

Allmänna villkor

för tjänster till företag - SME

Version R

Giltiga fr o m 2023-06-27

1. Allmänt

1.1 Dessa Allmänna villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309, ("Telenor") och en företagskund ("Kunden") för de tjänster och eventuella tilläggstjänster ("Tjänsten" eller gemensamt "Tjänsterna") som Telenor tillhandahåller Kunden enligt avtal mellan Telenor och Kunden ("Företagsavtalet").

Företagsavtalet mellan Telenor och Kunden består bl a av (i) det avtalsdokument som Kunden undertecknar i samband med Företagsavtalets ingående ("Avtalsdokumentet"), (ii) de specifika villkor för Tjänsten avseende priser och annat som Telenor tillhandahåller Kunden i samband med Företagsavtalets ingående eller i samband med Beställningen (se definition nedan) ("Beställningsvillkor"), (iii) de särskilda villkor som gäller för beställda Tjänster ("Särskilda Villkor"), (iv) beskrivningen av Tjänsten eller tjänstespecifika villkor ("Tjänstevillkor"), (v) dessa Allmänna villkor, (vi) personuppgiftsbiträdesavtal, om tillämpligt, liksom (vii) priserna för Tjänsten ("Prislistan"). Vid eventuella motstridigheter i avtalshandlingarna har de företräde i följande ordning: 1. Avtalsdokumentet, 2. Beställningsvillkor, 3. Särskilda Villkor, 4. Tjänstevillkor, 5. Prislistan, 6. Allmänna villkor. Personuppgiftsbiträdesavtalet äger företräde framför övriga avtalshandlingar där motstridigheten rör fråga om behandling av personuppgifter. Företagsavtalet ska anses ha ingåtts när Kunden har undertecknat Företagsavtalet och Telenor efter kreditkontroll har godkänt Kunden.

1.2 Kunden beställer abonnemang ("Abonnemangsavtal") och andra Tjänster ("Tilläggsavtal") under Företagsavtalet (a) muntligen vid telefonsamtal med Telenor eller (b) genom att fylla i ett särskilt beställningsformulär, som lämnas till Telenor i butik eller skickas till Telenor med post eller elektroniskt på Telenors hemsida ("Beställning"). Abonnemangsavtal eller Tilläggsavtal ska anses ha ingåtts då Kunden gjort Beställningen.

1.3 Företagsavtalet tillsammans med alla Abonnemangsavtal och Tilläggsavtal som ingåtts under Företagsavtalet, samt eventuella andra tilläggsavtal och ändringsavtal, utgör "Avtalet" mellan parterna.

1.4 Kunden är medveten om och accepterar att användning av vissa tredjepartstjänster, t ex sådana som omfattar nedladdning av programvara, förutsätter att

Kunden accepterar särskilda användarvillkor som tillhandahålls av Telenors samarbetspartner.

1.5 Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från annat företag än Telenor regleras sådana köp inte av Avtalet. Vid sådana köp ska Kunden vid eventuella frågor vända sig till det säljande företaget.

1.6 Vid ingåendet av varje Abonnemangsavtal och Tilläggsavtal samtycker Kunden till att följande bestämmelser i lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation inte kommer att vara tillämpliga på Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet:

(a) 7 kap. 1 §. Det innebär att Kunden avsäger sig rätten att erhålla en avtalssammanfattning och sådan information som enligt paragrafen ska lämnas innan avtalet ingås.

(b) 7 kap. 8 §. Det innebär att parterna har möjlighet att enas om en längre bindningstid än 24 månader.

(c) 7 kap. 26 och 27 §§. Det innebär att, för det fall Kunden köper terminalutrustning (exempelvis en mobiltelefon) eller en annan tjänst tillsammans med en elektronisk kommunikationstjänst, kommer reglerna om paketerbjudanden inte att tillämpas på Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet.

2. Leverans av Tjänst

2.1 Telenor ska meddela uppskattat datum för leverans och eventuell installation av Tjänst till Kunden. Telenor ska sträva efter att leverans sker på den meddelade dagen. Om inget särskilt datum meddelats Kunden, levereras Tjänsten normalt inom den tid som angivits i Avtalet. För att leverans ska kunna ske krävs att Telenor har mottagit ett exemplar av Företagsavtalet som är undertecknat av behörig ställföreträdare för Kunden. Kunden är medveten om och accepterar att leverans kan vara beroende av faktorer utanför Telenors kontroll (t ex nättillgänglighet). Telenor har rätt att pröva möjlighet till leverans efter det att Företagsavtalet har ingåtts.

2.2 Vid Kundens begäran om portering av nummer från annan operatör till Telenor, ska Telenor tillhandahålla Tjänsten senast en arbetsdag efter att överlämnande av numret har skett till Telenor.

