

Villkor för abonnemang på Fastighetstjänster och tillhörande utrustning

Gällande från 2018-03-20

Integritet

Vi behandlar personuppgifter om Kundens anställda eller andra användare av Tjänsten enligt Avtalet ("Användare"). Tele2 Sverige AB är personuppgiftsansvarig för sådan behandling. Information om hur Com Hem behandlar sådana personuppgifter går att finna i Com Hems Integritetspolicy på www.comhem.se/foretag/integritet. I Integritetspolicyen finns information om vilka personuppgifter Com Hem behandlar och för vilka ändamål detta sker. Vidare finns bland annat information om den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt Användarens rätt till information, rättelse, radering och att göra invändningar.

Innehållsförteckning

A Allmänna villkor

B Särskilda villkor för Bredbandstjänst

C Särskilda villkor för Telefonitjänst

A ALLMÄNNA VILLKOR

A1 Allmänt

A1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan Tele2 Sverige AB (härefter "Com Hem") org. nr 556267-5164 och juridisk eller fysisk person som är ett företag, inkluderande fastighetsägare och bostadsrättsföreningar, (Kund) avseende Com Hems grundtjänster inklusive tillhörande utrustning (Grundtjänst) och för sådana tillvalstjänster (Tillvalstjänst) som Com Hem erbjuder till företag och/eller fastighetsägare från tid till annan. Grundtjänst och Tillvals-tjänst kallas gemensamt för "Tjänsten". Kunden ingår separata avtal för varje Grundtjänst och Tillvalstjänst. Villkoren omfattar dels allmänna villkor som gäller för alla typer av Tjänster (avsnitt A) och dels särskilda villkor för respektive Grundtjänst, såsom till exempel Bredbandstjänst inklusive Tillvalstjänst (Villkoren). Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Com Hems vid var tid gällande prislister, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Com Hem och Kunden (Avtalet).

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Com Hem kan, förutom Villkoren, även samarbetspartners särskilda licensvillkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk, exempelvis genom nedladdning av programvaran.

Vid eventuella motstridigheter mellan Villkoren har de särskilda villkoren företräde framför de allmänna villkoren. Specialbestämmelser har företräde framför motsvarande bestämmelser i Villkoren.

A1.2 Avtal om Tjänsten förutsätter bland annat:

- (a) att den fastighet där Tjänsten skall brukas är ansluten till Com Hem; och
- (b) att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

A1.3 Com Hems aktuella utbud av Tjänster, aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten framgår av Com Hems webbplats www.comhem.se (Webbplatsen) och kan även fås via Com Hems Kundservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A1.4 Kunden skall ha sitt affärsställe i Sverige för att få ingå Avtal med Com Hem. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för bruk inom Kundens verksamhet. Kunden får inte vidareupplåta eller vidareförsälja Tjänsten och tillhörande utrustning som tillhör Com Hem till tredje man. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Com Hems eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A1.5 Samtliga Com Hems Tjänster levereras normalt till Kunden inom 7 arbetsdagar från det att Avtal har ingåtts. Mer detaljerad information om Com Hems leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Com Hems Kundservice. Com Hem har alltid rätt att senarelägga leverans av Tjänster på grund av händelser som inte beror på Com Hem eller något förhållande på Com Hems sida eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som Com Hem rimligen inte kunnat förutse. Om sådan försening beror på Kunden, har Com Hem rätt till ersättning för direkta kostnader som orsakats av förseningen.

A1.6 Com Hem förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden. Com Hem äger

även rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

A2 Avtal om Tjänst mm

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 skall anses träffat först när Com Hem har godkänt beställningen. Kunden ansvarar för att den person som ingår Avtal med Com Hem för kundens räkning har rätt att företräda Kunden och ingå Avtal med Com Hem.

A2.2 Kund som är företagskund och flyttar sitt affärsställe till ny fastighet som är ansluten till Com Hem, kan flytta över Com Hems Tjänster till det nya affärsstället, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten skall brukas. Kunden skall anmäla adressändring till Com Hem senast 1 månad i förväg. Com Hem har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislister. Kund som flyttar sitt affärsställe till fastighet som inte är ansluten till Com Hem kan säga upp ett Avtal med viss bindningstid mot uppvisande av bestyrkt kopia av flytt-anmälan samt betalning av avgift enligt Com Hems vid var tid gällande prislister.

