. Sådan uppsägning skall ske senast tre (3) månader före avtalsstidens utgång. Har avtalet ej sagts upp enligt vad som nu sagts övergår Avtalet efter avtalsstidens utgång till att gälla tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre (3) månader.

10.3 Installationsavgifter eller andra engångsavgifter (exempelvis hyra av utrustning) av motsvarande karaktär återbetalas ej vid uppsägning.

11 FÖRTIDA UPPHÖRANDE, AVSTÄNGNING

11.1 AllTele har när som helst rätt att skriftligen säga upp avtalet med Kunden med 30 dagars varsel. AllTele har dock rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om:

- Kunden ansluter utrustning eller underlåter att koppla från utrustning i strid med Avtalets villkor samt rättelse ej vidtas omgående efter motgående av skriftlig anmaning.

- Kundens nyttjande av Tjänsten sker på ett sätt som strider mot svensk lag eller mot AllTeles användaranvisningar eller om Kunden annars använder Tjänsten på ett anstötligt, oetiskt eller oseriöst sätt.

- Kunden gör sig skyldigt till sådan betalningsförsummelse som anges i punkten 7.4 eller om Kunden försätts i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.

- Kunden på annat sätt än ovan bryter mot Avtalet och underlåter att vidta rättelse omgående efter anmaning.

11.2 Föreligger omständighet som ger AllTele rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan har AllTele även rätt att omedelbart stänga av Tjänster som Kunden abonnerar på. Föreligger fara i dröjsmål får sådan avstängning ske utan att Kunden dessförinnan lämnats tillfälle att vidta rättelse.

11.3 Om AllTele inte inom nittio (90) dagar från Avtalets ingående har kopplat in avtalad Tjänst har Kunden rätt att genom skriftligt meddelande till AllTele säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Kunden har i sådant fall rätt att återfå till AllTele erlagda avgifter avseende avtalad Tjänst. Någon ersättning därutöver är Kunden dock inte berättigad till.

11.4. Har AllTele med stöd av punkt 11 stängt eller begränsat användningen av Tjänst, är Kunden ändå skyldig att betala förekommande fast avgift. För öppning av Tjänst som stängts eller begränsats utgår särskild avgift enligt vid tidpunkten gällande prislista.

12 ÅNGERRÄTT

12.1 Kunden har rätt att frånträda Avtalet om Avtalet ingåtts på distans och Kunden meddelar AllTele detta inom fjorton (14) dagar från det att Avtalet ingåtts. Sådant meddelande skall lämnas AllTeles kundtjänst på den adress som anges på <http://www.alltele.se/>. Kunden har alltid rätt att lämna eller sända meddelandet inom sju (7) arbetsdagar från Avtalsdagen.

12.2 Ångerrätten gäller inte om fullgörandet av Tjänsten har påbörjats under ångerfristen med Kundens samtycke.

13 EFFEKT AV AVTALES UPPHÖRANDE

13.1 Upphör Avtalet att gälla upphör också Kundens rätt att använda Tjänsten varvid AllTele omedelbart får återhämta eventuell utrustning som AllTele installerat och/eller som tillhör AllTele. Hindrar Kunden AllTele från att återhämta utrustningen är Kunden fortsatt betalningsansvarig i enlighet med Avtalets bestämmelser.

13.2 Sägs Avtalet upp är Kunden skyldig att avinstallera eventuellt av AllTele tillhandahållen mjukvara i samband med tjänsten.

14 FORCE MAJEURE

14.1 Part är befriat från påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försäras av omständigheter som part inte rimligen kunnat räkna över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, krig, orolighet, blixtnedslag, eldsvåda, hårt väder, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fiberavbrott, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.

14.2 Om Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre (3) månader på grund av omständighet enligt ovan, har part rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp Avtalet i vad avser berörd Tjänst.

15 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

15.1 AllTele äger alltid rätt att överlåta detta Avtal eller rätten att mottaga betalning enligt detta Avtal.

15.2 Kunden äger inte rätt att överlåta detta Avtal utan AllTeles skriftliga godkännande.

15.3 Kunden äger ej rätt att sälja Tjänsterna i Avtalet vidare, helt eller delvis, om inte annat överenskommit skriftligen.