2.3 Tjänst anses levererad när Telenor bekräftat leverans till Kunden.

2.4 Vid försening av leverans som inte beror på Telenor eller på någon omständighet för vilken Telenor är ansvarigt har Telenor rätt att fakturera Kunden för samtliga Telenors eventuella kostnader med anledning av förseningen.

2.5 För försändelse som skickats till Kund per post och som inte har lösts ut och har gått i retur till Telenor, har Telenor rätt att debitera en avgift enligt gällande prislista för att täcka Telenors frakt- och administrationskostnader.

3. Användning av utrustning m m

3.1 När Kunden använder Tjänst som kräver att utrustning ansluts till Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät ("Nätet") eller Tjänst, får Kunden endast använda sådan utrustning som är anvisad eller godkänd av Telenor eller som i övrigt uppfyller de krav som gällande lagstiftning föreskriver från tid till annan. Utrustning som stör tele- eller datatrafik ska omedelbart kopplas ur. Telenor ska vid begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är eller har varit ansluten till Nätet eller Tjänst om det finns befogad anledning att anta att utrustningen orsakat störningar i Nätet eller Tjänst eller utrustningen anslutits i strid med Avtalet.

3.2 Vissa Tjänster kräver installation av viss utrustning i nära anslutning till den plats där Kunden avser nyttja Tjänsterna ("Kundplacerad Utrustning"). Kundplacerad Utrustning är Telenors egendom och Telenor svarar för installation av sådan utrustning om inte annat angivits i eventuell tjänstebeskrivning. Kunden svarar, på egen bekostnad, för försörjning av elkraft till sådan utrustning samt att eventuella nödvändiga tillstånd från fastighetsägare eller annan inhämtas.

3.3 Kunden ska väl vårda Kundplacerad Utrustning och i övrigt följa lämnade råd och anvisningar om installation, skötsel, användning och underhåll därav. Kunden har inte rätt att göra några ingrepp i Kundplacerad Utrustning eller på annat sätt förfoga över den på ett sätt som kan vålla skada på eller förlust av utrustning eller Nätet. Kunden har strikt ansvar för Kundplacerad Utrustning och är ersättningsskyldig för eventuella skador på eller förluster av sådan utrustning. Kund är även ansvarig för skada som uppkommer om utrustning anslutits i strid med denna punkt.

Ansvarsbegränsningen i punkten 10.1 nedan gäller inte för ersättningsskyldighet enligt denna punkt. Kunden har inte rätt att på något sätt olovligt förfoga rättsligt över Kundplacerad Utrustning eller på annat sätt ge sken av att utrustningen tillhör Kunden.

4. Kundens användning av Tjänsterna

4.1 Kunden är skyldig att iaktta Telenors anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänst.

4.2 Kunden ansvarar för egen och annans användning av Tjänst. Kunden får inte använda Tjänst, och inte låta annan använda Tjänst, på annat än sedvanligt sätt eller på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor eller annan. Kundens rätt enligt Avtal eller lagstiftning (t.ex. enligt EU-förordningen om internationell roaming) att använda Tjänsten i utländska operatörs mobilnät (roaming), är begränsad till tillfälligt användande,

med vilket typiskt sett ska förstås användande under en period understigande 30 dagar i följd.

För det fall Kund använder Tjänsten på annat sätt än tillfälligt i utländsk operatörs mobilnät, har Telenor rätt att närmare undersöka Kundens användande i syfte att utreda eventuellt missbruk. Vid sådant annat användande än tillfälligt, har Telenor rätt att spärra Tjänsten från vidare användning eller att debitera särskild taxa för användande i utländsk operatörs mobilnät (roamingavgift).

Med missbruk i samband med roaming inom EU/EES avses t ex att Tjänsten har använts till övervägande del utanför Sverige under en period överstigande fyra månader. Om Telenor misstänker sådant missbruk av Tjänsten, ska Telenor meddela Kunden detta samt ge Kunden möjlighet att inom en period om två veckor upphöra med missbruket. Om Kunden anser att Telenor inte har fog för sitt påstående om missbruk, kan Kunden tillhandahålla Telenors kundserviceunderlag till styrkande av att (i) Tjänsten till övervägande har använts i Sverige under den aktuella perioden, samt att

(ii) Kunden till övervägande del har befunnit sig i Sverige under den aktuella perioden.

Telenor har rätt enligt lag att begränsa tillgänglig datamängd vid roaming inom EU/EES, dock endast under vissa i sådan lagstiftning angivna förutsättningar. Villkor avseende sådan begränsning finns i vid var tid tillgänglig prislista.

För lösning av tvist mellan Telenor och Kunden avseende eventuellt missbruk av Tjänsten i samband med roaming inom EU/EES ska punkt 22 nedan tillämpas.