A3 Utrustning mm

A3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Com Hem godkänd utrustning avsedd för Tjänsten. Aktuella priser och erbjudanden för Com Hems tillhandahållande av utrustning finns på Webbplatsen.

A3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensam ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

A3.3 Utrustning inklusive tillbehör som Com Hem, eller annan genom förmedling av Com Hem, upplåter till Kunden, genom uthyrning eller på annat sätt samt utrustning som Kunden har köpt på avbetalning av Com Hem är Com Hems egendom till dess full betalning har erlagts (Com Hems Egendom). Kunden förbinder sig beträffande Com Hems Egendom:



- (a) att väl värda och inte göra ingrepp i eller manipulera Com Hems Egendom;
- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Com Hems Egendom;
- (c) att ansvara för att Com Hems Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (t ex till följd av åsknedslag); och
- (d) att förvara Com Hems Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A 3.4 Om Com Hems Egendom skadas eller förloras skall Kunden ersätta Com Hem för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Com Hems vid var tid gällande prislista om detta inte skall bekostas av Com Hem enligt A 3.5. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Com Hems 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 A 3.5 skall bekostas av Com Hem.

A 3.5 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A 3.6 Om Avtalet upphör skall Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag återlämna utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom till mottagare som Com Hem meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Com Hem rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Com Hems vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt special-bestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning skall polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Com Hem. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Com Hems Egendom ersätts av Kunden enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

A 3.7 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIMkort, programkort eller annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, t ex om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Com Hems Kundservice så att Com Hem har möjlighet att spärra Tjänsten.

Com Hem har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling. Gällande

prislista finns tillgänglig på Webb-platsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

A 3.8 Från det att anmälan enligt A 3.7 har inkommit till Com Hem ansvarar Com Hem för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

- (a) förfarit svikligt eller grovt vårdslöst;
- (b) frivilligt har lämnat ut en Värdehandling; eller
- (c) på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och underlåtit att omedelbart efter upptäckten anmäla detta till Com Hems Kundservice.

Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 3.9 För att skydda Kunden och Com Hem från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Com Hem spärra Tjänsten om:

- (a) Com Hem 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 tre gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad skall Kunden kontakta Com Hems Kundservice. Com Hem öppnar Tjänsten igen så snart Com Hem vet att utrustning och Värdehandling inte innehas av obehörig person. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

A 4 Support och underhåll mm

A 4.1 Com Hem tillhandahåller normalt support via Kundservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Com Hem eller genom Com Hems förmedling. Com Hem tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.2 Kunden skall bereda Com Hem, eller person för vilken Com Hem svarar, tillträde till lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Com Hem. Detsamma gäller om Com Hem har åtagit sig att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Kunden och Com Hem skall komma överens om tid för detta. Kunden skall vara behjälplig vid felsökning och, om Com Hem begär det, ha tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpning av fel skall vara möjligt.

A 4.3 Com Hem har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigering av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Com Hem skall sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid tillgången till Tjänsten är begränsad på grund av underhållsarbete och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder på Tjänsten.

A 5 Ansvar, störningar och avbrott mm

A 5.1 Om inte Kunden och Com Hem skriftligen har avtalat om annan servicenivå skall Com Hem åtgärda störningar och avbrott i tillhandahållna Tjänster inom skälig 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, vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på (i) Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för, (ii) utrustning som inte är godkänd av Com Hem, (iii) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänst eller (iv) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Com Hem har Com Hem rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice. 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 har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Com Hem att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel 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 dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.

A 5.3 Com Hem ansvarar inte i något fall under detta Avtal för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada. Com Hems ansvar under detta Avtal skall alltid för varje helt kalenderår vara begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande femton (15) procent av de avgifter Kunden betalat till Com Hem för Tjänsten under den föregående tolv månadersperioden. Begränsningen av Com Hems ansvar enligt denna punkt A 5.3 skall inte gälla om Com Hem har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 5.4 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag enligt punkten A 5.2, och heller ingen rätt till ersättning för skada enligt punkten A 5.3, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Com Hems kontroll vars följder inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, t ex atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Com Hems personal eller inte), blixtnedslag, strömvabrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Com Hem inte svarar. Com Hem är befriad från skyldighet att full-



göra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

A 5.5 Com Hem ansvarar inte i något fall, och ingen rätt till prisavdrag eller ersättning för skada föreligger, för bristande funktionalitet i tredjeparts produkter eller utrustning som är beroende av Tjänst eller utrustning som tillhandahålls av Com Hem.

