

TeleMers allmänna villkor - Företag

1. DEFINITIONER.

Avtal:

- 1) Orderbekräftelse;
- 2) Tjänstespecifika villkor;
- 3) Prislista; och
- 4) Dessa allmänna villkor (Allmänna Villkor); som tillsammans utgör parternas Avtal.

Kund: Juridisk person med vilken Telekometen AB (TeleMer) har ingått Avtal.

Tjänst: Tjänst som tillhandahålls av TeleMer.

Tjänstespecifika villkor: De villkor som reglerar vad som specifikt gäller för respektive Tjänst. De Tjänstespecifika villkoren finns tillgängliga på Telemers hemsida.

Vara: Produkt som tillhandahålls av TeleMer.

2. ALLMÄNT.

Dessa Allmänna Villkor gäller för Tjänst och/eller Vara som levereras till Kunden av TeleMer. Vid motstrida uppgiften mellan de olika avtalshandlingarna gäller de i den ordning som de anges i under punkten 1.

Avtal ska anses ingånget när TeleMer erhållit av Kunden undertecknat avtal eller då Kunden avgett viljeyttring/beställning på annat sätt (via Internet, telefon m.m.). Avtalets ingående är villkorat av godkänd kreditprövning.

3. TJÄNSTENS INNEHÅLL.

Innehåll i beställd Tjänst framgår av de Tjänstespecifika villkor som gäller för varje enskild Tjänst.

TeleMer förbehåller sig rätten att vidtaga förändringar av Tjänst avseende struktur, omfattning och funktion. Det åligger TeleMer att med minst en (1) månads varsel informera Kunden om förändring i avtalad Tjänst. Om förändringen enligt ovan är till nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från och med det att förändringen trätt i kraft. Sådan uppsägning ska ha kommit TeleMer tillhanda före förändringens ikraftträdande. Vidare förbehåller sig TeleMer rätten att med tre (3) månaders varsel upphöra med tillhandahållande av Tjänst.

4. KUNDS ÅTAGANDE OCH ANSVAR.

Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning. TeleMer garanterar därför inte Tjänstens funktionalitet och kvalitet om Kunden ansluter utrustning som inte är godkänd. Krav på specifik utrustning framgår i förekommande fall av vid var tid gällande beskrivning av Tjänsten. Utrustning som Kunden ansluter ska uppfylla TeleMers vid var tid gällande anvisningar. Kunden åtar sig att omedelbart på TeleMers begäran koppla bort sådan utrustning från Tjänsten som orsakar störning i nät eller i Tjänsten eller föranleder påstått eller befarat intrång i tredje mans rätt.

Kunden ansvarar för att av TeleMer utlämnade koder, identiteter, lösenord eller liknande förvaras och används på ett betryggande sätt. TeleMer tar inte något ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användande av Kundens kod, lösenord, identitet eller liknande som påverkar Tjänst eller som orsakar kostnad för Kund.

Kunden får använda Tjänsten för eget bruk och för det ändamål som framgår av Avtalet. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte:

- (a) ger upphov till skada eller annan olägenhet för TeleMer eller tredje man;
- (b) ger upphov till störningar i nät eller i Tjänsten, exempelvis genom massanrop eller obeställda massutskick (s.k. "spam"), eller spridande av datavirus;
- (c) används för att söka obehörig åtkomst till nät eller datorresurser;
- (d) används i kommersiellt syfte, exempelvis som växelfunktion, gränssnitt för samtrafik eller liknande operativs verksamhet;
- (e) kränker TeleMers eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt;
- (f) strider mot lag eller mot myndighets föreskrift eller beslut; eller
- (g) strider mot god sed.

För det fall Kunden bryter mot Avtalet, om den verksamhet för vilken Tjänsten används bedrivs på ett olagligt, oseriöst eller undermåligt sätt eller om TeleMer annars bedömer det sammanhang i vilket Kunden använder Tjänsten är anstötligt, olagligt eller på annat sätt olämpligt har TeleMer rätt att med omedelbar verkan stänga av Kunden från vidare användning av Tjänsten. TeleMer förbehåller sig rätten att debitera Kunden för avgift för av TeleMer utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänsten.

Kundens material, innehåll och utformning av personlig hemsida eller inlägg i diskussionsforum eller liknande får inte bryta mot lag, uppmåna eller möjliggöra för annan att begå brott, skada TeleMer eller annan, eller i övrigt anses opassande eller stötande. Kundens ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material.

Bryter Kunden mot Avtalet ska Kunden ersätta TeleMer för den skada som TeleMer åsamkas. Kunden åtar vidare att hålla TeleMer skadeslös för det fall TeleMer blir ersättningskyldig gentemot tredje man på grund av Kundens olovliga användning, spridning eller liknande av immaterialrättsligt skyddat material.

Kunden är skyldig att meddela ändring av namn, adress samt e-postadress till TeleMer. Kunds ändring, flyttning eller uppsägning av teleabonnemang som Kunden har med annan teleoperatör medför inte att Avtalet med TeleMer upphör att gälla.

5. LEVERANS.

Leverans av Tjänsten och/eller Varan sker normalt i anslutning till att Kunden gjort en beställning. Om nummerflytt (portering) beställs av Kunden kan ytterligare leveransdagar tillkomma. Avvikelser från den normala leveranstiden kan förekomma.

TeleMer kan endast portera telefonnummer om det är registrerat på Kunden. Uppstår komplikationer avseende nummerportering ansvarar Kunden för att kontrollera med både TeleMer och föregående operatör vad som behöver åtgärdas. Ulför Kunden inte de åtgärder som krävs kan TeleMer fakturera Kunden de kostnader som åsamkats. TeleMer är ej ansvarig för annan aktörs agerande eller underlåtelse.

TeleMer lämnar inte ersättning för eventuell slutfaktura som Kunden erhållit från sin tidigare operatör.

6. AVGIFTER.

Avgifter kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter såsom samtalsavgifter inklusive öppningsavgifter, eventuell engångsavgift, faktureringsavgift samt anslutningsavgift. Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott medan löpande avgifter faktureras månadsvis i efterhand. Vid nummerflytt debiteras f.n. 199kr per tillfälle. Faktureringsavgift är f.n. 36kr per faktura. Vid ej returnerad hårdvara debiteras DORO mobiltelefoner med f.n. 995kr. Samtliga avgifter är ex. moms.

7. BETALNING.

Betalning ska vara TeleMer tillhanda inom den tid som anges på respektive faktura. Om Kunden överskrider den kreditgräns som gäller för användning av Tjänsten kan TeleMer mellan ordinarie faktureringsstillfällen begära betalning. TeleMer har rätt att tills vidare stänga av Tjänsten i avvaktan på sådan betalning. Sådan avstängning får dock endast ske sedan TeleMer uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas om Kunden inte har betalat inom angiven tid. Kreditgränsen kan ändras om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning. Vid försenad betalning har TeleMer rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen samt lagstadgad påminnelseavgift och i förekommande fall inkassoavgift.

För det fall Kunden är i dröjsmål med betalning får TeleMer stänga av Kunden från användning av Tjänsten till dess att full betalning erlagts. Sådan avstängning får endast ske sedan TeleMer uppmanat Kunden att betala inom viss skälig tid med upplysning om att tillhandahållandet annars kan komma att avbrytas om Kunden inte har betalat inom angiven tid. Om Kunden vid upprepad tillfällen har betalat för sent, får Tjänsten stängas av omedelbart. TeleMer ska i sådant fall genast underrätta Kunden om avstängningen och under minst tio (10) dagar från avstängningen ge Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal. Efter påminnelse enligt ovan eller vid upprepad försenad betalning, har TeleMer även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet för ifrågavarande Tjänst samt slutfakturera Kunden, förutsatt att dröjsmålet avser mer än en ringa del av betalningen eller om dröjsmålet av annan anledning kan anses som väsentligt.

Kunden är skyldig att betala för Tjänsten och/eller Varan även om TeleMer stängt av eller begränsat Tjänsten i enlighet med vad som framgår av dessa Allmänna Villkor.

8. ANSVAR FÖR SERVICE, TILLGÄNGLIGHET OCH UNDERHÅLL.

Av de Tjänstespecifika villkoren framgår vilka service- och tillgänglighetsåtaganden som ingår i Tjänsten. Eventuella driftavbrott och trafikhindrande fel åtgärdas skyndsamt efter felanmälan. Som driftavbrott ska inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av nät m.m. TeleMer ska inte hållas till ansvar för ekonomisk eller annan skada som Kunden orsakas till följd av eventuella driftavbrott eller andra trafikhindrande fel. TeleMers ansvar vid driftavbrott och trafikhindrande fel gäller inte till den del avbrottet/felet kan hänföras till Kunden, fastighetsnät, nät eller annat som står utanför TeleMers kontroll. Reklamationer ska komma TeleMer tillhanda senast inom fjorton (14) dagar från det att felet upptäckts.

9. TELEMERS ANSVAR.

TeleMer ansvarar endast för direkt skada och Kunden har således inte rätt till ersättning för indirekt skada såsom utebliven vinst. TeleMer ansvarar inte för information eller liknande som förmedlas via Tjänsten.

Begränsningen i denna punkt gäller inte för det fall TeleMer agerat grovt vårdslöst.

10. FORCE MAJEURE.

Part ska vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försäras av omständighet som part inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller liknande händelse.

11. PRISGARANTI.

TeleMer erbjuder en prisgaranti på fast telefoni vilket innebär att om Kunden får ett billigare erbjudande kommer TeleMer att matcha priset. Väljer TeleMer att inte matcha priset får Kunden säga upp Tjänsten utan kostnad. Erbjudandet ska styrkas skriftligen utav aktuell operatör och skickas till TeleMers kundservice. Prisgarantin omfattar ej Vara, hårdvara, paketrabatter eller kombinationserbjudanden.

12. ÖVERLÅTELSE.

Avtal med tillhörande Tjänst får endast överlåtas av Kunden till annan efter skriftligt samtycke från bägge parter. TeleMer har dock rätt att, utan samtycke från Kunden, överlåta detta Avtal inklusive samtliga rättigheter och skyldigheter till tredje man.

13. ÄNDRING AV VILLKOR.

Dessa Allmänna Villkor gäller tills vidare. Uppsägning ska ske skriftligen.

Det åligger TeleMer att, med minst en (1) månads varsel, informera Kunden om förändring i de Allmänna Villkoren och/eller prislista. Om förändringen är till nackdel för Kunden har denne rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att förändringen träder i kraft. Sådan uppsägning ska ha kommit TeleMer tillhanda före förändringens ikraftträdande.

Uppsägning enligt denna punkt befriar inte Kunden från att betala samtliga avgifter hänförliga till Tjänsten som uppstått fram till och med att Avtalet upphör samt samtliga avgifter och kostnader hänförliga till Varan.

14. KONKURS.

TeleMer har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om Kunden har försatts i konkurs eller annars ska anses vara på obestånd.

15. AVTALETS UPPHÖRANDE.

Väljer Kunden att avsluta Avtalet innan avtalstiden har löpt ut kommer Kunden att erhålla en slutfaktura ifrån TeleMer innehållandes samtliga överenskomna fasta avgifter under resterande avtalstid samt ännu ej betalda samtalsavgifter. TeleMer har rätt att basera slutfakturan på den ursprungliga abonnemangsformen om det i annat fall anses missgynnande för TeleMer.

Kund som har delbetalning på Vara är betalningsskyldig för belopp som kvarstår på delbetalningen av Varan oberoende av Tjänstens upphörande. Vid uppsägning innan Varan är slutligt betald återgår den eventuella rabatt som Kunden fått vid beställning av Varan i kombination med Tjänsten. Kunden ska vid uppsägning av Tjänst innan Varan är slutligt betald betala ordinarie pris för Varan.

16. PERSONUPPGIFTER.

Personuppgifter behandlas i enlighet med Personuppgiftslagen (1998:204). Personuppgifter såsom namn, adress, telefonnummer m.m. beträffande användare hos Kunden avses behandlas av TeleMer och av företag TeleMer samarbetar med för administration och fullgörande av ingångna Avtal samt för vidtagande av åtgärder som begärs innan Avtal träffats. Personuppgifterna utgör vidare underlag för bl.a. marknads- och kundanalyser, affärs- och metodutveckling, statistik samt riskhantering. TeleMer säljer aldrig personuppgifter till tredje man. Genom att ingå detta Avtal åtar sig Kunden att inhämta giltigt samtycke från användare hos Kunden vars personuppgifter kan komma att behandlas av TeleMer i enlighet med vad som anges här.

Användare hos Kunden kan efter skriftlig och egenhändigt undertecknad begäran till TeleMer erhålla information om vilka uppgifter om denne som TeleMer innehar. Begäran om rättelse av uppgifter kan göras till TeleMer.

Om Kunden lämnat oriktiga uppgifter har TeleMer rätt att spärra Tjänsten för vidare användning till dess riktiga uppgifter erhålls, alternativt säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

17. MEDDELANDEN.

Meddelanden genom brev ska anses ha nått mottagaren på tredje vardagen efter avsändandet. Meddelanden genom telefax, sms eller elektronisk post ska anses ha nått mottagaren omedelbart.

18. REKLAMATION OCH GARANTI.

Vid reklamation av Vara ska Kunden kontakta TeleMer kundtjänst, varvid returnummer erhålles. Observera att erhållande av returnummer inte är likställt med godkänd reklamation. Returnummer är giltigt i fjorton (14) arbetsdagar under vilken tid Varan ska komma till TeleMer tillhanda. TeleMer står för kostnaden av returfrakt om reklamation godkänns eller om Varan omfattas av garanti. Kunden står således för returfrakt fram till dess att Varan blivit undersökt. Reklamationer utan returnummer accepteras inte. Varan ska vara väl förpackad i av Posten godkänt ytteremballage. Reklamationer som inkommer till TeleMer i kuvert eller utan godkänt ytteremballage eller om frakten inte är betald eller om returnummer eller annan handling saknas, returneras till Kunden utan åtgärd då försändelsen inte kan godkännas för reklamation. Kostnadsfri ersättningsartikel eller reparation lämnas enbart i den utsträckning Varan omfattas av garanti från tillverkaren.

Om fel Vara eller för många Varor levererats jämfört med Kundens beställning ska detta utan dröjsmål anmälas till TeleMers kundtjänst. Kunden kan annars bli betalningsskyldig gentemot TeleMer.

Garantisedel bifogas vid leverans av Varan och Kunden uppmanas spara denna tillsammans med orderbekräftelsen som bekräftar Varans inköpsdatum. