

VILLKOR

Villkor för företagsabonnemang på Com Hem Företags tjänster och tillhörande utrustning

Gällande fr o m 2016-08-15



Villkor för företagsabonnemang på Com Hem Företags tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2016-08-15

Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor
- B Särskilda/Tjänstespecifika villkor för Com Hem Företag Bredband
- C Särskilda/Tjänstespecifika villkor för Com Hem Företag Telefoni

A ALLMÄNNA VILLKOR

A1 Allmänt

A1.1 Dessa allmänna villkor gäller för avtal mellan Phonera Företag AB, org nr 556434-4397 (Com Hem Företag) och juridisk eller fysisk person som är ett företag (Kund) avseende Com Hem Företags grundtjänster inklusive tillhörande utrustning (Grundtjänst) och för sådana tillvalstjänster inklusive tillhörande utrustning (Tillvalstjänst) som Com Hem Företag 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, Com Hem Företags vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Com Hem Företag och Kunden (Avtalet).

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Com Hem Företag 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.

A1.2 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.

A1.3 Aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten (Specifikationen)

samt Com Hem Företags gällande prislista och aktuella utbud av Tjänster framgår av Com Hem Företags webbplats www.comhem.se/foretag (Webbplatsen) och kan även fås via Com Hem Företags Kundservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A1.4 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 Com Hem Företag är Com Hem Företags egendom (Com Hem Företags 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 Com Hem Företags eller tredje mans rätt eller på annat sätt bryter mot gällande lagstiftning.

A1.5 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 Com Hem Företag.

A1.6 Com Hem Företags leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Com Hem Företags Kundservice. Com Hem Företag har alltid rätt att senarelägga leverans av Tjänster på grund av händelser som inte beror på Com Hem Företag eller något förhållande på Com Hem Företags sida eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som Com Hem Företag inte rimligen kan förutse. Om sådan försening beror på Kunden, har Com Hem Företag rätt till ersättning för kostnader som orsakats av förseningen.

A1.7 Com Hem Företag förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under avtalstiden.

A2 Avtal om Tjänst m m

A2.1 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 Com Hem Företag har godkänt Kundens beställning. Kunden ansvarar för att den person som ingår Avtal med Com Hem Företag för kundens räkning har rätt att företräda Kunden och ingå Avtal med

Com Hem Företag.

A2.2 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 Com Hem Företag senast 1 månad i förväg. Com Hem Företag 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 Com Hem Företag inte leverera till den nya fastigheten och Tjänsten inte går att överlåta kommer Kund att slutfaktureras för resterande bindningstid.

A3 Utrustning m m

A3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Com Hem Företag 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 Com Hem Företags 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.

A3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensamt ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller användas av obehöriga. Kunden får inte söka obehörig åtkomst till Com Hem Företags 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.

A3.3 Com Hem Företag har rätt att ta ut en avgift om Kunden inte hämtar ut försändelse med utrustning enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista.

A3.4 Com Hem Företag förbehåller sig äganderätten till Com Hem Företags Egendom. Kunden förbinder sig:

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



på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 3.5 Om Com Hem Företags Egendom skadas eller förloras ska Kunden ersätta Com Hem Företag för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista om detta inte ska bekostas av Com Hem Företag enligt punkt 3.6. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Com Hem Företags 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 Com Hem Företag.

A 3.6 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Com Hem Företags 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 Com Hem Företags Egendom till mottagare som Com Hem Företag meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Com Hem Företag rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stöld av utrustning ska polisanmälas varefter kopia på anmälan ska insändas till Com Hem Företag. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Com Hem Företags Egendom ska ersättas av Kunden enligt Com Hem Företags 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 Com Hem Företags Kundservice så att Com Hem Företag har möjlighet att spärra Tjänsten.

Com Hem Företag har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista.

A 3.9 Från det att anmälan enligt 3.8 har inkommit till Com Hem Företag ansvarar

Com Hem Företag 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 Com Hem Företags Kundservice.

Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

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

- (a) Com Hem Företag 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 Com Hem Företags Kundservice. Com Hem Företag öppnar Tjänsten igen så snart Com Hem Företag 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 Com Hem Företag tillhandahåller normalt support via Kundservice under dess öppettider avseende Tjänsten och utrustning inklusive tillbehör som tillhandahållits av Com Hem Företag eller genom Com Hem Företags förmedling. Com Hem Företag tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning eller reservdelar.