Otillåten användning enligt denna punkt 4.2 innefattar, men är inte begränsad till, följande:

(a) att använda Tjänst på sätt som överstiger begränsning i Avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Tjänsten på sätt som mycket kraftigt avviker från samtliga Telenors kunders genomsnittsanvändning av motsvarande Tjänst, t ex nedladdning av extremt stora mängder data, upprepade extremt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal;

(b) att söka obehörig åtkomst till anslutna nät eller datorresurser i Nätet;

(c) att förstöra, förvansa eller obehörigen använda information i Nätet;

(d) att använda Tjänsten som växelfunktion, som gränssnitt för samtrafik, för massutskick av meddelanden (t ex via sms eller mms) eller på annat sätt som måste anses som missbruk av Tjänsten;

(e) att använda Tjänst för annat än det ändamål som framgår av Avtalet (t ex genom att använda Tjänst i sådan operatörsverksamhet som är anmälningspliktig enligt lagen (2022:482) om elektronisk kommunikation eller för vidareförsäljning eller vidareupplåtelse); eller

(f) att kränka Telenors eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt på sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Telenor.

Vid användning av Tjänst i strid med denna punkt förbehåller sig Telenor rätten att vidta åtgärder mot Kunden. Sådana åtgärder kan bestå i avstängning eller begränsningar av användning av Tjänst.

Telenors rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på Telenors rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Kundens avtalsbrott.

4.3 Om Kunden får kännedom om att Tjänst används i strid med punkterna 4.1-4.2 ska Kunden omedelbart vidta rättelse samt informera Telenor om överträdelsen.

4.4 Kunden ska hålla Telenor skadeslöst för alla kostnader, avgifter, skadestånd, tredje mans krav och andra utgifter som Telenor orsakas vid brott mot villkoren i detta avsnitt 4. Om Tjänsten har använts av någon obehörig person utanför Kundens organisation, är dock Kunden ansvarig för sådan användning endast om Kunden:

(a) givit annan (dvs person utanför Kundens organisation) tillgång till Tjänsten;

(b) genom oaktsamhet gjort det möjligt för annan att använda Tjänsten, eller;

(c) förlorat kontrollen över Tjänsten, säkerhetskoder, SIM-kort eller dylikt, och inte omedelbart efter upptäckten anmält detta till Telenor.

5. Särskilt om Telenors mobila tjänster

Beskrivning

5.1 Telenors mobila tjänster gör att Kunden kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via en mobilterminal. Telenor tilldelar Kunden ett SIM-kort med nummer och säkerhetskoder.

5.2 Mobilnätet som används för Telenors mobila tjänster har varierande täckning över landet. Telenor kan inte garantera att täckning finns vid varje tillfälle på varje enskild plats. Täckningskartor för vägledning finns på Telenors hemsida.

5.3 Kunden har möjlighet att använda Tjänsten för nödsamtal och lokalisering inom Sverige (även om SIM-kortet saknas eller inte fungerar) under förutsättning att Kunden använder en fungerande mobilterminal och att det finns mobilnätstäckning där Kunden befinner sig. Möjligheten till nödsamtal och lokalisering kan dock vara begränsad eller förhindrad på grund av omständighet utanför Telenors kontroll. Telenor ansvarar inte heller för att nödsamtal och lokalisering fungerar utomlands eller via tredjepartsapplikation (t ex mobil VoIP).

5.4 Mobiltelefonisystemet är utvecklat för att göra det omöjligt att obehörigen avlyssna samtal. Telenor garanterar dock inte att obehörig avlyssning inte kan ske.

Terminaler

5.5 Telenor reserverar sig för slutförsäljning av eventuella terminaler som Kunden har beställt.

5.6 För levererade terminaler gäller respektive tillverkarens garantivillkor, vilka medföljer varje leverans. Telenor åtar sig inget ansvar för fel och brister utöver vad som följer av respektive tillverkarens garantivillkor. Telenors ansvar för terminaler är även begränsat i enlighet med vad som i övrigt framgår av Avtalet.

SIM-kort

5.7 SIM-kort och koder ska förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Telenor ska omedelbart meddelas om det kan misstänkas att obehörig fått kännedom om kod, så att SIM-kortet kan spärras.

5.8 Ingrepp i, eller manipulering av, SIM-kort eller försök därtill är inte tillåtet.

5.9 Om Kunden förlorar SIM-kort eller orsakar att det blir obrukbart tillhandahåller Telenor på begäran ett nytt SIM-kort, under förutsättning att Kunden inte brutit mot Avtalet. Kunden debiteras för nytt SIM-kort enligt vid var tid gällande prislista.

5.10 Av tekniska skäl kan SIM-kort bli obrukbart även om Kunden uppfyller sina åtaganden. Telenor ska då underrättas och tillhandahåller ett nytt SIM-kort utan kostnad. Kunden har inte rätt till annan ersättning från Telenor på grund av att SIM-kort varit obrukbart.

