

## 1 ALLMÄNT OCH DEFINITIONER

1.1. Dessa allmänna villkor gäller, om inte annat skriftligen har avtalats, för det avtal om leverans av och tillhandahållande av Tele- och Tilläggstjänster ("Avtalet") som har träffats mellan AllTele Allmänna Svenska Telefonaktiebolaget, 556626-2407, och den fysiska person ("Kunden") som har beställt dessa tjänster.

1.2. Med "Teletjänst" avses fast anslutning till Telenätet och ger Kunden rätt att använda telenätet för att överföra telemeddelanden.

1.3. Med "Tilläggstjänst" avses särskilt beställt tjänst och i förekommande fall mot särskild avgift som ger Kunden rätt att nyttja AllTeles från tid till annan förekommande tillägg till teletjänsten. I förekommande fall gäller även de särskilda villkor som anges för respektive Tilläggstjänst.

1.4. Med "Tjänst" avses Teletjänst och i förekommande fall Tilläggstjänst.

1.5. Med "Telenätet" avses de accessnät som AllTele äger eller på annat sätt disponerar för att förmedla Telemeddelanden till/från andra användare på det Publika Telenätet.

1.6. Med "Publikt Telenät" avses andra operatörers telenät.

1.7. Med "Telemeddelande" avses signaler för ljud, text, bild, data eller information i övrigt som överförs via Telenätet.

1.8. Överförs Telemeddelande via annan operatörs telenät kan andra villkor gälla för användningen av det telenätet.

## 2 AVTALET

2.1. Tjänst beställs på sätt som AllTele från tid till annan anvisar. Avtal ska anses ingången när AllTele har bekräftat beställningen. Om AllTele så begär ska skriftligt avtal upprättas. Tjänst öppnas för användning den dag som överenskommits mellan parterna, dock tidigast när AllTele har bekräftat beställning. Föreligger grund för stängning eller begränsning av Tjänst enligt punkt 13.1, har AllTele rätt att inom tre veckor från avtalets ingående, rätt att frånträda avtalet. Under denna tid får AllTele även begränsa användningen av Tjänsten.

2.2. AllTele äger rätt att för kreditbedömning av Kunden inhämta uppgifter om Kunden även från annat personregister än AllTeles abonnentregister.

2.3. Finns det befogad anledning att befara att Kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, ska Kunden ställa den säkerhet AllTele begär för Kundens fullgörande av sina åtaganden enligt avtalet.

2.4. Kunden ska uppge den adress till vilken Kunden önskar att AllTele ska sända faktura och andra meddelanden. Mottagande av meddelande ska anses ha skett senast sju dagar efter avsändandet till denna adress om det inte framstår som sannolikt att meddelandet anlänt efter denna tidpunkt.

## 3. ANSLUTNING

3.1. AllTele tillhandahåller anslutning till Telenätet i en överlämningspunkt. AllTele anger överlämningspunktens placering. Inkoppling mot Kundens nät (det första telefonuttaget) i bostaden via AllTeles "AnslutningsKit". Ledningsdragning eller annan anslutning efter överlämningspunkten ska utföras i enlighet med AllTeles anvisningar och på sådant sätt att Telenätet inte skadas eller anslutningen på annat sätt orsakar olägenhet.

3.2. AllTele får installera och bibehålla utrustning som är nödvändig för anslutningen inom utrymme som Kunden disponerar. Kunden är skyldig att lämna AllTele, eller den som utför uppdrag för AllTeles räkning, tillträde till utrymmet för installation, felsökning, reparation, underhåll eller annat tekniskt arbete avseende AllTeles utrustning.

3.3. Kunden ansvarar för tillhandahållande av utrymme, klimatkrav i utrymmet samt den elanslutning och förbrukning av elström som kan behövas för anslutningen enligt AllTeles anvisningar.

3.4. Behöver AllTele tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller annan anslutning fram till överlämningspunkten, får AllTele begära att Kunden ordnar med sådant tillstånd utan kostnad för AllTele.

## 4 UTRUSTNING

4.1. Till Telenätet får bara anslutas sådan utrustning som uppfyller de väsentliga egenskapskrav och de krav i övrigt som föreskrivs av regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer, eller som annars följer av vid var tid gällande lag eller annan författning, eller enligt anvisningar från AllTele. På grund av Telenätets uppbyggnad kan viss utrustning och vissa Tjänster inte användas överallt i Telenätet.

4.2. Kunden ansvarar för att den utrustning som Kunden anslutit eller låtit ansluta till Telenätet uppfyller kraven enligt punkt 4.1. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör användningen av Telenätet. Detta gäller även om tillåten utrustning enligt punkt 4.1 stort teletrafiken.