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

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

A 4.4 Com Hem Företag har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigerande av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Com Hem Företag 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 Com Hem Företag skriftligen har avtalat om annan servicenivå ska Com Hem Företag åtgärda fel, störningar och avbrott i Tjänsten inom skäligen 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 Com Hem Företag eller vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på förhållande som Com Hem Företag inte ansvarar för, såsom till exempel (i) Kundens vårdslöshet eller vårdslöshet hos annan som Kunden svarar för, (ii) utrustning som inte är godkänd av Com Hem Företag 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 Com Hem Företag har Com Hem Företag rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Com Hem Företags 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 Com Hem Företag har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Com Hem Företag 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 Com Hem Företag 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. Com Hem Företags 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 Com Hem Företag 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 Com Hem Företags ansvar enligt denna punkt 5.3



ska inte gälla om Com Hem Företag har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

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 Com Hem Företags 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 Com Hem Företags 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 Com Hem Företag inte svarar. Com Hem Företag är befriad från skyldighet att fullgöra förpliktelser enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

A 5.5 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag eller annan genom förmedling av Com Hem Företag eller tjänster som är beroende av Tjänsten eller sådan utrustning.

A 5.6 Com Hem Företag 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 Com Hem Företags 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 Com Hem Företag skriftligen har avtalat annat ska rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. 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 Com Hem Företag rätt att ta ut en avgift enligt Com Hem Företags vid var tid gällande pris-

lista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Com Hem Företag för kostnader hänförliga till detta. Om Com Hem Företag inte erhåller full betalning senast på förfallodagen som anges i fakturan eller om Kunden har angivit felaktigt OCR-/fakturanummer vid betalning har Com Hem Företag 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 Com Hem Företag har rätt att besluta om en beloppsgräns för Kundens användning av Tjänsten. Information om beloppsgränsen kan fås via Com Hem Företags Kundservice. Com Hem Företag har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskotts betalning eller att Kunden ställer säkerhet under avtalstiden om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning eller på grund av annan omständighet. Com Hem Företag har rätt att begära att Kunden omgående ställer säkerhet eller begära omgående förskotts betalning genom att skicka extra faktura till Kunden om Kunden har använt Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Com Hem Företag överstiger beloppsgränsen.

A 6.5 Com Hem Företag 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 förskotts betalning 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 Com Hem Företag på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Com Hem Företag har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden har Com Hem Företag 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 förfallodag för att anses ha skett inom skälig tid.

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

A 6.8 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag stänger av Kunden från tillgång till Tjänsten i enlighet med Avtalet kvarstår Kundens betalningsansvar oförändrat.

A 7 7 Personuppgifter m m

A 7.1 Kunden är införstådd med att uppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtal och därefter (t.ex. namn och adress, nedan "Kunduppgifter"), som genereras vid användande av Tjänsten eller som på annat sätt inhämtas av Com Hem Företag (t.ex. uppgifter som inhämtas från privata och offentliga register), kommer att behandlas av Com Hem Företag, av andra företag inom Com Hem-koncernen och av företag som Com Hem Företag samarbetar med, i den omfattning det behövs för administration och fullgörande av Avtalet samt för att Com Hem Företag ska kunna fullgöra sina förpliktelser eller ta tillvara sina rättigheter enligt lag. Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med personuppgiftslagen (SFS 1998:204) (PUL) och lagen om elektronisk kommunikation (SFS 2003:389).

Kunden ansvarar för att erforderligt samtycke inhämtas från anställda eller andra användare av Tjänsten (gemensamt "Användare") eller för att annan laglig grund föreligger för Com Hem Företags behandling av personuppgifter (Kunduppgifter och trafikuppgifter) enligt detta Avtal samt för att erforderlig information ges, enligt vad som närmare framgår nedan.

A 7.2 Kunden ska inhämta erforderligt samtycke från Användaren eller tillse att annan laglig grund föreligger för att Com Hem Företag ska ha rätt att behandla uppgifter för följande ändamål:

- behandla information om var Användaren befinner sig för att Användaren ska kunna använda en positioneringstjänst och
- för utlämning av namn, adress och telefonnummer till Com Hem Företag närstående bolag och samarbetspartners som underlag för nummerupplysning till utomstående, om Användaren inte begärt hemligt nummer. Vid nummerupplysning kan uppgifter publiceras på internet. Användaren kan när som helst återkalla sitt samtycke avseende behandling som anges i denna punkt genom att meddela Com Hem Företags Kundservice.