A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning skall Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Com Hems gällande prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice. Om Tjänsten används för 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 skall 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 skriftligen har avtalat annat skall rörliga avgifter faktureras månadsvis i efter-skott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har uppkommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Com Hem rätt att ta ut en avgift enligt Com Hems vid var tid gällande prislista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Com Hem för kostnader hänförliga till detta. Om Com Hem inte erhåller full betalning senast på förfallodagen har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, förseningersättning enligt lagen om ersättning för inkassokostnader m.m., påmin-nelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

A 6.4 För användningen av Tjänsten har Com Hem rätt att besluta om en beloppsgräns. Information om beloppsgränsen kan fås via Com Hems Kundservice. Com Hem har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskotts-betalning eller att Kunden ställer säkerhet under Avtalets giltighetstid om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning eller pga annan omständighet. Com Hem har rätt att omgående kräva betalning genom att skicka extra faktura till Kunden såvida Kunden har nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Com Hem överstiger beloppsgrän-sen.

A 6.5 Com Hem har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om Kunden har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiv-nen tid ställa säkerhet eller göra förskottsbetal-nings enligt punkt A 6.4.

A 6.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig

tid och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, skall Com Hem på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Com Hem har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anstånds-tiden har Com Hem rätt att debitera dröjs-målsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala.

A 6.7 Com Hem har rätt att debitera en särskild öppningsavgift, enligt Com Hems vid var tid gällande prislista, om återkoppling sker efter att Tjänsten varit avstängd på grund av orsak som beror på Kunden. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Kundservice.

A 6.8 På samtliga priser och avgifter tillkommer mervärdesskatt.

A 7 Ändringar och överlåtelse m.m.

A 7.1 Com Hem har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder ikraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Com Hem har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av för-fattningsändringar, 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 upp-hörande 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 änd-ringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

A 7.2 Com Hem har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

A 8 Information och meddelanden

A 8.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller ändrad Tjänst sker skriftligen.

A 8.2 Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Com Hems Kundservice till adress som anges på Webbplatsen.

A 8.3 Kunden skall underrätta Com Hem om ändring av adress för Kundens affärsställe och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefon-nummer och e-postadress.

A 9 Avtalstid och uppsägning m.m.

A 9.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindings-tidens upphörande löper Avtalet tillsvidare.

Kunden och Com Hem kan säga upp Avtalet när som helst med iakttagande av följande uppsägningstider:

- (a) vid uppsägning senast 3 månader innan bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid bindningstidens utgång; eller
- (b) (vid uppsägning senare än 3 månader innan bindningstidens utgång eller efter bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid utgången av den tredje kalendermånaden som följer efter den månad uppsägningen gjordes.

A 9.2 Om Com Hems rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Com Hem skall dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 9.3 Om full betalning trots betalnings-påminnelse inte inkommit har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängnings-perioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betal-ningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten.

A 9.4 Com Hem 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; eller
- (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet; eller
- (c) om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

Om Com Hem säger upp Avtalet enligt punkt A 9.4 med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hems eventuella kostnadsbesparingar.

A 10 Immateriella rättigheter

A 10.1 Avtalet innebär inte att Kunden erhåller någon rätt till Com Hems varumärke, känne-tecken eller andra immateriella rättigheter. Kunden får inte i marknadsföring eller liknande aktivitet använda Com Hems namn, varu-märke eller annat kännetecken utan skriftligt samtycke från Com Hem.

A 10.2 Kunden får inte, utöver vad som skrift-ligen medgivits av Com Hem, använda, kopie-ra, ändra eller på annat sätt hantera program-vara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.

A 11 Sekretess

A 11.1 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 11.2 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 andra parten; eller
- (c) upplysning som part mottagit eller mottar från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt gentemot denne.