4.3. Kunden ska på begäran ge AllTele möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till Telenätet, om det finns anledning att utföra en undersökning på grund av störningar i Telenätet eller om det kan antas att utrustning anslutits i strid med punkt 4.1.

## 5 TJÄNSTEN

5.1. Andra förvalsoveroperatörer kan inte anslutas till Tjänsten.

5.2. Om Kund träffar avtal med andra leverantörer av "Tilläggstjänster" ansvarar inte AllTele för dessa tjänster.

## 6 ABONNENTUPPGIFTER, TRAFIKUPPGIFTER OCH SAMTYCKE

6.1. AllTele är personuppgiftsansvarig enligt Personuppgiftslagen (1998:204) för de personuppgifter som behandlas i samband med tillhandahållandet av Tjänsten. AllTele kommer att vidta lämpliga åtgärder för att skydda personuppgifterna samt i övrigt hantera dessa i enlighet med vad som anges i dessa allmänna villkor. Kunden samtycker i och med avtalets ingående till AllTeles behandling.

6.2. AllTele tilldelar Kunden ett telefonnummer eller annan identifikation. AllTele får ändra identifikationen av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller på grund av myndighets beslut. Kunden ska, om så kan ske, i god tid informeras om sådan ändring.

6.3. Med abonnentuppgift avses uppgift om ett teleabonnemang, såsom namn, adress, telefonnummer, personnummer eller organisationsnummer och annan uppgift om Kunden. Med trafikuppgift avses uppgift som rör ett särskilt telemeddelande såsom tid, omfattning, vilka telenät som använts och tekniska data.

6.4. Uppgifter enligt punkt 6.3 behandlas för att tillhandahålla Tjänst, fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, för registervård samt för att marknadsföra AllTeles tjänster. Trafikuppgifter får användas för sådan marknadsföring endast om Kunden inte motsatt sig detta. Med registervård avses exempelvis inhämtande av kompletterande uppgifter om Kunden från andra register såsom SPAR och PAR. Behandlingen av uppgifter ska upphöra när den inte längre behövs för att fullfölja angivna syften med behandlingen.

6.5. Abonnentuppgifter får lämnas ut till annan, om Kunden inte begärt att uppgifterna ska skyddas. Abonnent som godtar att abonnentuppgift lämnas ut till annan kan dock begära att sådana uppgifter inte ska lämnas ut för ändamål som rör direkt marknadsföring. I samband med uppfyllande av skyldigheter enligt lag eller annan författning föreligger alltid rätt att lämna ut abonnent- och trafikuppgifter.

6.6. AllTele får vid marknadsföring använda automatiska system för distanskommunikation via telefax och andra uppringningsanordningar, såväl som andra metoder för individuell kommunikation på distans, t.ex. elektronisk post och telefonsamtal. Abonnent som använder Tjänst huvudsakligen för enskilt bruk kan dock begära att sådana metoder inte får användas vid marknadsföring.

## 7 AVGIFTER

7.1. Avgifter utgår enligt AllTeles vid varje tid gällande prislista för Tjänsten om inte annat särskilts avtalats. Avgifter för Tjänsten kan bestå av rörliga avgifter, fasta avgifter samt engångsavgifter.

Fakturaavgift tillkommer vid avisering med pappersfaktura

7.2. Har fast pris för bestämd tidsperiod inte avtalats, äger AllTele rätt att höja avgiften, om inte annat särskilts överenskommits. Avgiftshöjningen ska på lämpligt sätt aviseras senast en (1) månad i förväg.

7.3. AllTele har alltid rätt att med omedelbar verkan rätt att höja avgift om höjningen är direkt hänförlig till förändring av valutakurs, skatt eller annan liknande omständighet utanför AllTeles kontroll och som påverkar AllTeles kostnad för Tjänsten.

## 8 FAKTURERING OCH BETALNING

8.1. Kunden svarar för användningen av Kundens anslutning till Telenätet och är skyldig att betala avgifter för anslutningen och användningen därav. Kunden medger AllTele rätt att debitera avgifter från den tidpunkt då Tjänsten är driftsfärdig eller från det tidigare datum då Kunden börjat utnyttja Tjänsten.

8.2. Rörliga avgifter samt engångsavgifter faktureras i efterskott. Fast månadsavgift faktureras periodvis i förskott per kalenderkvartal eller månad, såvida inget annat överenskommits.