A 7.3 Kunden samtycker till, och ska inhämta erforderligt samtycke från Användaren till eller tillse att annan laglig grund föreligger för, att Com Hem Företag och företag som Com Hem Företags samarbetar med använder Kunduppgifter och uppgifter om användningsmönster för Tjänsten som underlag (i) för att erbjuda Kunden/Användaren relevanta tjänster via elektronisk post – såsom sms, mms och e-post, (ii) för att erbjuda Kunden/Användaren relevanta tjänster på annat sätt än via elektronisk post och (iii) för marknads- och kundanalyser. För dessa ändamål



inhämtas ibland kompletterande uppgifter, t.ex. telefonnummer, från privata och offentliga register. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här till exempel uppgift om trafikmängd och demografiuppgifter (såsom kön, ålder och storlek på den stad du bor i), jämte viss anonymiserad statistik baserad på trafikuppgifter och användardata.

Om Kunden/Användaren inte vill ta emot erbjudanden från Com Hem Företag eller bolag som Com Hem Företag samarbetar med eller om Kunden/Användaren inte vill att uppgifterna används för marknads- och kundanalyser, kan Kunden/Användaren skriftligen anmäla detta till Com Hem Företags Kundservice.

A 7.4 Kunden samtycker till, och ska inhämta erforderligt samtycke från Användaren till eller tillse att annan laglig grund föreligger för, att Com Hem Företag behandlar uppgifter om användningsmönster för Tjänsten i syfte att kontinuerligt kunna öka kapaciteten för Tjänsten och förbättra Tjänstens funktioner. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här t.ex. uppgift om trafikmängd och samtalsdestination. Med "behandling" avses här att Com Hem Företag lagrar och samkör uppgifterna med motsvarande uppgifter för övriga kunder för att se aggregerat kapacitetsbehov. Kunden är införstådd med, och ska tillse att Användaren är införstådd därmed, att denna behandling är en förutsättning för Com Hem Företags tillhandahållande av Tjänsten. Vid ett återkallat samtycke så kan Com Hem Företag inte tillhandahålla Tjänsten men Kundens/Användaren betalningsskyldighet kvarstår. Om Kunden/Användaren efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda Tjänsten krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i denna punkt.

A 7.5 Behandling av användningsmönster enligt punkt 7.3 ovan sker i maximalt 36 månader, medan behandling av användningsmönster enligt punkt 7.4 ovan sker i maximalt 6 månader.

A 7.6 Utöver information om ovanstående behandling i denna punkt 7, ska Kunden informera Användaren om att Com Hem Företag behandlar uppgifter för följande ändamål

- (a) för att förhindra användning som är olaglig eller på annat sätt strider mot Villkoren; och
- (b) för att fastställa var Användaren befinner sig om polis eller räddningstjänst behöver denna information, t.ex. för att kunna undsätta Användaren i en nödsituation.

A 7.7 Användare kan efter skriftlig, av Användaren undertecknad, begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka av användarens personuppgifter som behandlas och hur dessa behandlas. Användaren kan även begära att personuppgifter som är felaktiga, ofullständiga eller

inte har behandlats i enlighet med PUL rätas, blockeras eller raderas genom att kontakta Com Hem Företags Kundservice.

A 7.8 Mer information om Com Hem Företags hantering av uppgifter finns i Com Hem Företags integritetspolicy som finns på Webbplatsen.

A 8 Ändringar och överlåtelse m m

A 8.1 Com Hem Företag 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. Com Hem Företag 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 8.2 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. Com Hem Företag är inte heller skyldigt att meddela Kunden om sådan ändring.

A 8.3 Com Hem Företag har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

A 9 Information och meddelanden

A 9.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller ändrad Tjänst sker skriftligen per post eller e-post.

A 9.2 Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Com Hem Företags Kundservice till adress som anges på Webbplatsen.

A 9.3 Kunden ska underrätta Com Hem Företag om ändring av namn, adress för Kundens affärsställe 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 Com Hem Företag i enlighet med denna punkt 9.3.

A 9.4 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 10 Avtalstid och uppsägning m m

A 10.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i

erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång löper Avtalet tillsvidare. Kunden och Com Hem Företag 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 10.2 Om Kunden byter till annan leverantör än Com Hem Företag före bindningstidens utgång ska Kunden omedelbart betala ersättning till Com Hem Företag motsvarande den avgift som återstår till bindningstidens utgång.

A 10.3 Om Com Hem Företags rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Com Hem Företag ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 10.4 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Com Hem Företag rätt att stänga av eller begränsa Kundens tillgång till Tjänsten till dess full betalning inkommit. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem Företag rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillgång till Tjänsten.

A 10.5 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag eller tredje man; eller
- (e) om Kunden bryter mot de etiska regler som gäller för Tjänsten.

A 10.6 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag har rätt att stänga av Tjänsten enligt punkt 10.5 b-e; eller
- (d) om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden



kan komma på obestånd.

Om Com Hem Företag säger upp Avtal med viss angiven bindningstid enligt denna punkt 10.6 är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hem Företags eventuella kostnadsbesparingar. Com Hem Företag har även rätt att ta ut en uppsägningsavgift enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista.

A 11 Immateriella rättigheter m m

A 11.1 Avtalet innebär inte att Kunden erhåller någon rätt till Com Hem Företags varumärke, kännetecken eller andra immateriella rättigheter. Kunden får inte i marknadsföring eller liknande aktivitet använda Com Hem Företags namn, varumärke eller annat kännetecken utan skriftligt samtycke från Com Hem Företag.

A 11.2 Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Com Hem Företag, 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 11.3 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 datadelning via internet i strid mot lag. Kunden ska hålla Com Hem Företag skadeslöst för all användning av Tjänsten i strid mot lag.

A 11.4 Om Kundens användning av Tjänsten medför att Com Hem Företag genom att tillhandahålla Tjänsten förfogar över immateriellt skyddat material ansvarar Kunden för Com Hem Företags förfogande över sådant material och upplåter en icke-exklusiv, kostnadsfri, evig och global licens till sådant material i den omfattning det krävs för Com Hem Företags tillhandahållande av Tjänsten. Kunden ansvarar för att inneha de rättigheter till sådant material som krävs för att bevilja licens enligt denna punkt 11.4 och Kunden ska hålla Com Hem Företag skadeslöst för anspråk från tredje man på grund av Com Hem Företags förfogande över sådant material.

A 11.5 Om inte annat särskilt avtalas erhåller Kunden inga immateriella rättigheter till sådant material som Kunden får tillgång till vid användande av Tjänsten.

A 12 Sekretess

A 12.1 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 12.2 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 innehållet 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 12.3 Bestämmelserna i punkt 12.1 och 12.2 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 12.4 Com Hem Företag har rätt att lämna ut Konfidentiell Information till annat bolag som ingår i samma koncern som Com Hem Företag.

A 12.5 Sekretessåtagande enligt punkterna 12.1–12.4 ska gälla under avtalstiden och för en period om 3 år efter det att Avtalet upphört att gälla.

A 13 Underleverantörer

A 13.1 Com Hem Företag har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden eller utöva sina rättigheter enligt Avtalet.

A 14 Överlåtelse

A 14.1 Part har inte rätt att utan den andre partens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. Com Hem Företag 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 15 Ändringar och tillägg

A 15.1 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 16 Fullständig reglering

A 16.1 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 17 Tillämplig lag och tvist

A 17.1 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 17.2 Utan hinder av punkt 17.1 har Com Hem Företag rätt att hos allmän domstol eller hos Kronofogdemyndigheten begära betalning avseende förfallen fordran mot vilken inte skriftlig invändning framförts senast på förfallodagen.

B SÄRSKILDA/ TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR FÖR COM HEM FÖRETAG BREDBAND

B 1 Allmänt

B 1.1 Bredbandstjänsten är den bredbandstjänst som specificeras i Avtal mellan Kund och Phonera Företag AB, org nr 556434-4397 (Com Hem Företag) såsom ADSL Bredband, FiberKoax Bredband, FiberLan Bredband, Fiber Bredband eller sådan annan bredbandstjänst som Com Hem Företag tillhandahåller från tid till annan. Bredbandstjänstens närmare omfattning framgår av Specifikationen som finns tillgänglig på Webbplatsen eller kan fås via Com Hem Företags Kundservice.

B 2 Förutsättningar

B 2.1 Tillhandahållande av ADSL Bredband förutsätter bland annat:

- (a) att Kunden har en fungerande telefonanslutning 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 Com Hem Företag har etablerat ADSL Bredband i den lokala telestation som Kundens telefonanslutning 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 mobilteckning i det nät Com Hem Företag 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 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag.

B 2.5 Om Bredbandstjänsten inte kan tillhandahållas på grund av att förutsättningarna inte är uppfyllda har Com Hem Företag inget ansvar gentemot Kund i relation till berörd Bredbandstjänst. Kunds betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtals-tid kvarstår.

B 2.6 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag ska kunna leverera Bredbandstjänsten. Om Kunden eller Användaren återkallar samtycket kan Com Hem Företag 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 Com Hem Företags anvisningar.

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

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 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag eller tredje man, såsom till exempel användning som orsakar störningar eller omfattande överföringar av data eller användning som Com Hem Företag anser utgöra onormalt omfattande användning.

B 3.2 Kunden ska omedelbart meddela Com Hem Företag om Kunden får kännedom om obehörig åtkomst i Kundens, Com Hem Företags eller annans nät.

B 3.3 Com Hem Företag har rätt att regelbundet av driftsäkerhetsskäl göra så kallad back-up eller säkerhetskopiera Kundens material på anslutna e-postserver. 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 Com Hem Företag 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:

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

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

B 4 4 Support och underhåll m m

B 4.1 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag utför endast underhåll av utrustning som Com Hem Företag

eller annan genom förmedling av Com Hem Företag upplåter till Kunden.

B 4.3 Com Hem Företag har rätt att ta ut en avgift enligt Com Hem Företags 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 Com Hem Företag.

C SÄRSKILDA/ TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR FÖR COM HEM FÖRETAG TELEFONI

C 1 Allmänt

C 1.1 Telefonitjänsten är den telefonitjänst som specificeras i Avtal mellan Kund och Phonerä Företag AB, org nr 556434-4397 (Com Hem Företag) såsom Fast Abonnement (TAB), IP-telefoni, Telefoni via bredbandsmodemet, Fastnummer i mobilen, Mobiltelefoni, Växel, SIP-trunk eller annan sådan telefonitjänst som Com Hem Företag tillhandahåller från tid till annan. Telefonitjänstens närmare omfattning framgår av Specifikationen som finns tillgänglig på Webbplatsen eller kan fås via Com Hem Företags Kundenservice.

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 Abonnement (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 Com Hem Företag inget ansvar gentemot Kund i relation till berörd Telefonitjänst. Kunds betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtals-tid 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 Com Hem Företag. 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 Com Hem Företag rätt att ta ut en avgift enligt Com Hem Företags vid var tid gällande prislista.

C 2.6 Om Telefonitjänsten omfattar både mobiltelefonnummer och fasta telefonnum-



mer har Com Hem Företag rätt att neka flytt av både mobiltelefonnummer och fasta telefonnummer till annan operatör under avtalstiden. Om Com Hem Företag väljer att godkänna flytt av telefonnummer på Kundens begäran påverkas inte Kundens betalningsskyldighet enligt Avtalet. Com Hem Företag 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 konfiguration av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Telefonitjänsten. Kunden ansvarar för att anslutning, installation och konfiguration genomförs i enlighet med Com Hem Företags anvisningar.

C 2.8 Larmtjänster över telefonnätet fungerar inte med IP-telefoni, Växel, SIP-trunk eller Fastnummer i mobilen. Com Hem Företag 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 Com Hem Företag eller den Com Hem Företag 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 Com Hem Företags anvisningar i samband med installationen. Kunden förbinder sig att utan kostnad för Com Hem Företag 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 Com Hem Företag har rätt att ändra Kundens telefonnummer för Fast Abonnemang (TAB) på grund av tekniska, kommersiella eller andra skäl. Com Hem Företag 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 Com Hem Företags. 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 Com Hem Företag 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, Com Hem Företag 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, samtalsspärr 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 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag rätten att vidta skäligen åtgärder mot Kund. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Telefonitjänst, begäran om extra ersättning eller att Com Hem Företag 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. Com Hem Företag 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 Com Hem Företag tillhandahåller endast support avseende (i) Telefonitjänsten, (ii) anslutning, installation och konfiguration 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 Com Hem Företag ska Kunden uppge (i) det uppringande telefonnumret, (ii) det uppringda telefonnumret, (iii) tidpunkt för felet samt (iv) tydligt beskriva felet.

C 4.3 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag har sålt utrustning till Kunden till ett reducerat pris, har Com Hem Företag 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 Com Hem Företag slutat tillhandahålla Telefonitjänsten eller sägs upp av Kunden på grund av avgiftshöjning eller Com Hem Företags avtalsbrott har Kunden rätt att i stället återlämna utrustningen.

C 5 Immateriala rättigheter

C 5.1 Com Hem Företag har rätt att lagra ljudfiler som spelas in med inspelningsfunktioner i Telefonitjänsten. Com Hem Företag förbinder sig att inte spela upp eller förfoga över sådana ljudfiler utan Kundens samtycke.

C 6 Avtalstid och uppsägning

C 6.1 Com Hem Företag 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 Com Hem Företag säger upp Avtalet enligt denna punkt 6.1 med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hem Företags eventuella kostnadsbesparingar.