5.11 För att skydda såväl Kunden som Telenor har Telenor rätt att spärra SIM-kort om Telenor har skäl att misstänka att SIM-kort används av obehörig. SIM-kort aktiveras så snart Telenor fått bekräftat av Kunden att några oegentligheter inte föreligger.

5.12 Kunden har inte rätt till nedsättning av avgift för den tid SIM-kort varit spärrat.

5.13 Om SIM-kort förloras ska Kunden omedelbart meddela Telenor härom och begära att SIM-kortet spärras. Kunden ansvarar för och ska erlägga ersättning för all (egen och annans) användning av Tjänsten fram till dess att Kundens begäran om spärr av SIM-kortet har mottagits av Telenor. Telenor ansvarar för de eventuella samtalskostnader för obehörigt användande som uppstår efter den tidpunkt som Telenor mottar begäran om att spärra SIM-kortet, förutsatt att Kunden inte agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

5.14 Om Telenor meddelar Kunden att SIM-kortet måste bytas ut ska Kunden på Telenors bekostnad snarast skicka tillbaka kortet till Telenor.

Användning av terminaler

5.15 SIM-kort får endast användas i interimsgodkända eller typgodkända terminaler.

5.16 Telenor ansvarar inte för skada som beror på terminal som inte tillhandahållits av Telenor.

5.17 Telenor förbehåller sig rätten att på begäran från behörig polismyndighet spärra terminal.

5.18 Telenor har rätt att avvisa anrop från terminaler eller tjänster/ SIM-kort som medför störningar i Telenors (eller Telenors underleverantörs) nät.

6. Reservation av nummer

Kunden kan reservera nummer hos Telenor. Telenor har rätt att ta ut ersättning enligt vid var tid gällande prislista för sådan reservation.

7. Ersättning och betalning

7.1 De priser och avgifter som Kunden ska betala till Telenor för Tjänsten samt eventuella rabatter är angivna i Abonnemangsavtalet eller Tilläggsavtalet eller, i den vid var tid gällande Prislistan, vilken anges på Telenors hemsida www.telenor.se/ företag eller tillhandahålls av Telenors Kundtjänst. Telenor har rätt att under avtalstiden göra förändringar i Prislistan.

7.3 Om Kunden använder Tjänst för att köpa varor eller tjänster från ett företag som har avtal med Telenor om

fakturerings därav, har Telenor rätt att fakturera Kunden för sådana varor och tjänster för förmedling av betalningen till företaget (betal tjänst). Om inte annat särskilt avtalas är parterna överens om att Telenor inte ska vara skyldigt att tillhandahålla information enligt 4 kap lagen (2010:751) om betal tjänster.

7.3 På samtliga priser och avgifter tillkommer mervärdesskatt.

7.4 Fasta löpande avgifter ska betalas i förskott. Röriga löpande avgifter ska betalas i efterskott. Även installationsavgifter och liknande engångsavgifter betalas i efterskott.

7.5 Om en månatlig minimidebitering överenskommits under ett Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal och Kunden under perioden inte nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att minimidebiteringen uppnåtts, har Telenor rätt att i efterhand fakturera mellanskillnaden mellan det pris som Kunden har betalat för Tjänsten under viss period och den i Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet angivna minimidebiteringen för samma period.

7.6 För användandet av Tjänsten i utländska operatörs mobilnät debiteras Kunden enligt Telenors taxa för respektive nät. Det åligger Kunden att säkerställa att Kunden använder nationella mobilnät när Kunden befinner sig i Sverige. Kunds rätt enligt Avtal eller lagstiftning (t.ex. enligt EU-förordningen om internationell roaming) att använda Tjänsten i utländska operatörs mobilnät utan att särskild taxa ska utgå (roaming-avgift), är begränsad till tillfälligt användande, och kan vara begränsat till skäligt användande avseende i abonnemanget inkluderad datamängd på sätt som framgår av vid var tid gällande prislister. Vid annat användande än tillfälligt, förbehåller sig Telenor rätten att debitera Kunden en tillkommande avgift enligt vid var tid gällande roaming-taxa.

7.7 Vid Tjänst som innebär att minutavgiften är 0 kronor för nationella samtal till fasta och/eller mobila kunder eller annan kategori av kunder som anges av Telenor, gäller avgiftsbefrielsen inte (om inte annat anges), startavgifter (per samtal), samtal såsom t ex betalsamtal, mediasamtal, samtal till modempooler, samtal till nummerupplysning, telefonkortstjänster tillhandahållna av annan part eller andra liknande tjänster.

7.8 Kunden ska omgående skriftligen meddela Telenor om fakturan anses felaktig. Sker inte detta senast inom trettio (30) dagar efter fakturans förfallodag förfaller Kundens rätt att göra sådan invändning.