8.3. I förekommande fall tillsänds Kunden den första fakturan, omfattande engångsavgift, efter genomförd anslutning.

8.4. Om Kunden överskrider den beloppsgräns som överenskommits för användning av Tjänster är Kunden skyldig att, om AllTele så begär, senast den dag AllTele anger betala upplupet belopp. Har annat inte särskilt överenskommits är beloppsgränsen 3 500 kronor inklusive mervärdesskatt. AllTele har även rätt att begränsa användningen av Tjänst intill dess full betalning skett samt att stänga Tjänst om Kunden trots upmaning därom inte betalat upplupet belopp. AllTele får ändra beloppsgränsen om det framstår som motiverat efter en kreditbedömning. Ändras beloppsgränsen meddelar AllTele det skriftligen.

8.5. Det belopp som Kunden ska betala anges på en faktura. Fakturan förfaller till betalning den dag som anges på fakturan.

8.6. Fakturan ska betalas i den valuta och till det konto som anges på fakturan. Betalningen anses fullgjord när den kommit AllTele tillhanda.

8.7. Sker betalning av faktura på annat sätt ska fakturanummer anges. Görs inte det, anses betalningen fullgjord när AllTele haft skälig tid att avräkna betalningen mot fakturan. Skälig tid är i regel inom en månad efter det att pengarna kommit in på kontot. Anges ofullständig eller felaktigt fakturanummer får AllTele ta ut en avgift enligt prislista.

8.8. Är betalningen inte fullgjord senast på förfalldagen utgår dröjsmålsränta enligt 6§ räntelagen från förfalldagen. Kunden är skyldig att betala ersättning för skriftligt betalningspåminnelse samt för inkassokostnader enligt lag.

8.9. Gäller avtal om Tjänst för viss minsta tid (bindningstid) och har betalning inte erlagts i rätt tid vid två tillfällen, förfaller fast avgift för resterande del av bindningstiden till omedelbar betalning.

8.10. Anser Kunden att fakturan är felaktig ska fakturan snarast reklameras. Sker inte reklamation inom skälig tid, förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan. Skälig tid är normalt 30 dagar från fakturans förfalldag. Endast skriftliga fakturainvändningar beaktas.

8.11. Har Kunden reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot debiteringen, ska AllTele på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet som slutligen blir skyldig att betala beloppet till dess AllTeles utredning avslutats eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden debiteras dröjsmålsränta enligt 6§ räntelagen på den del av det.

**8.12.** Har AllTele med stöd av punkt 13.1 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.

**8.13.** Om Kunden använder Tjänsten på sådant sätt att avgifterna under en eller ett fåtal dagar uppgår till minst 1 000 kr har AllTele rätt att tillfälligt stänga av Tjänsten och begära att Kunden betalar avgifterna innan Tjänsten kan användas igen. För att Tjänsten fast telefoni ska få stängas av måste Kunden dock först uppmanats att betala inom skälig tid och underrättas om att tillgången till denna Tjänst annars kommer att avbrytas.

**8.14.** Om Kunden inte har utnyttjat beställd Tjänst på grund av försening, driftavbrott eller annan omständighet hänförlig till Kunden, ska detta inte befria honom från skyldighet att erlägga tillämpliga avgifter.

## 9 DRIFTSAVBROTT OCH FELAVHJÄLPNING

**9.1.** I händelse av eventuella driftavbrott eller andra trafikhindrande fel som uppstår i Tjänsten och Telenätet åtager sig AllTele att efter felanmälan avhjälpa fel inom rimlig tid. För de fall väsentligt driftavbrott eller annat väsentligt trafikhindrande fel inträffar för vilket AllTele ansvarar, ska Kunden anmäla felet till AllTele. Kunden har i sådant fall rätt till skäligt prisavdrag för Tjänsten enligt punkt 10 nedan.

**9.2.** Har Kunden anmält ett fel som visar sig vara hänförligt till Kundens utrustning, av Kunden felaktigt anslutning av utrustning, felaktig användning eller liknande, är Kunden skyldig att betala en skälig avgift för nedlagda felsökningsåtgärder eller annan skada.

**9.3.** AllTele har rätt att i den omfattning som är nödvändig begränsa användningen av Telenätet och Tjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl eller vid annan särskild anledning. Sådant begränsning utgör inte grund för avdrag enligt punkt 10 nedan.

**9.4.** Kunden får inte göra några ingrepp i Telenätet eller Tjänsten.

**9.5.** Telenätet eller Tjänsten får inte användas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för AllTele eller någon annan.