A 11.3 Bestämmelserna i punkt 11.1 och 11.2 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 eller på grund av domstols- eller myndighetsbeslut.

A 11.4 Com Hem har rätt att lämna ut Konfidentiell Information till annat bolag som ingår i samma koncern som Com Hem.

A 11.5 Sekretessåtagande enligt punkterna 11.1–11.4 skall gälla under avtalstiden och för en period om tre (3) år efter det att Avtalet upphört att gälla.

A 12 Underleverantörer

Com Hem har rätt att anlita underleverantörer för att tillgodöra sina åtaganden enligt Avtalet.

A 13 Överlåtelse

Part har inte rätt att utan den andra partens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. Com Hem 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 Tjänst.

A 14 Ändringar och tillägg

Utöver vad som framgår av Avtalet ska ändringar och tillägg till Avtalet upprättas skriftligen för att kunna göras gällande mellan parterna.

A 15 Fullständig reglering

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 16 Tillämplig lag och tvist

A 16.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Tvist i anledning av detta avtal skall slutligt avgöras genom skiljedom administrerat vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets Regler för Förenklad Skiljeförfarande skall gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedoms-institut skall tillämpas på förfandet. I sistnämnda fall

skall Institutet också bestämma om skiljenämnden skall bestå av en eller tre skiljemän.

A 16.2 Utan hinder av punkt A 16.1 har Com Hem rätt att hos allmän domstol eller hos Kronofogdemyndigheten begära betalning avseende förfallen fordran mot vilken inte skriftlig invändning framförts inom trettio (30) dagar från förfallodagen.

B SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNST

B 1 Förutsättningar

B 1.1 Dessa särskilda villkor gäller för bredbandstjänster som Com Hem tillhandahåller företag från tid till annan (Bredbandstjänsten). Bredbandstjänsten omfattar anslutning till Com Hems bredbandsnät, nationella och internationella Internetuppkopplingar. Bredbandstjänstens närmare omfattning framgår av produktspecifikation som finns tillgänglig på Webbplatsen. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med Bredbandstjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

B 1.2 Com Hem har rätt att om det krävs av säkerhetsskäl eller rättsliga skäl ändra e-postadresser eller adress till webbkonto som ingår i bredbandstjänsten, tillfälligt begränsa tillgången till bredbandstjänsten eller det tekniska utrymmet för lagring av material för hemsidor eller av in eller utgående e-post. Com Hem har även rätt att ta bort etiskt olämpliga eller stötande adresser för webbkonto. In- och utgående e-post passerar ett antivirus- och skräppostfilter, där innehåll och bifogade filer genomsköts automatiskt. Com Hem gör ingen manuell granskning av passerande e-post. Com Hem har rätt att filtrera bort e-post som innehåller skadlig kod eller s k spam. Närmare instruktioner finns på Webbplatsen.

B 1.3 Om Kunden inte nyttjat det e-postkonto eller webbkonto som tillhör Bredbandstjänsten inom 6 månader från dagen för beställning av Bredbandstjänsten har Com Hem rätt att avsluta kontot utan att särskilt meddela Kunden.

B 1.4 Com Hem vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Com Hems bredbandsnät. Exempelvis kan tillfällig prioritering av viss trafik ske. För att kunna vidta sådana åtgärder behandlar Com Hem IP-adresser. Vidtagna åtgärder kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik. Mer information finns på Webbplatsen.

B 1.5 Kunden samtycker till, och ska tillse att Användaren samtycker till, den behandling av uppgifter som nämns i punkt B 1.2 och B 1.4 och är införstådd med att sådan behandling är en förutsättning för Com Hems leverans av bredbandstjänsten. Vid ett återkallat samtycke kan Com Hem inte tillhandahålla bredbandstjänsten men Kundens betalningsskyldighet

kvarstår. Om Kundens/Användarens efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda bredbandstjänsten krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i punkt B 1.2 och B 1.4.

B 2 Ansvar, störningar och avbrott mm

B 2.1 Kunden ansvarar för det material som lagts upp på hemsidor som är knutna till Bredbandstjänsten och förbinder sig att vid användningen av Bredbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får inte använda Bredbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda Bredbandstjänsten för datadelning via Internet i strid med lag. Om användning av Bredbandstjänsten sker i strid med lag skall Kunden hålla Com Hem skadeslös.