16 ÄNDRING AV VILLKOR

16.1 Dessa allmänna villkor gäller tills vidare om inget annat avtalats.

16.2 AllTele har rätt att efter den inledande avtalstidens (Bindningstidens) utgång ändra dessa villkor (inklusive avgifter). Sådant villkorsändring träder i kraft tidigast en (1) månad efter det att AllTele skriftligen informerat om villkorsändringen.

16.3 Om Kunden inte accepterar villkorsändringen får Kunden säga upp Avtalet på sätt som sägs i punkten 10. Under sådan uppsägningstid skall de äldre villkoren tillämpas förutsatt att uppsägningen sker innan villkorsändringen träder i kraft.

17 MEDDELANDEN OCH KLAGOMÅL

17.1 Med reservation för vad som följer av lag är parterna överens om att meddelanden mellan parterna huvudsakligen skall ske genom e-post. Om AllTele tilldelat Kunden en e-postadress kan denna användas för kommunikation från AllTele till Kunden såvida inte Kunden meddelar att annan e-postadress skall användas.

17.2 Kunden skall underrätta AllTele om ändring av bostadsadress och/eller fakturaadress.

17.3 Eventuella klagomål eller meddelanden från Kunden till AllTele kan ställas till AllTeles kundtjänst på den adress som anges på <http://www.alltele.se/>.

18 TVIST

18.1 Vid tvist mellan AllTele och Kunden skall den i första hand lösas genom överenskommelse mellan parterna.

18.2 Kan parterna ej lösa tvisten skall tvisten avgöras av allmän domstol. På Avtalet skall tillämpas svensk lag.

18.3 AllTele informerar att tvistlösningsförfarande för konsumenter utanför domstol inleds genom anmälan till Allmänna Reklamationsnämnden.

19 LEVERANS

19.1 Av tekniska skäl är Tjänsten inte tillgänglig på alla adresser. En preliminär leveranskontroll genomförs i samband med beställning. I undantagsfall kan den preliminära kontrollen vara felaktig. Om leverans av Tjänsten inte är möjlig har AllTele rätt att utan påföljd neka beställning eller, i förekommande fall, frånträda Avtalet. AllTele skall snarast möjligt informera Kunden om detta.

19.2 Leverans av ADSL sker normalt inom 6-8 veckor, leverans via Stadsnät eller Bostadsrättsförening sker normalt inom 1-2 veckor. Dessa leveranser räknas från den dag då AllTele bekräftar Kundens beställning. Preliminärt leveransdatum lämnas i samband med sådan Beställningsbekräftelse.

19.3 Om Kunden vid Avtalets ingående är ADSL abonnent hos annan operatör (frånträdande operatör) bestäms leveranstiden enligt överenskommelse mellan Kunden, AllTele och frånträdande operatör.

19.4 Leveransavlämningen av Tjänsten via ADSL sker i första telefonjacket hos Kunden. En förutsättning för att Tjänsten ska kunna tillhandahållas till det överenskomna priset är att Tjänsten kan anslutas till Kunden på samma koppartråd som det fasta telefoniabonnemanget (PSTN) från Telia eller annan telefonioperatör. Om Kunden avslutar sitt telefoniabonnemang (PSTN) och om AllTele till följd därav får betala en högre avgift för koppar access till Telia (eller annan telefonioperatör) har AllTele rätt att debitera Kunden en motsvarande avgift.

20 TJÄNSTENS KAPACITET (BANDBREDD)

20.1 Kapaciteten på Tjänsten (bandbredd) är ungefärligt angiven i Beställningsbekräftelsen. Tjänsten byggs på delad bandbredd om inte annat anges i beställningsbekräftelsen. Kapaciteten vid leverans via ADSL varierar, bl a beroende på avståndet mellan Kundens inkopplingspunkt och närmaste telestation, kvaliteten på kablarna fram till AllTele:s anslutna utrustning, samt antalet användare inom telestationsområdet. Begränsningar i överföringshastighet hänförligt till nät eller utrustning som inte ägs eller kontrolleras av AllTele kan också påverka Tjänstens kapacitet.