**9.6.** Kunden får inte, utan AllTeles skriftliga samtycke, uppmana allmänheten att utnyttja Telenätet eller Tjänsten på sådant sätt att störningar i Telenätet kan uppstå, exempelvis genom så kallat massanrop.

## 10 AVDRAG

**10.1.** Öppnas inte anslutning till Telenätet den dag som överenskommit och beror förseningen på AllTele, har Kunden rätt till prisavdrag. Om inget annat överenskommit ska prisavdraget beräknas med den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift som skulle ha utgått under den tid felet varat, om annat inte anges i punkt 10.3. Ersättningen regleras genom avdrag på fakturan.

**10.2.** Har Tjänst varit obrukbar på grund av fel i Tjänst har Kunden rätt till prisavdrag i förhållande till felets varaktighet räknat i dygn från den tidpunkt då Kunden anmälde felet till AllTele. Avdrag görs med den del av den obrukbara Tjänstens fasta avgift som skulle ha utgått under den tid felet varat, om annat inte anges i punkt 10.3.

**10.3.** Ersättningen regleras genom avdrag på fakturan. Prisavdrag som understiger 25 kronor per faktureringsperiod utgår inte.

**10.4.** Framställs inte krav på prisavdrag inom skälig tid efter det att Tjänsten skulle ha öppnats eller felet upphört, förlorar Kunden sin rätt till avdrag. Skälig tid är normalt 30 dagar.

## 11 SKADESTÅND

**11.1.** Kunden har rätt till ersättning för direkt skada som AllTele, eller någon för vilken AllTele svarar, förorsakat genom världsloshet. Med direkt skada avses skäliga och verifierade merutgifter som Kunden orsakats.

**11.2.** AllTele är endast skyldigt att ersätta indirekt skada om AllTele, eller någon för vilken AllTele svarar, förorsakat skadan genom grov världsloshet. Med indirekt skada avses t.ex. förlust av data, förlorad vinst, minskad produktion eller omsättning i rörelse, hinder att uppfylla förpliktelse mot tredje man eller utebliven nytta av avtal.

**11.3.** Ersättning enligt punkterna 11.1 och 11.2 är begränsad till ett prisbasbelopp enligt lagen om allmän försäkring. Denna begränsning gäller inte vid grov världsloshet. Vid beräkning av ersättningens storlek ska eventuellt prisavdrag enligt punkt 10 beaktas.

**11.4.** Kunden är skyldigt att ersätta AllTeles skada som, eller någon för vilken Kunden svarar, förorsakat avsiktligt eller av världsloshet genom handlande eller underlåtenhet i strid med punkt 4.1, 4.2, 9.4, 9.5 eller 9.6 eller eljest genom brott mot Avtalet eller dessa allmänna villkor. Om skyldigheten att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande gentemot kan ersättningen jämkas.

**11.5.** Framställs inte krav på skadestånd inom skälig tid efter det att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts, förlorar part rätten att göra kravet gällande. Skälig tid är normalt två månader.

## 12 FORCE MAJEURE

**12.1.** Rätt till prisavdrag enligt punkt 10.1 och 10.2 och ersättning för skada enligt punkt 11.1 och 11.2 föreligger inte om förseningen, obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför AllTeles kontroll vars följd inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, t.ex. skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar AllTeles personal eller inte), olyckshändelser, blixtnedslag, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof eller handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken AllTele inte svarar.

## 13 STÄNGNING

**13.1.** AllTele får tills vidare stänga eller begränsa Tjänst om

- a) Kunden inte inom angiven tid inkommer med skriftligt avtal till AllTele enligt punkt 2.1,
- b) Kunden inte inom angiven tid ställer begärd säkerhet,
- c) Kunden inte skaffat tillstånd enligt punkt 3.4 för AllTele avseende framdragnings eller underhåll av ledningar,
- d) Kunden ansluter utrustning i strid med punkt 4.1 eller på annat sätt förorsakar skada enligt punkt 11.4,
- e) Kunden inte har vidtagit av AllTele begärd åtgärd för att avhjälpa störning eller olägenhet enligt punkt 4.2, 9.5 eller 9.6,
- f) AllTele inte har givits möjlighet att undersöka utrustning enligt punkt 4.3,
- g) beloppsgränsen har överskridits, såsom närmare anges i punkt 8.2,
- h) Kunden, trots påminnelse, inte har betalat förfallen faktura och betalningen inte enbart avser belopp som ska förmedlas till mottagare utanför AllTele,
- i) Kunden är eller på saklig grund kan antas vara på obestånd, eller
- j) Kunden på annat sätt inte fullgör eller på saklig grund kan antas inte komma att fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet. AllTele får dock inte vidta någon sådan åtgärd om Kundens försummelse är av ringa betydelse.