7.9 Om inte annat avtalats är betalningstiden trettio (30) dagar från fakturadatum. Vid försenad eller utebliven betalning debiteras dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635). Kunden ska även ersätta Telenors kostnader för att bevaka och driva in Telenors fordran hos Kunden eller annan betalningsskyldig. Ersättning ska således utgå t.ex. för Telenors skriftliga betalningspåminnelser och inkassoåtgärder.

7.10 Har Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom utsatt tid har Telenor rätt att stänga av eller begränsa Kundens åtkomst till Tjänsterna.

7.11 Om Kunden vid upprepade tillfällen varit i dröjsmål med betalning, har Telenor emellertid rätt att, utan sådan påminnelse som beskrivs i punkten 7.10, spärra Tjänsterna omedelbart vid dröjsmål, med de begränsningar som kan följa av tillämplig lag.

7.12 Kunden har rätt att på begäran avgiftsfritt spärra vissa typer av nummer eller utgående samtal eller sms-meddelanden som har förhöjd taxa, i den utsträckning det är tekniskt möjligt för Telenor att tillgodose en sådan begäran.

8. Underhåll och ändring av Tjänsterna

8.1 Telenor har rätt att genomföra arbete avseende underhåll, uppgraderingar, reparationer etc, även om Tjänsterna påverkas av sådant arbete. Telenor ska genomföra sådant arbete på sådant sätt att störningar och olägenheter för Kund minimeras. Meddelande om planerade arbeten anslås på hemsidan, www.telenor.se/drift.

8.2 För det fall att Kunden önskar göra en ändring av Tjänsterna, såsom upp- och nedgradering, flytt eller nedläggning ska Kunden skicka en förfrågan till Telenor, varpå Telenor ska tillhandahålla en offert där pris och leveranstid för den begärda ändringen framgår.

8.3 Telenor har rätt att vidta ändringar och uppdateringar av Tjänsterna, Tjänstevillkoren, Beställningsvillkor, priser och andra specifika villkor i Avtalet, förutsatt att Tjänsternas funktion eller prestanda inte avsevärt försämras. Sådana ändringar och modifieringar kan medföra att Kundens egen utrustning behöver anpassas. Kunden ansvarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.

8.4 Om en förändring enligt punkt 8.3 objektivt sätt kan anses utgöra en ändring av Avtalet, som inte (i) enbart är till Kundens fördel, (ii) är av rent administrativ karaktär eller (iii) krävs för att Avtalet ska vara förenligt med tillämplig lagstiftning, ska punkterna 18.2 – 18.4 tillämpas på det Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal som påverkas av ändringen.

8.5 Utöver vad som anges i punkt 8.3 har Telenor rätt att en gång per år göra en indexförändring av de priser och avgifter som anges i Avtalet. Om inte annat anges ska SCB:s Konsumentprisindex (KPI) (1980=100) vara tillämpligt index. En prisjustering med stöd av indexförändring kan första gången ske tidigast sex (6) månader efter det att Avtalet ingåtts. Indexvalet för den oktobermånad som infaller året före det år då Avtalet ingås (basår) utgör indexets basår. Om indexvalet i någon påföljande oktobermånad (avräkningstidpunkt) har stigit i förhållande till indexets basår har Telenor rätt att justera priser och avgifter i Avtalet med hänsyn till detta. Telenor ska i sådana fall meddela Kunden om den aktuella indexförändringen senast trettio (30) dagar innan förändringen träder i kraft. Oaktat vad som anges i punkten 18 nedan ger en indexförändring inte Kunden rätt att säga upp berörd Tjänst eller Avtalet. Eventuella ytterligare villkor för indexering och tillämpligt index (om annat än SCB:s Konsumentprisindex (KPI)) anges i Avtalet.

8.6 Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Telenor. Om inte annat avtalats, har Telenor rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl.

9. Fel eller avbrott i Tjänst

9.1 I Tjänstevillkoren alternativt i serviceavtal för Tjänsterna anges bestämmelser om hur fel åtgärdas samt vilken ersättning, eller annan sanktion, Kunden i vissa fall har rätt till i händelse av fel eller avbrott i Tjänst. Som "fel" räknas inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden.

9.2 Om inte annat anges i Avtalet har Kunden vid fel eller avbrott i Tjänsten, rätt till prisavdrag på den fasta avgiften för den Tjänst och för de användare som drabbats av avbrottet eller felet, med ett belopp motsvarande den fasta avgiften under felets eller avbrottets varaktighet, räknat i hela dygn från den tidpunkt som felet eller avbrottet anmäldes till Telenors Kundservice.

9.3 Sådant planerat underhåll som Telenor har rätt att vidta enligt punkten 8.1 utgör inte grund för ersättning enligt detta avsnitt 9.

9.4 Kunden ska, i rimlig utsträckning, vara behjälplig vid felsökning av t.ex. Kundplacerad Utrustning.

9.5 Om Kunden har anmält fel eller avbrott som har orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar, har Telenor rätt till ersättning för nedlagt arbete från Kunden. Detsamma gäller om Telenor efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits.

10. Ansvarsbegränsning

10.1 Vardera parten har rätt till ersättning för direkta skador som orsakas av vårdslöshet hos den andre parten. Ingen av parterna har rätt till ersättning för indirekta skador såsom utebliven vinst, produktionsbortfall, skador orsakade av avbruten kommunikation eller förlorat eller förvrängt kommunikationsinnehåll etc. såvida inte den andra parten förfarit uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

Parts totala ansvar, för såväl direkta som indirekta skador, är per tolv månadersperiod begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande femton (15) procent av de fasta avgifter som faktiskt erlagts av Kunden under Avtalet för de tolv (12) månader som föregått skadetillfället. Om Tjänst(er) under Avtalet har tillhandahållits kortare tid än tolv (12) månader, ska beloppet beräknas till tolv (12) gånger de genomsnittliga fasta avgifterna per månad, som har erlagts under den tid som Tjänst(erna) har tillhandahållits.

10.2 Telenor ansvarar inte för intrång eller andra skador som tillfogas av tredje man, utan det åligger Kunden själv att vidta de skyddsåtgärder som Kunden anser vara lämpliga.

10.3 Vid skada på grund av dröjsmål i samband med nummerportering, byte av tillhandahållare av internetanslutningstjänst, eller uteblivet service- eller installationstillfälle, som inte orsakats av ett hinder utanför Telenors, eller dess underleverantörs, kontroll, ska Telenor utge skälig ersättning till Kunden. Telenors ansvar för sådan skada är dock begränsat till den fasta avgiften för den aktuella Tjänsten (och för det aktuella numret) under den tid som dröjsmålet varar. Telenors ansvar för sådan skada hänförlig till tiden efter att Avtalet upphört är begränsat till ett belopp som motsvarar den fasta avgiften för den aktuella Tjänsten (och för det

aktuella numret) under maximalt sex (6) månader närmast före det att Avtalet upphörde.

10.4 Utan hinder av punkten 10.1 ovan ska Kunden hålla Telenor skadeslöst för alla kostnader, avgifter, skadestånd, tredje mans krav och andra utgifter som Telenor orsakas vid brott mot avsnitt 4, i enlighet med punkten 4.4 ovan. På samma sätt ska Kunden hålla Telenor skadeslöst då programvara eller annat material som Kunden tillhandahåller till Telenor orsakar intrång i tredje mans immaterialrätt.

10.5 Parts rätt till skadestånd är förverkad om anspråk på ersättning inte framställs skriftligen inom tre (3) månader från det att part erhållit eller rimligen borde ha erhållit kännedom om den skadeståndsgrundande omständigheten. Parts rätt till skadestånd är under alla omständigheter förverkad om anspråk på ersättning inte framställs skriftligen inom sex (6) månader efter Avtalets upphörande.

10.6 Telenor har rätt att avräkna från skadeståndersättning sådana eventuella viten som har erlagts till Kunden enligt Avtalet.

11. Ansvar för information, m m

Telenor ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Telenor. Telenor ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Telenors hemsida, personlig hemsida eller Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internet aktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

12. Force Majeure

Om Parten förhindras att fullgöra leveransen av omständighet utanför Partens kontroll som Parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att Partens underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av sådan omständighet, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter avtalad leveransdag. För att Part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska Part omedelbart då denne får kännedom om sådan omständighet underrätta den andra Parten. Om sådan omständighet hindrar parts fullgörande av Avtalet under längre tid än 90 dagar äger Part rätt att, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Avtalet.

13. Avtalstid

13.1 Om inte annat avtalats gäller Företagsavtalet från det att det har ingåtts enligt punkten 1.2 och tills vidare med tre (3) månaders uppsägningstid. Företagsavtalet upphör dock automatiskt att gälla om Kunden inte har ingått Abonnemangsavtal eller Tilläggsavtal inom trettio (30) dagar från det att Företagsavtalet undertecknades av båda parter.

13.2 Abonnemangsavtal och Tilläggsavtal med avtalad bindningstid kan med iakttagande av den avtalade

uppsägningstiden sägas upp tidigast till upphörande vid utgången av bindningstiden. Efter bindningstiden gäller Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet tillsvidare och kan då sägas upp med iakttagande av den avtalade uppsägningstiden, om inte annat anges i de Särskilda villkoren. För det fall Kunden har ingått Abonnemangsavtal eller Tilläggsavtal under Företagsavtalet som har en avtalad bindningstid ska Företagsavtalets villkor tillämpas på Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet tills bindningstiden upphör, även om Företagsavtalet har upphört dessförinnan. Nya Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal kan dock inte ingås utan att ett nytt företagsavtal ingås mellan parterna.

13.3 Abonnemangsavtal och Tilläggsavtal som ingåtts utan bindningstid löper tillsvidare med tre (3) månaders uppsägningstid.

13.4 Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet (inklusive eventuella Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal) till omedelbart upphörande om;

- a) den andre parten i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande om avtalsbrottet; eller
- b) den andra parten försätts i konkurs, träder i likvidation eller annars kan befaras ha kommit på obestånd.

13.5 Telenor har dessutom rätt att säga upp Avtalet (inklusive eventuella Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal) till omedelbart upphörande om;

- a) Kunden trots påminnelse, ej erlagt betalning i enlighet med Avtalet, eller
- b) grund för åtgärder enligt punkten 4.2 föreligger, eller
- c) Kunden har sagt upp samtliga Abonnemangsavtal/Tilläggsavtal som ingåtts under Företagsavtalet.

13.6 Uppsägning ska vara skriftlig för att vara gällande.

13.7 Telenor har rätt att omedelbart efter Avtalets upphörande avsluta leverans av samtliga Tjänster samt återta Kundplacerad Utrustning. Kunden ska därvid ge Telenor skälig assistans.

14. Sekretess

14.1 Parterna förbinder sig att under avtalstiden och för en period av fem (5) år därefter inte för tredje man avslöja konfidentiell information som part erhåller från den andre parten eller på annat sätt får del av i anledning av Avtalet.

14.2 Med "konfidentiell information" avses i Avtalet varje upplysning - teknisk, kommersiell eller av annan art - 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 annars fick del av i anledning av Avtalet;
- c) upplysning som part mottagit eller mottar från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne;
- d) upplysning som part är skyldig att utlämna enligt lag eller myndighetsbeslut.

15. Telenors behandling av kunduppgifter

15.1 Respektive part ska uppfylla sina skyldigheter enligt tillämplig dataskyddslagstiftning. Telenor är personuppgiftsansvarig för den behandling av person- och kunduppgifter som sker inom ramen för Avtalet. Om Kunden tillhandahåller personuppgifter, såsom användares namn och e-mailadress, till Telenor, ansvarar Kunden för att sådana uppgifter är korrekta och uppdaterade samt för laglig grund för överföringen av sådana personuppgifter. Telenor ansvarar i sin tur för laglig grund för behandlingen av sådana personuppgifter efter mottagandet från Kunden.

15.2 Avseende ett begränsat antal tjänster behandlar Telenor personuppgifter som ett personuppgiftsbiträde till Kunden. Om Avtalet innehåller sådan tjänst, eller om sådan tjänst avropas under avtalstiden, tillämpas personuppgiftsbiträdesavtal enligt bilaga till Avtalet.

16. Immateriella rättigheter

16.1 Ingen av parterna erhåller på grund av Avtalet rätt till den andre partens varumärke, kännetecken eller andra immateriella rättigheter.

16.2 Part får inte utan den andre partens samtycke nyttja den andre partens namn, förkortning därav och/eller logotyp för marknadsföring eller annat kommersiellt bruk.

16.3 Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Telenor, använda, kopiera, ändra eller på annat sätt hantera programvara eller annat material som hör till Tjänsten, inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.

17. Underleverantörer

Telenor har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Telenor svarar för underleverantörer såsom för sitt eget arbete.

18. Ändringar och tillägg

18.1 Telenor har rätt att, oavsett skäl, vid de tidpunkter som Telenor bestämmer, ändra villkoren i Avtalet, med iakttagande av de villkor som anges nedan.

18.2 Ändring av villkor ska meddelas Kunden senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft med undantag för ändringar som (i) är till uppenbar fördel för Kunden, (ii) är av rent administrativ karaktär, eller (iii) krävs för att Avtalet ska vara förenligt med gällande rätt, för vilka meddelande inte behöver ges. Tid för meddelanden avseende ändringar av nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst särregleras i punkten 18.4 nedan.

18.3 Vid ändring som ska meddelas enligt punkt 18.2 äger Kunden rätt att säga upp de Abonnemangsavtal eller Tilläggsavtal som påverkas på följande villkor:

Kunden äger rätt att säga upp Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet till upphörande med avtalad uppsägningstid inom tre (3) månader från den dag då ändringen meddelades. Om Kunden säger upp Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet till upphörande efter att de ändrade villkoren trätt i kraft, är Kunden bunden av de ändrade villkoren tills den dag då uppsägning sker.

Om Kunden emellertid inte säger upp Avtalet – eller om uppsägningen inte är Telenor tillhanda inom föreskriven tid anses Kunden ha accepterat ändringen.

Vid uppsägning enligt denna punkt behöver Kund inte betala återstående löpande avgifter för Tjänst, däremot ska eventuella återstående kostnader för terminal-utrustning, installation och liknande betalas och lånad utrustning ska lämnas tillbaka.

