

ANDELSLAGET OPTOWESTS ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR KONSUMENTER

INLEDNING FÖR KUNDEN OCH TJÄNSTEANVÄNDAREN

Dessa allmänna avtalsvillkor för konsumenter (nedan "allmänna avtalsvillkor") tillämpas på tjänster som Andelslaget Optowest (nedan "teleföretag") tillhandahåller konsumentkunder. Villkoren tillämpas på fiberanslutningsavtal mellan teleföretaget och kunden samt på eventuell utrustning som teleföretaget levererar till kunden som en del av en tjänsteleverans. Villkoren baserar sig på Centralförbundet för telekommunikation och informationsteknik Ficom rf:s rekommendation om allmänna leveransvillkor för konsumentkunder.

Läs noggrant teleföretagets allmänna avtalsvillkor, tjänstespecifika specialvillkor, prislisan samt eventuella kampanjvillkor och bruksanvisningar innan du ingår ett avtal (för avtalsvilkorens prioritetsordning se punkt 14).

Alla nämnda villkor och anvisningar gäller när tjänsterna tillhandahålls för en konsument som i huvudsak använder tjänsterna för annat ändamål än näringsverksamhet. Villkoren och anvisningarna finns att få hos teleföretaget och dess kundtjänst samt på teleföretagets webbplats. Mer information om tjänsten ges av teleföretaget.

De allmänna avtalsvilkoren för tjänsterna omfattar alla potentiella faser från det att avtalet ingås till att tjänsten levereras, används och begränsas, eventuella fel uppkommer och åtgärdas samt avtalet ändras och avslutas. Särskilt följande centrala frågor kring avtalsvilkoren inverkar väsentligt på tjänsteanvändarens ställning.

Avtalets ikraftträdande och giltighetstid

Avtalet träder i kraft och gäller tillsvidare då orderbekräftelsen är godkänd av kunden och teleföretaget.

Ansvar för användningen och avgifterna

Teleföretaget ansvarar i enlighet med avtalet för de tjänster som erbjuds och levereras. I egenskap av kund ansvarar du för användningen av fiberanslutningen och för avgifterna för denna, även om du skulle ha överlåtit den till någon annan. Observera att kommunikationstjänster även kan användas för att beställa andra avgiftsbelagda tjänster. Iakttä därför

särskild försiktighet vid användningen av tjänsterna (jfr kreditkort). Skydda din fiberanslutning med en personlig kod (t.ex. PIN-kod) om det är tekniskt möjligt. Om terminalen, koden eller smartkortet förkommer eller blir stulet, kontakta omedelbart teleföretaget för att undvika ansvar för eventuellt missbruk (se punkterna 4.2 och 4.3).

Informationssäkerhet

Teleföretaget ansvarar för informationssäkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de informationssäkerhetstjänster som teleföretaget tillhandahåller. Till övriga delar ansvarar du själv för en tillräcklig informationssäkerhet vid användningen av tjänsten, utrustningen och programmen. Skydda därför din utrustning med hjälp av en informationssäkerhetstjänst och se till att den uppdateras kontinuerligt. Din egen omsorgsfullhet har betydelse för ansvars- och skadeståndsfrågorna (se 4.2). Anvisningar och vägledning fås av teleföretaget.

Dröjsmål och avbrott

Kommunikationstjänster är komplexa tjänster. Därför kan det förekomma dröjsmål eller tillfälliga avbrott i tjänsterna även om det inte skulle vara något fel på tjänsten. Dröjsmål och avbrott kan bero på många olika faktorer, men härrör sig vanligtvis från överbelastning av näten, skicket på näten, nätunderhåll och terminalen eller terminalens inställningar (se 4.4, 5.2, 5.7 och 7). Om det förekommer dröjsmål eller avbrott i kommunikationstjänsten, läs i punkt 5.4 hur du ska göra för att trygga dina rättigheter.

Ändringar

Tjänstens egenskaper eller de tillämpliga villkoren kan ändras eftersom teleföretaget har rätt att med vissa begränsningar göra ändringar av de grunder som anges i avtalsvilkoren (se 11.1) har Ni i allmänhet rätt att säga upp avtalet eller tjänsten med omedelbar verkan (se 11.2). Lagg märke vid att vid återbetalning av fiberanslutningsavgiften uppbärs en avgift för uppsägandet enligt telebolagets prislista.

Kundtjänst

Du kan kontakta teleföretagets kundtjänst via olika kanaler, t.ex. per telefon, över Internet, med e-post eller annan kundkommunikationskanal. Kontaktuppgifterna finns bland annat på avtalet eller fakturan.

Återställande av material

När en nyttjanderätt upphör ska du på begäran av teleföretaget återställa eller förstöra det till dig överlätna originalmaterialet samt eventuella kopior av materialet, t.ex. program, handböcker för program samt installationer och/eller på annat sätt kopierade versioner av materialet (se 4.1).

Innehåll

INLEDNING FÖR KUNDEN OCH TJÄNSTEANVÄNDAREN ..	1
1 DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE.....	2
2 INGÅENDE AV AVTAL.....	3
2.1 Avtalets ikraftträdande.....	3
2.2 Vägran att ingå avtal.....	3
2.3 Förskottsbetalning och säkerhet	3
3 LEVERANS AV TJÄNST	3
3.1 Leverans och leveranstid	3
3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen	3
3.3 Kundens utrustning och program	4
3.4 Koder och ändringar av dessa.....	4
4 ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN	4
4.1 Nyttjanderätt till tjänsten	4
4.2 Ansvar för användningen av tjänsten	5
4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten	5
4.4 Tjänstens art och egenskaper	5
4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion	5
4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet ..	6
5 DRÖJSMÅL OCH FEL I TJÄNSTEN, SKADESTÅND	6
5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till standardersättning och skadestånd.....	6
5.2 Fel i kommunikationstjänsten, rättelse av fel, prisavdrag och standardgottgörelse.....	6
5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skadan?	7
5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel.....	7
5.5 Fel i annan tjänst eller utrustning	7
5.6 Force majeure.....	7
5.7 Bygg- och underhållsarbeten på nätet	8
6 BEGRÄNSNING ELLER STÄNGNING AV TJÄNSTERNAS ANVÄNDNING.....	8
7 UNDERHÅLL OCH SERVICE	8
8 AVGIFTER	9
8.1 Prislista och avgifter	9
8.2 Avgifter för ändringar samt för avbrott och öppning av tjänst	9
8.3 Fakturering	9
9 BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER	9
9.1 Behandling av kundens person- och identifieringsuppgifter	9
10 ÖVERFÖRING AV AVTAL	10

10.1 Teleföretagets rätt att överföra avtalet och avtalsenliga fordringar	10
10.2 Kundens rätt att överföra avtalet.....	10
11 ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR	10
11.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter..	10
11.2 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder	11
12 UPPHÖRANDE AV AVTAL.....	11
2.1 Uppsägning.....	11
12.2 Hävning	Fel! Bokmärket är inte definierat.
12.3 Återställande när ett avtal upphör	12
12.4 Upphörande av produktionen av tjänsten	12
13 KONTAKTUPPGIFTER OCH MEDDELANDEN.....	12
14 ÖVRIGA VILLKOR	12
15 MENINGSSKILJAKTIGHETER.....	12
16 VILLKORENS GILTIGHETSTID.....	12

1 DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE

I detta avtal avses med

Teleföretag Andelslaget Optowest

Kund en konsumentkund som ingår eller har ingått avtal med teleföretaget om användningen av en tjänst och använder denna tjänst i huvudsak för annat ändamål än näringsverksamhet

Användare en person som använder tjänsten.

Användaren är inte nödvändigtvis den som har ingått avtalet.

Tjänstleverantör den leverantör som förutom teleföretaget levererar tjänster i kommunikationsnätet.
Avtal ett avtal som har ingåtts mellan kunden och teleföretaget om en fiberanslutning, en tjänst eller ett tjänstepaket.

Tjänst en kommunikationstjänst som ingår i teleföretagets eller i en annan tjänstleverantörs sortiment eller en tilläggs- och innehållstjänst i anknytning till kommunikationstjänster.

Kommunikationstjänst överföring, distribution och tillhandahållande av meddelanden i det kommunikationsnät som teleföretaget använder.

Tilläggs- och innehållstjänster är inte kommunikationstjänster.

Tilläggstjänst bl.a. lagringstjänster samt informationssäkerhetstjänster.

Innehållstjänst tillhandahållande av olika slags innehåll för kunderna, t.ex. nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster. Innehållstjänster levereras av annan tjänstleverantör än teleföretaget.

Kommunikationsnät ett system som består av sammankopplade ledningar och anordningar och som är avsett för överföring eller distribution av meddelanden. Kommunikationsnät är det optiska fasta nätet. Kunden och teleföretaget kan också ingå avtal om leverans och underhåll av kommunikationsnätet. Då fastställs specialvillkor för varje fall separat.

Fiberanslutning den fiberanslutningspunkt eller den gränspunkt där det inomhusnät eller den teleterminal som kunden ansvarar för kopplas till teleföretagets kommunikationsnät så att kunden får tillgång till kommunikationstjänsterna. Fiberanslutningen kan vara en bredbands Internetanslutning eller en kabel-TV-anslutning.

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på Internet-tjänsten som teleföretaget tillhandahåller kunder. Villkoren tillämpas även till tillämpliga delar på fiberanslutningsavtal mellan teleföretaget och kunden samt på eventuell utrustning som teleföretaget levererar till kunden som en del av en tjänsteleverans.

2 INGÅENDE AV AVTAL

2.1 Avtalets ikraftträdande

Avtal om fiberanslutning till kommunikationsnätet och en kommunikationstjänst ska ingås skriftligen. Teleföretaget tillhandahåller endast Internet-tjänst till kunderna. Alla andra kommunikationstjänster skall avtalas med en tjänsteleverantör. Ikraftträdandet av ett avtal kan också förutsätta att kunden har erlagt en förskottsbetalning eller ställt en säkerhet (se 2.3). Avtalet träder i kraft när teleföretaget har godkänt kundens beställning genom att skicka en orderbekräftelse eller öppnat tjänsten. Teleföretaget meddelar i avtalet eller orderbekräftelsen gällande kommunikationstjänsten när avtalet träder i kraft, och vid behov på vilket sätt kunden underrättas om avtalets ikraftträdande.

2.2 Vägran att ingå avtal

Teleföretaget har rätt att vägra godkänna kundens beställning.

2.3 Förskottsbetalning och säkerhet

Teleföretaget har rätt att av kunden kräva en skälig förskottsbetalning eller säkerhet för avtalsenliga avgifter när avtalet ingås, om särskilda skäl till detta föreligger på grund av förutsebar insolvens eller en annan liknande omständighet. Till dessa hör t.ex. motiverad förutsebar betalningsovilja, anteckning om betalningsanmärkning, misslyckat utmätningsförsök och situationer där kunden står i skuld till något teleföretag eller där kundens kreditupplysningar inte kan kontrolleras i tillräcklig omfattning, eller om kunden inte uppger sin adress.

Telebolaget har rätt att av kunden uppbära en förskottsbetalning för fiberanslutningen.

Teleföretaget kan emellertid kräva rimlig säkerhet även under avtalsförhållandet om kunden har försatts i konkurs eller en myndighet har konstaterat att kunden annars är insolvent.

Teleföretaget har rätt att kontrollera kundens kreditupplysningar när avtalet ingås i syfte att utreda huruvida förskottsbetalning eller säkerhet bör krävas.

Teleföretaget betalar ingen ränta på erlagt förskottsbetalning eller säkerhetsavgift.

Teleföretaget har rätt att ur säkerheten uppbära sin fordran inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader. Kunden ansvarar för säkerhetens pantförvaltnings- och realiseringskostnader. Säkerheten återställs när det inte längre föreligger grund för den och senast efter att avtalet upphört. Eventuell förskottsbetalning som inte använts ska återställas utan dröjsmål efter att avtalet upphört.

3 LEVERANS AV TJÄNST

3.1 Leverans och leveranstid

Teleföretaget eller dess avtalspartner levererar tjänsten såsom fastställts i avtalet eller avtalats på annat sätt.

3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen

Kunden är skyldig att medverka till leverans av tjänsten och sörja för anskaffningen och installationen av terminaler och liknande som faller på kundens ansvar. Teleföretaget är skyldigt att ge kunden anvisningar om förutsättningarna för tjänsteleveransen. Förutsättningar för leverans är bland annat att

- kunden har gett teleföretaget korrekta (t.ex. den exakta leveransadressen) och tillräckliga (t.ex. avsides läge eller svår terräng) uppgifter för leverans av tjänsten,
- kunden har säkerställt en obehindrad åtkomst till de aktuella lokalerna,
- driftstället är försett med ett tillräckligt el- och inomhusnät,
- de lokaler och den utrustning som kunden ansvarar för är i skick och förenliga med de bestämmelser som gäller för dem,
- kunden har de myndighetstillstånd som leveransen av tjänsten förutsätter och har erlagt kostnaderna för tillstånden och
- kunden har nyttjanderätter till produkterna och till de program som ska anslutas till produkterna. För nyttjanderätten till de program som ingår i den avtalade tjänsten ansvarar emellertid teleföretaget.

Teleföretaget och kunden kan avtala om en uppskattning av priset om leveransen av tjänsten förutsätter byggande av ett nät eller en förbindelse eller andra åtgärder för vilka kostnaderna inte bindande kan uppskattas i förväg. Det slutliga priset på tjänsten kan överskrida det uppskattade priset i avtalet med högst 15 % eller en annan gräns som avtalats separat med kunden.

Tjänsten betraktas som levererad när teleföretaget har vidtagit alla åtgärder som behövs för att ta i bruk tjänsten.

3.3 Kundens utrustning och program

Kunden ansvarar för anskaffningen och installationen av utrustningen och programmen, för inomhusnätet och de arbeten som ska utföras i anslutning till detta samt för anskaffningen av ytterligare system för att skydda och säkra sin utrustning och sina program, om inte annat har avtalats. Om leveransen omfattar programleveranser, ingår inte uppdateringar eller ändringar av dessa i leveransen. Utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktioner behandlas i punkt 4.1. Kunden ansvarar för att utrustning och program som skaffats av någon annan än teleföretaget är godkända, i fullgott skick och förenliga med lagstiftning och föreskrifter.

3.4 Koder och ändringar av dessa

Teleföretaget har rätt att besluta om de koder som ställs till kundens förfogande, t.ex. användarkoder, adresser, nummer och andra liknande identifieringsuppgifter och koder.

Teleföretaget har rätt att ändra givna identifieringsuppgifter och koder om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller datasäkerheten eller andra motsvarande orsaker förutsätter detta. Teleföretaget informerar kunden om ändringar i identifieringsuppgifterna eller koderna i god tid, i regel senast två (2) månader innan ändringarna träder i kraft.

Teleföretaget har rätt att ställa identifieringsuppgifter och koder till tredje parts förfogande, om de inte har varit i kundens eget bruk under de sex (6) senaste månaderna. Kunden har inte rätt till identifieringsuppgifterna och koderna när avtalet har upphört.

4 ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

4.1 Nyttjanderätt till tjänsten

Kunden har rätt att använda teleföretagets tjänster på det sätt som anges i avtalet, de allmänna avtalsvillkoren och de tjänstespecifika specialvillkoren samt i eventuella kampanjvital och bruksanvisningar. Teleföretaget sörjer för sitt kommunikationsnät och sina kommunikationstjänster så att kunden har tillgång till tjänsten såsom avtalats.

De immateriella rättigheter som hänför sig till teleföretagets tjänster och produkter tillhör teleföretaget eller en tredje part, till exempel ägaren till ett program. Teleföretaget beviljar kunden en begränsad nyttjanderätt under avtalets giltighetstid till den tjänst som omfattas av avtalet samt till de elektroniska program och dokument som levererats med utgångspunkt i avtalet. Tjänsten och utrustning, program, dokument och annat material som med nyttjanderätt överlåtits tillsammans med tjänsten ska användas under iakttagande av teleföretagets eller tredje parts, t.ex. programägarens, anvisningar och endast för avtalat ändamål.

Kunden har inte rätt att utan teleföretagets skriftliga samtycke i förväg kopiera, översätta eller ändra dokument eller program eller överlåta dem till en tredje part, om inte annat följer av tvingande lagstiftning. När nyttjanderätten upphör ska kunden på teleföretagets begäran och på egen bekostnad återlämna eller förstöra det ursprungligen överlåtna materialet i hans besittning samt de kopior som eventuellt framställts av materialet. Sådant överlåtet material är t.ex. program, handböcker för programmen samt installerade eller på annat sätt skapade kopior av programmen.

Närmare upplysningar ges på teleföretagets webbplats eller av teleföretagets kundservice.

Kunden ska använda tjänsten så att detta inte föranleder orimlig belastning (t.ex. utskick av skräppost eller delning av anslutningen) eller annan olägenhet för teleföretaget eller för något annat allmänt kommunikationsnätets funktion eller för andra som använder kommunikationsnätet eller tredje parter. Kunden ska omedelbart koppla från utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktion. Om kunden uppsåtligt eller trots teleföretagets anmärkning använder defekta eller störningsframkallande utrustningar eller program, svarar han gentemot teleföretaget eller tredje part för de eventuella skadorna samt för kostnader som felsökningen medför. Vid störningar eller problem har teleföretaget rätt att koppla från ovan nämnda utrustningar eller program utan att höra kunden. Därtill har teleföretaget rätt att begränsa trafiken i sina kommunikationsnät, avbryta leveransen av tjänsten eller spärra anslutningen, och även vidta andra nödvändiga åtgärder utan att höra kunden om detta är nödvändigt för att trygga trafiken i nätet eller tjänsternas funktion.

Kunden får inte utnyttja tjänsten som en del av sin egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet. Kunden får inte sälja teleföretagets tjänster vidare, förmedla tredje parts trafik över tjänsten eller dela tjänsten med tredje part. Tjänsten får inte heller i huvudsak användas för routing av trafik mellan olika nät. Om inte annat uttryckligen har avtalats med teleföretaget får kunden i anslutning till tjänsterna varken använda eller

Installera servrar på nätet till vilka man kan upprätta förbindelser över nätet från ett annat ställe. Tjänsten får inte heller användas för att utnyttja automatiska postningssystem, oavsett ifall det handlar om direktmarknadsföring eller något annat ändamål.

4.2 Ansvar för användningen av tjänsten

Teleföretaget ansvarar i enlighet med avtalet för de tjänster som erbjuds och levereras. Teleföretaget svarar inte för sådant material som kunden har skaffat via eller med hjälp av tjänsten, för materialets funktion eller tillgänglighet och inte heller för kundens rätt att utnyttja detta material, ifall materialet inte ingår i det material som teleföretaget tillhandahåller.

Kunden ansvarar för användningen av tjänsten och för att användningen inte ger upphov till störningar i nätet eller stör andra användare, inte äventyrar informationssäkerheten eller tillgängligheten och inte kränker teleföretagets rättigheter. Teleföretaget befattar sig inte med det material som förmedlas via tjänsten, förutom med stöd av myndighetsbestämmelse eller domstolsbeslut. Teleföretaget ansvarar överlag inte för det material som kunden eller användaren förmedlar via tjänsten eller för de rättigheter som anknyter till detta material.

Teleföretaget har rätt att förhindra användningen av tjänsten eller spärra kundens tjänst om det anser att användaren har brutit mot avtalsvillkoren. Därtill har teleföretaget rätt att yrka på skadestånd av kunden för skador som orsakats av avtalsbrott. Teleföretaget får också spärra tjänsten med stöd av myndighetsbestämmelse eller domstolsbeslut. Teleföretaget informerar om dessa åtgärder på vederbörligt sätt. Om teleföretagets skyldighet och rätt att begränsa användningen av tjänsten eller stänga kundens tjänst i övriga situationer avtalas i punkt 6.

Kunden har rätt att överlåta sin fiberanslutning till en tredje part men är då själv ansvarig för användningen av fiberanslutningen och för skyldigheter och avgifter enligt avtalsvillkoren.

Kunden använder tjänsten på eget ansvar. Kunden ska sörja för informationssäkerheten vid användningen av tjänsten samt hos utrustningen och programmen (se 4.5). Vid behov ska kunden förse sin kommunikationstjänst med spärjtjänster och bruksgränser. Skyddsåtgärder för informationssäkerheten är bland annat att kunden skaffar och uppdaterar ett antivirus- och brandväggsprogram, uppdaterar operativsystemet och övriga program samt vidtar därmed jämförbara nödvändiga åtgärder. Teleföretaget ger basinformation och handledning i frågor som gäller informationssäkerheten hos teleföretagets tjänster.

Kunden ska iaktta särskild omsorgsfullhet vid användningen av tjänsterna (jfr kreditkort) eftersom de kan användas till olika funktioner, t.ex. köp av digitalt innehåll eller av varor.

Teleföretaget ansvarar för att inställningarna för de egna tjänsterna eller tjänster som teleföretaget tillhandahåller är tillgängliga för kunden. Kunden ansvarar för att inställningarna tas i bruk. Kunden ansvarar för de programmeringar och inställningar av terminaler, utrustning o.d. som påverkar användningen av tjänsten, samt för att programmeringarna och inställningarna utförs, underhålls och tas bort, om inte annat har överenskommit.

4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten

Med obehörig användning av en kommunikationstjänst avses en situation där en tredje part använder kundens kommunikationstjänst, eller med hjälp av tjänsten använder innehålls- och tilläggstjänster utan kundens samtycke. Även om utgångspunkten är att kunden ansvarar för användningen av tjänsten, ansvarar han för obehörig användning bara om den obehöriga användningen beror på att kundens ovarsamhet inte kan betraktas som ringa till sin omfattning. Kunden ansvarar inte för obehörig användning av en kommunikationstjänst efter att teleföretaget har tagit emot anmälan om användning av tjänsten. För att trygga sina rättigheter ska kunden omedelbart göra en anmälan till kundtjänsten per telefon under tjänstens öppettider eller till numret som gäller för felanmälan. Numret finns bland annat på avtalet och på teleföretagets webbplats. Teleföretaget har rätt att omedelbart stänga kommunikationstjänsten eller förhindra bruk av terminalen när anmälan har mottagits.

Kunden ska på begäran skicka t.ex. brottsanmälan eller förundersökningsprotokoll i efterhand till teleföretaget, för att teleföretaget ska kunna bedöma kundens grad av aktsamhet.

4.4 Tjänstens art och egenskaper

Teleföretaget definierar tjänstens art och centrala egenskaper i tjänstebeskrivningen, specialvillkoren för tjänsten eller annan avtalshandling som överläts till kunden.

4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion

På grund av särdrag hos radioteknik, dataöverföringar och allmänna kommunikationsnät kan det förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål i teletrafiken. Hörbarheten och tjänsternas funktion påverkas t.ex. av kundens terminal och dess skick, rådande klimatförhållanden, mastens form, byggnader, inomhus t.ex. av väggarnas konstruktion samt underhållsarbete i tjänsterna och tillhörande

program kan smärre tekniska brister förekomma som inte påverkar användningen av tjänsterna eller programmen i väsentlig utsträckning. Av nämnda orsaker kan teleföretaget inte garantera en avbrottsfri funktion på alla hörbarhetsområden inom nätet (läs mer om fel på tjänster i 5.2).

Teleföretaget har rätt att besluta om den regionala omfattningen för sitt nät och om nätets egenskaper. Nätets regionala omfattning kan delvis bero på nätens belastningsnivå och omfattningen är inte alltid statisk.

Teleföretaget har rätt att dimensionera och omarbeta datatrafiken i syfte att undvika en överbelastning av nätförbindelsen som skulle kunna inverka på tjänsternas kvalitet (läs mer om fel på tjänster i 5.2). Teleföretaget har rätt att göra smärre ändringar i sina tjänster, såtillvida att ändringarna inte har någon inverkan på det centrala innehållet i avtalet (se 11). Därtill kan teleföretaget via kommunikationsnäten skicka inställningar som underlättar användningen av en anslutning till kundens terminal. Kunden kan då ta i bruk dessa inställningar.

4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet

Teleföretaget ansvarar för informationssäkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de informationssäkerhetstjänster som teleföretaget tillhandahåller. Teleföretaget ansvarar inte för eventuella störningar i det offentliga Internet eller för andra störande faktorer utanför teleföretagets påverkansområde.

Teleföretaget kan endast vidta åtgärder för att bekämpa kränkningar av datasäkerheten och undanröja störningar i datasäkerheten om åtgärderna är nödvändiga för att trygga kommunikationstjänsten, nättjänsten eller mottagarens möjligheter till kommunikation. Sådana åtgärder är t.ex. att förhindra förmedling och mottagning av meddelanden eller att ta bort skadliga program från meddelandena. Teleföretaget dimensionerar åtgärderna efter hur allvarlig störning det handlar om och avslutar åtgärderna genast när de inte längre är motiverade

5 DRÖJSMÅL OCH FEL I TJÄNSTEN, SKADESTÅND

5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till standardsättning och skadestånd

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på kunden eller på någon annan omständighet som hänger samman med kunden eller som kunden ansvarar för. Om leveranstidpunkten

inte har avtalats är tjänsten försenad om den inte har levererats inom en rimlig tid efter att avtal ingåtts.

Vid dröjsmål har kunden rätt till standardsättning. I kommunikationsmarknadslagen ingår en bestämmelse om ersättningsbeloppet för varje påbörjad vecka och ersättningsens maximibelopp. Kunden har inte rätt till standardsättning om teleföretaget eller teleföretagets avtalspartner visar att dröjsmålet har berott på ett hinder som företaget inte har kunnat påverka och som företaget rimligtvis inte har kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följder företaget rimligtvis inte har kunnat förhindra eller åtgärda. Sådana hinder är t.ex. force majeure eller dröjsmål som beror på kundens agerande eller försummelser eller på brister i terminalen eller inomhusnätet.

För skada som vållats av dröjsmålet har kunden rätt till skadestånd enligt punkt 5.3 bara till den del av skadan som överskrider beloppet av standardsättningen.

5.2 Fel i kommunikationstjänsten, rättelse av fel, prisavdrag och standardgottgörelse

Fel

Kommunikationstjänsten är felaktig om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssätt inte motsvarar det som har avtalats. Vid fel har kunden i första hand rätt att kräva att felet rättas till och i andra hand att få prisavdrag. Om tjänsten avbryts har kunden rätt till

standardsättning, och utöver detta skadestånd.

Omständigheter som inte betraktas som fel

Utöver det som sägs i punkt 5.7 betraktas följande inte som fel:

- o sådana brister i tjänsten som beror på verksamhet eller försummelse hos kunden eller någon annan person som har använt tjänsten eller på omständighet som kunden eller den som använt tjänsten ansvarar för;
- o bristfälligt funktionsskick hos terminalen eller inomhusnätet eller
- o sporadiska och korta driftsavbrott.

Det är inte möjligt att garantera en oavbruten funktion hos kommunikationstjänsterna eftersom tidvis förekommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till tjänsternas natur. Kommunikationstjänsten är inte felaktig, om den trots avbrott fungerar såsom en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. I tjänsternas funktion kan förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål av kommunikationstrafiken som kan bero på t.ex.–radioteknik, dataöverföring, kommunikationsnätets egenskaper, belastning eller skadlig trafik. Filtringen eller begränsningen av förmedlingen av meddelanden och kommunikationstrafik kan tillfälligt misslyckas.

I tjänsterna och tillhörande program kan smärre tekniska brister förekomma som inte påverkar användningen av

tjänsterna eller programmen i väsentlig utsträckning. Även Internet kan förorsaka brister i funktionen hos tjänsterna och terminalerna. Teleföretaget kan inte garantera att alla egenskaper hos kundens terminal kan användas i teleföretagets kommunikationsnät.

Rättelse

Kunden har i första hand rätt att kräva rättelse av teleföretagets gjorda felaktigheter eller en ny prestation. Teleföretaget är dock inte skyldigt att avhjälpa ett fel om detta skulle åsamka teleföretaget orimliga kostnader eller olägenheter. Vid bedömningen av vad som är rimligt beaktas felets betydelse och värdet på prestationen enligt avtalet, samt huruvida rättelsen kan göras på något annat sätt utan att åsamka kunden orimliga olägenheter.

Teleföretaget har rätt att rätta till felet på egen bekostnad även om kunden inte kräver rättelse eller ny prestation. Kunden får avböja rättelsen av felet om detta skulle medföra väsentliga olägenheter för honom. Kunden får avböja rättelsen också ifall det föreligger risk för att de kostnader som förorsakas kunden inte blir ersatta eller om kunden har en annan särskild orsak att avböja.

Prisavdrag och standardgottgörelse

Kunden har rätt till ett prisavdrag motsvarande felet om en rättelse av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga, eller om rättelsen eller den nya prestationen inte utförs inom rimlig tid efter felanmälan. Vid avbrott i kommunikationstjänsten har kunden rätt till standardgottgörelse i stället för prisavdrag. Standardgottgörelsens belopp, för varje påbörjad avbrottsvecka och det totala maximibeloppet, stadgas i kommunikationsmarknadslagen. Om en standardgottgörelse betalas till kunden på grund av avbrott, är han inte berättigad till ett prisavdrag för samma avbrott.

5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skadan

Teleföretaget ersätter kunden för direkta skador som kunden kan visa har uppkommit på grund av fel eller dröjsmål i tjänsten. Vid indirekt skada, t.ex. väsentlig förlust av nyttan med användningen eller förlust av inkomst, ersätts bara de förluster som beror på teleföretagets oaktksamhet vid fullgörandet av avtalet. Kunden ska lägga fram bevis på den skada som har uppkommit. Teleföretaget ansvarar inte för indirekt skada som åsamkats kunden på grund av handlingar som inte faller utanför kundens privata bruk och inte heller för skada som beror på egna åtgärder som vidtagits av kunden eller en annan person som använt tjänsten. Ersättning betalas inte enbart utifrån möda som orsakats av skadehändelsen.

För att förhindra skada ska kunden när skadan sker eller skada hotar vidta sådana åtgärder för avvärjning eller

begränsning av skadan som rimligen kan krävas och förutsättas av honom. Om kunden inte vidtar rimliga åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan ansvarar han för den del av skadan som hänför sig till de åtgärder som vilar på hans ansvar.

Teleföretaget ansvarar inte för andra företags eller tjänsteleverantörers handlingar eller för skador som orsakas av dessa, såvida det inte handlar om teleföretagets underleverantör eller teleföretaget på annat sätt är bundet till ansvaret, t.ex. via sina avtalspartner.

5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel

För att kunna åberopa ett fel ska kunden anmäla det till teleföretaget i rimlig tid efter att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Dröjsmål ska kunden åberopa inom en rimlig tid efter att tjänsten har levererats. Bedömningen av vad som är en rimlig tid påverkas bland annat av förhållandena i respektive fall och kundens sakkännedom.

Kunden har rätt att åberopa ett dröjsmål eller ett fel även senare, om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller mot tro och bättre vetande eller om kommunikationstjänsten inte motsvarar de krav som ställts i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter.

5.5 Fel i annan tjänst eller utrustning

Fel i utrustning som teleföretaget levererat eller i andra tjänster än kommunikationstjänsterna fastställs enligt konsumentskyddslagen.

Teleföretaget har rätt att byta ut eller uppdatera uthyrda terminaler och program som överlåtit med bruksrätt samt tjänsten mot funktionellt motsvarande, i stället för att de repareras. Terminaler som teleföretaget sålt repareras i enlighet med eventuella garantivillkor och konsumentskyddslagen.

5.6 Force majeure

Teleföretaget befrias från sina avtals- och skadeståndsskyldigheter om iakttagandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ett oöverstigligt hinder. Med oöverstigligt hinder (force majeure) avses en omständighet som teleföretaget inte skäligen kunnat ta i beaktande när avtalet ingicks och som är oberoende av teleföretaget. En sådan omständighet kan t.ex. vara reparations- och byggnadsarbeten på kommunikationsnätet efter exceptionella väderförhållanden, nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energidistributionen, lagbestämmelse eller myndighetsföreskrift eller -beslut, av utomstående orsakad grävskada, skada på apparatur eller liknande, samt fel i en avtalspartners leveranser när felet beror på ovan nämnda omständigheter. Om fullgörandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ovan nämnda orsaker ska tiden för fullgörandet av förpliktelseerna förlängas så

länge som kan betraktas som rimligt med hänsyn till omständigheterna.

Vid bland annat följande fall av oöverstigliga hinder befrias kunden från fullgörandet av sina avtalsförpliktelser: nationellt undantagstillstånd, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i betalningstrafiken och myndighetsbestämmelser eller -beslut.

5.7 Bygg- och underhållsarbeten på nätet

Teleföretaget får tillfälligt utan kundens samtycke avbryta leveransen av tjänster eller begränsa användningen av dessa, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbete i nätet eller av informationssäkerhetsskäl. Sådana åtgärder är bland annat arbeten med att utvidga och underhåll av kommunikationsnätet, underhåll av tjänsteoperatörssystem och avvärjning av blockeringsattacker.

Teleföretaget avbryter driften vid en tidpunkt som medför minsta möjliga olägenheter för kunderna och informerar kunderna om avbrottet i förväg, om detta är möjligt. Ett sådant avbrott är inte ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst eller en annan tjänst.

Om användningen av fiberanslutningen av ovan nämnda skäl varit förhindrad i minst 48 timmar under en kalendermånad, krediterar teleföretaget kunden på dennes begäran för fiberanslutningens grundavgift för den aktuella månaden. Skyldighet till kreditering föreligger inte om avbrottet har orsakats av naturfenomen eller annat oöverstigligt hinder och teleföretaget visar att det inte med rimliga insatser har förmått åtgärda felet inom 48 timmar. Krediteringsskyldighet föreligger inte heller om felet har vållats av kunden eller en annan person som använt fiberanslutningen eller om det beror på brister i terminalens eller inomhusnätets funktionsskick.

6 BEGRÄNSNING ELLER STÄNGNING AV TJÄNSTERNAS ANVÄNDNING

Med stängning av en fiberanslutning avses att hindra alla tjänster som levereras via fiberanslutningen. Med begränsning av fiberanslutningens användning avses att hindra användningen av en eller flera tjänster som levereras via fiberanslutningen.

Teleföretagets rättighet

Teleföretaget har rätt att stänga fiberanslutningen eller tjänsten eller begränsa användningen av dem om

1. kunden inte har betalat en förfallen faktura i anknytning till fiberanslutningen inom två veckor (2) efter utskickad betalningsuppsmaning,
2. kunden inte har betalat förfallna avgifter för tilläggs- eller innehållstjänster inom två (2) veckor efter utskickad betalningsuppsmaning; fiberanslutningen stängs inte men användningen av tjänsterna förhindras eller begränsas,

3. kunden inte betalar den förskottsbetalning eller ställer den säkerhet som krävdes när avtalet ingicks,
4. polisen eller någon annan behörig myndighet kräver detta,
5. kunden har försatts i konkurs eller om myndighet har fastställt att kunden är medellös och kunden inte ställer en rimlig säkerhet,
6. kunden har ställts under åtal för störning av telekommunikation genom att använda anslutningen, eller
7. kunden trots uppmaning inte iakttar de övriga avtalsvillkoren.

Teleföretaget har på ovan nämnda grunder rätt att på ett annat teleföretags begäran förhindra användningen av detta teleföretags kommunikationstjänst via fiberanslutningen, om detta andra teleföretag använder fiberanslutningen från teleföretaget för att tillhandahålla kommunikationstjänster eller fakturerar tjänsterna via teleföretaget, och teleföretaget som begärde spärrning inte själv kan förhindra användningen av sina kommunikationstjänster.

Teleföretaget stänger inte en fiberanslutning till följd av en betalningsförsummelse om

1. det sammanlagda beloppet av kommunikationstjänsteavgifter som förfallit för fiberanslutningen är mindre än 50 euro eller om en avgift som har förfallit har att göra med användningen av en tilläggs- eller innehållstjänst. Då kan teleföretaget begränsa eller förhindra användningen av tilläggs- eller innehållstjänster.
2. kunden kan påvisa att den försummade betalningen beror på sjukdom, arbetslöshet eller annan därmed jämförbar och av konsumenten oberoende orsak och om den förfallna avgiften betalas inom en (1) månad efter utskickad betalningsuppsmaning, eller
3. kunden har gjort en motiverad, skriftlig anmärkning om fakturan och den obestridda delen av avgiften har betalats inom den utsatta tiden.

Kunden ska betala de avtalsenliga avgifterna, såsom grundavgifter och förfallna bruksavgifter, även om fiberanslutningen har varit stängd eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad, om stängningen eller begränsningen beror på kunden eller på teleföretagets skyldighet.

7 UNDERHÅLL OCH SERVICE

Teleföretaget underhåller kommunikationsnätet och tjänsterna så att den avtalade tjänsten är tillgänglig för kunden. Teleföretaget ansvarar för kommunikationsnätet och för de fiberanslutningar företaget tillhandahåller. Kortvariga avbrott och störningar i tjänsten, vilka inte anses utgöra fel eller

dröjsmål, kan förekomma i tjänsten under reparations- och underhållsarbeten. Teleföretaget ser till att fel åtgärdas under arbetstid. Felanmälningar tas emot på felanmälningsnumret som bland annat finns på teleföretagets webbplats och av kundtjänsten.

Kunden har inte rätt att utan teleföretagets samtycke ändra, reparera eller underhålla tjänsten eller fiberanslutningen. Kunden ansvarar för inomhusnätet, terminaler och annan utrustning om inte annat har avtalats.

8 AVGIFTER

8.1 Prislister och avgifter

Kunden är skyldig att till teleföretaget betala avgifter för tjänsten enligt avtal eller gällande prislister. Kundens ansvar är oberoende av om han själv har använt tjänsten eller om han har överlåtit tjänsten till en annan person.

Teleföretaget fattar beslut om avgifter för tjänsterna, förfallodagarna, faktureringsperioderna samt betalnings- och leveranssätten, om inte annat har föreskrivits. Avgifter kan tas ut både i förskott och i efterskott.

Teleföretaget kan även fakturera kunden för avgifter till andra telebolag och tjänsteleverantörer för tjänster som används via teleföretagets tjänst, om detta har avtalats med respektive telebolag eller tjänsteleverantör. Avgifterna faktureras i enlighet med respektive telebolags eller tjänsteleverantörs prislister. Om tjänster som belagts med en extra avgift kan användas med fiberanslutningen, ansvarar kunden även för dessa avgifter.

Teleföretaget har rätt att debitera en fast grundavgift enligt prislister eller avtalet för upprätthållande av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgiften faktureras per faktureringsperiod. Grundavgiften ska även betalas för den tid när tjänsten är stängd för kunden på grund av kunden, eller av en omständighet som kunden ansvarar för, eller om stängningen har berott på teleföretagets skyldighet att stänga tjänsten.

Teleföretaget har rätt att ändra avgifter och beräkningsgrunder för avgifterna i enlighet med villkoren om ändring av avtalsvillkor (se punkt 11).

8.2 Avgifter för ändringar samt för avbrott och öppning av tjänst

För ändringar av en tjänst eller kod som kunden beställt kan en avgift tas ut enligt prislister. Teleföretaget har rätt att ta ut en avgift för att öppna tjänsten på nytt efter ett avbrott, om avbrottet har berott på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för eller teleföretagets skyldighet att avbryta tjänsten. Avgiften kan också tas ut för borttagning av eventuell

begränsning av användningen eller spärr av tjänsten. För andra arbeten som inte ingår i avtalet utgår särskild avgift. Teleföretaget har rätt att debitera avgifterna för en tjänst också för den tid tjänsten av någon orsak som beror på kunden inte har levererats.

Avgifter som är oberoende av användningens omfattning debiteras till slutet av uppsägningstiden även om leveransen av tjänsten på kundens begäran skulle upphöra tidigare.

8.3 Fakturering

Fakturorna ska betalas senast på förfallodagen och med de uppgifter som nämns i fakturan.

Kunden har rätt att framställa en anmärkning om fakturan. En anmärkning gällande en faktura ska göras skriftligt före förfallodagen och den obestridda delen av fakturan ska betalas senast på förfallodagen. För fördröjd betalning har teleföretaget rätt att ta ut dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen och för betalningsuppsmaning en avgift i enlighet med prislister. Därtill har teleföretaget rätt att ta ut rimliga inkasseringkostnader för den fördröjda fakturan.

Om kunden inte har betalat en förfallen räkning trots betalningsuppsmaning och stängning av tjänsten, förfaller också de övriga ännu icke förfallna fordringar som faktureras för tjänsten till omedelbar betalning.

Teleföretaget kan på kundens begäran förlänga betalningstiden. För en skriftligen styrkt betalningsöverenskommelse kan teleföretaget också ta ut en avgift.

Teleföretaget skickar fakturan till den adress som kunden har meddelat. Kunden ska utan dröjsmål informera teleföretaget om ändringar av namnet och faktureringsadressen. Olika betalningssätt och kostnaderna för dessa anges i prislister.

Om kunden endast erlägger en delbetalning av en samlingsfaktura för flera tjänster, ska han senast innan en tjänst stängs anvisa hur delbetalningen ska fördelas på olika tjänster. Om kunden inte anvisar hur betalningen ska fördelas har teleföretaget rätt att besluta om fördelningen av delbetalningen för fordringarna.

9 BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER

9.1 Behandling av kundens person- och identifieringsuppgifter

Teleföretaget har rätt att, på det sätt som beskrivs i gällande registerbeskrivning, behandla kunduppgifter bland annat för att kunna hantera kundrelationerna och utveckla och marknadsföra tjänsterna. Uppgifter kan överlåtas under förutsättningar som är förenliga med lagen. Registerbeskrivningarna och

dataskyddsprinciperna finns på teleföretagets webbplats.

Kunden har rätt att vägra låta teleföretaget använda och överlåta uppgifter om honom gällande utskick av direktreklam, distansförsäljning och annan direktmarknadsföring, adresstjänster samt marknads- och opinionsundersökningar. Elektronisk direktmarknadsföring förutsätter i allmänhet att kunden ger sitt samtycke i förväg.

Teleföretaget kan behandla identifierings- och lägesuppgifter för leveransen och användningen av tjänsterna, faktureringen och den tekniska utvecklingen samt för marknadsföringsändamål i enlighet med gällande lag. Behandlade uppgifter är bland annat uppgifter om terminal, anslutningens lägesuppgifter samt övriga identifieringsuppgifter som avser kommunikation och användning av tjänster såsom fiberanslutningsnummer, förbindelsernas tidpunkter och varaktighet. Identifierings- och lägesuppgifterna behandlas under den tid som krävs av de ovan angivna åtgärderna.

Teleföretaget har rätt att spela in samtal till kundtjänsten och annan kommunikation, t.ex. försäljningssamtal. Teleföretaget använder inspelningarna t.ex. för att verifiera affärstransaktioner, reda ut reklamationer och övervaka kvaliteten samt för utbildningsändamål.

10 ÖVERFÖRING AV AVTAL

10.1 Teleföretagets rätt att överföra avtalet och avtalsenliga fordringar

Teleföretaget har rätt att överföra hela avtalet eller delar av det eller på tredje part som övertar den affärsverksamhet som avses i avtalet utan samtycke av kunden eller användaren. Det överförande teleföretaget eller mottagaren av överföringen meddelar kunden om överföringen utan dröjsmål.

Teleföretagets avtalsenliga fordringar kan överföras på tredje part. När kunden fått ett meddelande om överföring av fordringar kan han därefter bara erlagga betalningarna till mottagaren av överföringen.

10.2 Kundens rätt att överföra avtalet

Kunden har inte rätt att överföra avtalet på tredje part utan teleföretagets skriftliga samtycke i förväg.

Om kunden är andelsmedlem i teleföretaget, ska vid överföring av fiberanslutningsavtal också den andel som hänför sig till fiberanslutningen överföras till avtalsmottagaren. Då en andelsmedlem i teleföretaget

överför sin andel på tredje part, ska denne samtidigt överföra det relevanta fiberanslutningsavtalet.

Ett avtalsförhållande och betalningsansvar uppstår mellan teleföretaget och den nya kunden först då teleföretaget har registrerat den nya kunden. Till dess svarar den föregående kunden för de avtalsenliga avgifterna och skyldigheterna.

Registrering förutsätter att

- o samtliga fordringar som teleföretaget har hos den föregående kunden har betalats eller av teleföretaget godkänd säkerhet har ställts för betalning av dem,
- o den nya kunden inte sedan tidigare står i skuld till teleföretaget eller till ett annat teleföretag,
- o den nya kunden inte är insolvent,
- o den nya kunden på begäran erlägger förhandsbetalning eller ställer säkerhet (se punkt 2.3),
- o den nya kunden inte avsiktligt har förorsakat störningar eller skada i kommunikationsnätet eller för andra användare av nätet,
- o den nya kunden företer överlåtelsebeviset, och
- o den nya kunden företer det överförda överlåtelsebeviset.

11 ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

11.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter

Teleföretaget har rätt att ändra de allmänna avtalsvillkoren och specialvillkoren, tjänsternas egenskaper och avgifterna för tjänsterna om ändringen inte sker till nackdel för kunden.

Teleföretaget har rätt att ändra de allmänna avtalsvillkoren och specialvillkoren, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten i ett tjänsteavtal som gäller tillsvidare till nackdel för kunden om avtalets innehåll i sin helhet inte ändras väsentligt, ifall ändringen beror på

- o åtgärder för att förnya eller sammanföra avtals-, prissättnings- och kundtjänstarrangemang, t.ex. vid bolags- eller affärsverksamhetsomstruktureringar,
- o betydande ändringar i produktionskostnaderna eller -strukturen,
- o ändringar i tjänster som levereras av tredje part, t.ex. avslutat eller ändrat tjänsteavtal,
- o produktionen av teleföretagets tjänst eller en egenskap hos en tjänst upphör,
- o ändringar i praxis för samtrafik,
- o utveckling eller omarbetning av tjänsterna eller kommunikationsnäten, t.ex. ersättande av gammal teknik med ny;
- o skydd eller utveckling av en kunds eller kundgrupps integritet eller ekonomiska säkerhet,
- o tekniska systemförändringar,

- betydande och oförutsägbara förändringar i trafikvolymen eller -strukturen,
- väsentlig förändring av permanent natur i marknadsläget eller efterfrågan på tjänsten, eller
- trygghet av kontinuiteten i verksamheten och servicenivån, t.ex. beredskap för exceptionella situationer eller upprätthållande, utveckling eller ändring av dataskyddet eller informationsssäkerheten.

Teleföretaget kan göra en ändring i den avtalspunkt som grunderna för ändringen antingen direkt eller indirekt hänför sig till.

Därtill har teleföretaget rätt att ändra de allmänna avtalsvillkoren och specialvillkoren, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten i ett tjänsteavtal som gäller tills vidare till nackdel för kunden av annat särskilt skäl vid väsentligt förändrade omständigheter.

Teleföretaget har rätt att ändra de allmänna avtalsvillkoren och specialvillkoren, tjänstens egenskaper eller avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden också ifall ändringen beror på en ändring i lagstiftningen eller på myndighetsbeslut, t.ex. en ändring av skatter eller andra offentliga avgifter som påverkar det avtalade priset.

Teleföretaget har därtill rätt att göra smärre ändringar i de allmänna avtalsvillkoren och specialvillkoren, tjänsterna och avgifterna om dessa ändringar inte har någon inverkan på det centrala innehållet i avtalet. Sådana ändringar är t.ex. åtgärder som inverkar på teknikerna som tillämpas i tjänsterna eller tjänsternas yttre.

Om en ändring som varit oförutsägbar och oberoende av teleföretaget förutsätter ändringar i kundens utrustning eller program, och kunden önskar fortsätta använda tjänsten, ska kunden på egen bekostnad sörja för denna ändring.

11.2 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder

Teleföretaget meddelar kunden om ändringar gjorts i avtalsvillkoren för kommunikationstjänsterna, tjänsterna eller avgifterna som är till nackdel för kunden, om grunderna för ändringarna och om kundens rätt att säga upp avtalet skriftligt eller muntligt t.ex. i anknäring till fakturan eller per e-post, senast en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut har teleföretaget rätt att genomföra ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft.

Om ändringar gjorts till fördel för kunden och om ändringar inte gäller kommunikationstjänsterna meddelar teleföretaget kunden från fall till fall på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Kunden har under en (1) månad efter att han har fått kännedom om ändringen, dock under högst tre (3) månader efter att ändringen har trätt i kraft, rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan för den tjänst som ändringen gäller. De nya avtalsvillkoren tillämpas på tjänsten från och med deras ikraftträdande, ifall kunden inte säger upp avtalet inom en (1) månad efter att han delgivits ändringen.

Om ändringen är till fördel för kunden har han inte rätt att säga upp avtalet på grund av ändringen.

12 UPPHÖRANDE AV AVTAL

12.1 Uppsägning

Avtalet gäller tills vidare. Kunden får säga upp ett kommunikationstjänsteavtal som gäller tills vidare muntligt eller skriftligt med två (2) veckors uppsägningstid. Teleföretaget skickar kunden en skriftlig bekräftelse på uppsägningen.

Andra avtal som gäller tills vidare får kunden säga upp med en (1) månads uppsägningstid.

Teleföretaget har rätt att skriftligen säga upp ett avtal som gäller tills vidare med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid, om något annat inte följer av tvingande lagstiftning. Upphörande av tjänsten, se 12.4.

12.2 Hävning

Kunden har rätt att häva avtalet på grund av teleföretagets dröjsmål eller fel om avtalsbrottet är väsentligt. Upphävandet av ett avtal kan endast gälla den tjänst som dröjsmålet eller felet avser.

Teleföretaget har rätt att häva ett avtalet genom att meddela detta i förväg, om

- kunden har dömts för störande av datatrafik som begåtts med hjälp av fiberanslutningen
- tjänsten har varit avbruten av någon annan orsak än på kundens egen begäran (se punkt 6 och 4.2) eller reparation av nätet under minst en månad och förutsättningarna för avbrottet fortfarande föreligger;
- kunden har konstaterats insolvent och betalar inte den förskottsbetalning som teleföretaget kräver eller ställer inte godtagbar säkerhet;
- myndighet har konstaterat att kunden uppsåtligt har förhindrat eller stört telekommunikationen, eller
- kunden väsentligt har brutit mot ett avtalsvillkor och trots anmärkning inte har rättat till sitt förfarande inom skälig tid efter mottagandet av anmärkningen.

Kunden och teleföretaget kan häva avtalet om

- fullföljande av avtalet har förhindrats av ett oöverstigligt hinder i över tre (3) månader, eller
- tjänsten inte kan levereras inom rimlig tid på grund av att en förutsättning för leverans som nämns i punkt 3.2 uteblivit.

Teleföretaget ska häva ett avtal skriftligen.

12.3 Återställande när ett avtal upphör

När avtalet går ut ska kunden återställa utrustning och övrig egendom som upplåtits med nyttjanderätt till teleföretaget i samma skick som det var vid överlåtelsen, med beaktande av normalt slitage. Om kunden har hyrt terminalen av teleföretaget, förutsätter uppsägning av terminaltjänsten och upphörandet av faktureringen att terminalen, utöver det som sägs i 12.1., har återställts enligt teleföretagets anvisningar.

Teleföretaget återbetalar de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter att uppsägningstiden har löpt ut, under förutsättning att det inte handlar om avtalsbrott från kundens sida. När avtalet upphör att gälla har teleföretaget rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt ska återbetalas till kunden.

12.4 Upphörande av produktionen av tjänsten

Teleföretaget har rätt att upphöra med produktionen av en tjänst eller en tjänsteegenskap.

Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om produktionens upphörande är till nackdel för honom. Om det handlar om en väsentlig ändring kan teleföretaget säga upp avtalet genom att meddela kunden detta inom en rimlig tid, dock minst en månad, i förväg. Vad som är en rimlig tid bedöms utifrån tjänstens art.

13 KONTAKTUPPGIFTER OCH MEDDELANDEN

Kunden ska se till att teleföretaget har aktuella kontaktuppgifter för kunden och användare till vars förfogande kunden har ställt sin tjänst.

Kunden ska skicka meddelanden som avser detta avtal till den adress eller den e-postadress som teleföretaget angett i avtalet eller senare meddelat. Ett meddelande som kunden skickar per post anses ha kommit till teleföretagets kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som kunden skickar per e-post anses ha kommit till företagets kännedom nästa vardag.

Andelslaget Optowest
Sockenvägen 18, 10520 Tenala
www.optowest.fi

Teleföretaget skickar meddelanden i anknytning till avtalet till kunden till den adress eller faktureringsadress som kunden har uppgivit, eller till en e-postadress om detta har överenskommit i avtalet. Ett meddelande som teleföretaget skickar per post anses ha kommit till kundens kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som teleföretaget skickar per e-post anses ha kommit till kundens kännedom nästa vardag. Teleföretaget informerar kunden om användarens betalningsförsummelser och andra eventuella avtalsbrott.

Teleföretagets kontaktuppgifter anges i avtalet eller i något annat dokument som överlåtits till kunden.

14 ÖVRIGA VILLKOR

Avtalets innehåll bestäms utifrån avtalet och dess bilagor. Om avtalshandlingarna till innehållet är inbördes motstridiga är prioritetsordningen följande:

- avtalet och eventuella kampanjvillkor
- tjänstespecifika specialvillkor
- prislistan och
- de allmänna avtalsvillkoren.

Att något avtalsvillkor är ogiltigt medför inte att alla andra avtalsvillkor är ogiltiga. Finlands lagstiftning tillämpas på avtalet.

15 MENINGSSKILJAKTIGHETER

Kunden har rätt att väcka åtal mot teleföretaget i tingsrätten på teleföretagets hemort. Teleföretaget ska väcka åtal mot kunden i tingsrätten på kundens hemort. Därtill har kunden rätt att hänskjuta meningsskiljaktigheten gällande avtalet till konsumentklagonämnden för handläggning. Konsumentklagonämndens beslut är rekommendationer.

I händelse av meningsskiljaktighet om textens tolkning och innehåll skall den svenska versionen vara avgörande.

16 VILLKORENS GILTIGHETSTID

Dessa villkor träder i kraft 1.1.2012 och gäller tillsvidare. Dessa villkor tillämpas även på de avtal som ingåtts innan villkoren träder i kraft. Leveransvillkoren kan kostnadsfritt erhållas hos teleföretaget.

Godkända av styrelsen 30.12.2011

FO-nr: 2377566-9
Tel. 045 8749445
e-post: info@optowest.fi