**13.2.** Har AllTele rätt att stänga Tjänst enligt punkt 13.1 h) på grund av att Kunden inte betalat faktura i tid ska AllTele, i den mån det är möjligt, först begränsa användningen av Tjänsten genom att stänga den för andra utgående samtal än samtal till nödnummer 112.

## 14 ÖVERLÄTELSE AV AVTALET

**14.1.** Kunden får överlåta avtalet om AllTele medger det. Medgivande ska lämnas om den frånträdande Kunden fullgjort sina åtaganden enligt avtalet och den tillträdande Kunden kan godkännas av AllTele. Överlåtelsen och medgivandet ska ske skriftligt.

**14.2.** Den frånträdande Kunden är inte betalningskyldig för förpliktelser som uppkommer

efter överlåtelse tidpunkten. Den tillträdande Kunden svarar solidariskt med den frånträdande Kunden för förpliktelser som var möjliga att känna till och som uppkommit före nämnda tidpunkt.

## 15 ÅNGERRÄTT

Skulle Kund av någon anledning ångra sig har Kund fjorton (14) dagars ångerrätt enligt lag. Ångerrätten börjar löpa när Kund tagit emot utrustning samt erhållit informationen om ångerrätten. Ångerrätten anses förverkad när Kund aktivt börjar använda Tjänst. Om Kund ångrar sig har Kund rätt att få pengarna tillbaka. Utrustningen ska returneras i originalförpackning. Returpaketet får inte skickas mot postförskott eller efterkrav. Returfrakt betalas av Kund.

## 16 UPSÄGNING M.M.

**16.1.** AllTele har rätt att säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Om uppsägningen endast avser tilläggs tjänst har AllTele dock rätt att säga upp denna med en (1) månads uppsägningstid. I den mån anslutning stängts enligt punkt 13.1 har AllTele rätt att säga upp avtalet till upphörande en (1) månad efter uppsägningen.

**16.2.** Kunden har rätt att säga upp avtal om Tjänst med iakttagande av tre (3) månaders uppsägningstid med verkan från och med efterföljande kalenderkvartal. Om avtalet gäller för viss bindningstid får Kundens uppsägning verkan vid utgången av bindningstiden. Om ändring av avtalsvillkor enligt punkt 16 meddelas under bindningstiden, har Kunden rätt att säga upp avtal om Tjänst med verkan från ändringens ikraftträdande om ändringen är till Kundens nackdel och denna nackdel inte är av ringa betydelse. Uppsägning av avtal med bindningstid på grund av sådan villkorsändring ska göras senast sju (7) dagar innan ändringen träder i kraft. Kunden anses ha accepterat ändringen om Tjänsten nyttjas efter ändringens ikraftträdande.

**16.3.** Uppsägningen ska vara skriftlig om part begär det.

**16.4.** Har Kunden sagt upp avtal om Tjänst stängs Tjänsten snarast efter uppsägningen eller vid den senare tidpunkt som Kunden önskar.

**17.1.** AllTele har rätt att ändra dessa allmänna villkor. Ändring får ske tidigast en (1) månad efter det att AllTele tillställt Kunden meddelande om ändringen.

**17.2.** AllTele har rätt att ändra avtalsvillkor för viss Tjänst. Ändring får ske tidigast en (1) månad efter det att AllTele tillställt Kunden meddelande om ändringen. Mindre omfattande ändringar får dock ske en (1) månad efter det att meddelande härom gjorts allmänt tillgängligt.

**17.3.** Tjänst tillhandahålls enligt vid var tid gällande prislista. Avgiftsändring sker genom att ändringen införs i prislista. Avgiftshöjning får dock ske tidigast en (1) månad efter det att meddelande om ändring gjorts allmänt tillgängligt.

## 18 TVIST

**18.1.** Tvist vid tolkning eller tillämpning av detta avtal ska i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av svensk domstol enligt svensk rätt. Tvist kan även prövas av allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som rör enbart underlag för fakturering av Tjänster.

**18.2.** Eventuella anspråk av Kunden måste framställas skriftligt till AllTele inom skälig tid efter den händelse som anspråket grundar sig på. Med skälig tid avses normalt 30 dagar.

## 19 ÖVRIGT

**19.1.** I frågor som rör avtalsvillkor, Tjänster, och behandling av uppgifter enligt punkt 6 hänvisas Kunden till AllTeles Kundenservice eller till <http://www.alltele.se/>.