21 KUNDENS ÅTAGANDEN

21.1 Användning av tjänsten

21.1.1 Kunden får ej missbruka Tjänsten genom onormalt hård användning.

21.1.2 Kunden får inte använda Tjänsten på ett otillbörligt sätt. Kunden får inte heller skaffa sig obehörig åtkomst till anslutna datorer.

21.2 Personlig hemsida och e-post

21.2.1 Kunden ansvarar själv för uppläggning av personlig hemsida och AllTele tillhandahåller ingen support för detta.

21.2.2 AllTele har rätt att spärra e-post konto för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

21.3 Ansvarig för information

21.3.1 Kunden är i förhållande till AllTele ensam ansvarig för den information som överförs och för de varor och tjänster som erbjuds via Internet, samt för allt som publiceras på Kundens personliga hemsidor och lagringsutrymme. Kunden är vid nyttjande av Tjänsten ansvarig för att upphovsrättslagen, personuppgiftslagen och andra svenska lagar följs och att eventuellt nödvändiga tillstånd finns för att samla in, lagra, bearbeta och sprida information.

21.3.2 AllTele ansvarar inte för innehållet i den information som passerar genom anslutningen via AllTele till eller från Internet.

21.4 Lösenord

21.4.1 Kunden ansvarar för att lösenord som erhålls från AllTele ej sprids eller används av annan. Kunden ansvarar även för förpliktelser som uppstår genom att någon obehörigt utnyttjat lösenord. Misstänker Kunden att lösenord används av obehörig skall Kunden omedelbart informera AllTele om detta.

21.5 Fraud/Abuse

21.5.1 Kunden får ej massutskicka e-post till mottagare som ej godkänt eller begärt aktuell information (s.k. Spamming).

21.5.2 AllTele har rätt att omedelbart stänga av Tjänsten eller delar av Tjänsten och/eller radera Kundens privata hemsidor om:

- Kundens nyttjande av Tjänsten sker på ett sätt som strider mot svensk Lag.
- Kunden missbruka Tjänsten eller AllTeles system eller om Kunden otillbörligt påverkar övriga Kundens nyttjande av Tjänsten eller Internet i sig självt.
- Kunden använder Tjänsten i strid med AllTeles Abuse Policy eller annars i strid med Avtalet.
- Kunden använder Tjänsten på ett annars uppenbart otillbörligt sätt.

21.5.3 AllTele har rätt att ta bort stötande eller

annars olämpliga e-post adresser. AllTele har även rätt att ändra tilldelade e-postadresser om detta är motiverat av tekniska skäl.

22 FEL OCH FELANMÅLAN

22.1 Eventuella driftavbrott, driftstörningar eller andra fel kan anmälas dygnet runt, 365 dagar om året, enligt nedan:

- Via <https://minasidor.alltele.se/>
- Via angiven e-postadress eller telefonnummer på <http://www.alltele.se/>.

22.3 AllTele åtar sig att efter felanmälan skyndsamt avhjälpa fel i Tjänsten utan kostnad för Kunden.

AllTele ansvarar dock inte för:

- Fel som beror på att Kunden använder Tjänsten på ett felaktigt sätt eller som beror på fel i Kundens utrustning (t.ex. dator).
- Fel som är hänförliga till annan operatörs nät eller utrustning eller som på grund av annan omständighet ligger utanför AllTeles kontroll.

25 FLYTT

25.1 Vid flytt till annan adress kan Kunden komma att debiteras en administrationsavgift enligt gällande prislista.

24.2 Av tekniska skäl finns inte möjlighet för AllTele att tillhandahålla tjänsten på vissa geografiska platser varför flytt kan nekas. Kunden får i sådant fall kvarbli i sitt abonnemang eller säga upp detsamma enligt avtalade uppsägningsregler.