B 2.2 Com Hem har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Bredbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, Användare eller annan person som brukar Bredbandstjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Com Hem eller annan. Sådan olägenhet kan tex vara icke avsedd användning som genererar omfattande överföringar av data eller störningar. Com Hem har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

B 2.3 Kunden ansvarar för så kallad back-up eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande Kunden.

B 2.4 Kunden får ansluta en egen server till Bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används inom Kundens egna verksamhet (i enlighet med Com Hems vid var tid gällande säkerhets- och etikregler). Det är inte tillåtet att ansluta e-postserver till tjänsten. Servern får ej heller nyttjas till att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor eller tjänster.

B 2.5 Om inte annat skriftligen avtalats ansvarar Kunden själv för inköp och installation av erforderlig utrustning och programvara för att kunna bruka Bredbandstjänsten.

B 2.6 Com Hem ansvarar inte för eventuell förlust av data, tex e-post eller information på webbkonto, om inte sådan förlust beror på Com Hems grova vårdslöshet. Com Hem kan inte garantera Bredbandstjänstens funktion om Kunden överskrider lagringsutrymmet för e-postkonto. Com Hem har rätt att spärra e-postkonto för inkommande e-post om tillgängligt lagringsutrymme saknas. Utöver det eventuella ansvar som kan åligger Com Hem enligt tvingande lag ansvarar Com Hem inte för att tillhandahålla Kunden skydd mot intrång eller annat säkerhetsskydd för Kundens användning av Bredbandstjänsten eller till Bredbandstjänsten tillhörande utrustning och Com Hem har inget ansvar vid ett eventuellt intrång eller annat säkerhetsproblem. Det åligger Kunden att själv utreda vilket skydd som behövs för Kundens användning av Bredbandstjänsten samt ombesörja sådant skydd.



B 2.7 Utöver det eventuella ansvar som kan åligga Com Hem enligt tvingande lag ansvarar Com Hem inte för att tillhandahålla Kunden skydd mot intrång eller annat säkerhetsskydd för Kundens användning av bredbandstjänsten eller till bredbandstjänsten tillhörande utrustning och Com Hem har inget ansvar vid ett eventuellt intrång eller annat säkerhetsproblem. Det åligger Kunden att själv utreda vilket skydd som behövs för Kundens användning av bredbandstjänsten samt ombesörja sådant skydd.

C SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST

C 1 Förutsättningar

Telefonitjänsten innebär att Kunden genom Com Hems bredbandsnät kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med Telefonitjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

C 2 Kundens ansvar

C 2.1 Com Hem har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Telefonitjänsten om Kunden, eller annan person som brukar Telefonitjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Com Hem eller annan. Com Hem har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

C 2.2 Kunden ansvarar för att Telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt och inte exempelvis för telemarketing, för att sälja samtal vidare eller som gränssnitt för samtrafik.

C 3 Avgifter och betalning

C 3.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att Telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Telefonitjänsten omedelbart.

C 3.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt C 3.1 på grund av att Kunden vid upprepade tillfällen betalat för sent, har Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under 10 dagar från avstängningsperiodens början.

Om Com Hem

Com Hem är ett av flera varumärken i Tele2-koncernen och ingår sedan 1 maj 2020 i Tele2 Sverige AB. I Tele2-koncernen ingår även Boxer, Comviq, iTUX, Penny och Tele2. Com Hem levererar bredband, tv, play och mobiltelefoni till svenska hushåll och företag. Vi erbjuder våra kunder ett stort utbud av digitala tv-kanaler och playtjänster via digitalboxar, surfplattor och mobiltelefoner. Vårt mobilnät täcker idag 99 procent av Sveriges befolkning med 4G, vilket ger en hög hastighet med mycket låg latens. Vårt kraftfulla och framtidssäkra nät med hastigheter upp till 1,2 Gbit/s når över 60 % av Sveriges hushåll, vilket gör oss till en viktig motor i det digitala Sverige. Läs mer om Com Hem på www.comhem.se och om Tele2-koncernen på www.tele2.com.