18.4 Nummer eller annan identifikation för anslutning till Nätet eller Tjänst tilldelas av Telenor. Om inte annat har avtalats särskilt har Telenor rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl. Sådan ändring ska meddelas Kunden i god tid. Sådan ändring träder i kraft den dag Telenor meddelar från fall till fall. Ändring enligt denna punkt 18.4 ska inte utgöra giltig grund för uppsägning av Avtalet enligt punkten 18.3 ovan

18.5 Om inte annat särskilt anges ovan eller i Avtalet i övrigt ska ändringar och tillägg till Avtalet upprättas skriftligen för att kunna göras gällande mellan parterna

uppenbart inte överstiger tio (10) gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). I sistnämnda fall ska skiljenämnden bestå av en (1) skiljeman.

22.3 Utan hinder av punkten 22.2 ovan, har Telenor rätt att hos allmän domstol eller hos kronofogdemyndigheten begära betalning avseende förfallen fordran mot vilken inte skriftlig invändning framförts inom fyrtiofem (45) dagar från förfallodagen.

19. Överlåtelse

Part får inte helt eller delvis överlåta eller pantsätta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet utan den andre partens godkännande. Telenor har dock rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annat bolag inom Telenors koncern utan Kundens samtycke.

20. Fullständig reglering

Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

21. Meddelanden

21.1 Meddelanden med anledning av Avtalet som ska vara skriftliga ska ske genom brev, fax eller e-post.

21.2 E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress, ska anses ha nått Kunden samma dag som det avsändes.

21.3 Brev som avsänts till den av den andra parten senast uppgivna adressen ska anses ha nått den mottagande parten på sjunde dagen efter avsändandet.

21.4 Förutom vad som anges ovan kan meddelande till Kunden från Telenor angående Tjänsten ske via SMS/MMS.

22. Tvist och tillämplig lag

22.1 Svensk lag ska tillämpas på Avtalet.

22.2 Tvist i anledning av Avtalet ska i första hand lösas genom en frivillig överenskommelse mellan Parterna. Om Parterna inte kan enas inom ramen för en sådan överenskommelse ska tvist i anledning av detta Avtal slutligen avgöras i Stockholm genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ("Institutet"). Skiljenämnden ska bestå av tre (3) skiljemän. Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om tvisteföremålets värde

ÅNGERRÄTT FÖR ENSKILD NÄRINGSIDKARE

Om Kunden är enskild näringsidkare (med vilket avses att Kunden driver näringsverksamhet i enskild firma) och har ingått Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet på distans eller utanför affärslokal har Kunden rätt att frånträda Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet inom fjorton (14) dagar ("Ångerfristen") genom att meddela Telenor via kundservice, e-post eller post. På Konsumentverkets hemsida finns även en standardblankett för utövande av ångerrätt. Telenor skickar en bekräftelse om att meddelandet mottagits. Ångerfristen löper ut fjorton (14) dagar efter den dag Avtalet ingicks. För varor löper ångerfristen ut tidigast fjorton (14) dagar efter att Kunden fått beställd vara i sin besittning.

Vid utövande av ångerrätt ska Kunden återsända vara senast fjorton (14) dagar efter Kundens meddelande om ånger. Om inte annat överenskommits står Kunden för returfrakten.

Om Kunden utövar sin ångerrätt ska Telenor betala tillbaka erlagd betalning inklusive leveranskostnader (för standardleverans) utan onödigt dröjsmål och senast fjorton (14) dagar efter meddelandet om ånger. Om inte annat uttryckligen överenskommits använder Telenor samma betalningsmedel för återbetalningen som Kunden använt för betalningen. För varor sker återbetalning först

när Telenor har fått tillbaka varan eller Kunden har sänt in ett bevis på att produkten återsänts.

Vid ånger är Kunden skyldig att ersätta Telenor för

(a) leveranskostnader utöver kostnader för standardleverans,

(b) värdeminskningen för en vara om Kunden hanterat varan i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa dess egenskaper eller funktion, och

(c) sådan del av Tjänst som utförts innan Kunden utövade ångerrätten.

I vissa fall kommer Kunden, i samband med ingåendet av Abonnemangsavtalet/Tilläggsavtalet samtycka till att Tjänsten kan börja utföras under ångerfristen och att ångerrätten inte gäller om Tjänsten har fullgjorts. Det finns även andra undantag från ångerrätten. Exempelvis gäller inte ångerrätten om Kunden har brutit förseglingen på en produkt och den lämpligen inte kan återlämnas på grund av hälso- eller hygienskäl; om köpet avser en förseglad ljud- eller bildupptagning eller ett förseglat datorprogram och förseglingen har brutits av konsumenten; eller om köpet avser digitalt innehåll som levereras på något annat sätt än på ett fysiskt medium och tillhandahållandet av sådant digitalt innehåll påbörjats (under förutsättning att du samtyckt till att tillhandahållandet påbörjats och att du därmed förlorar din ångerrätt).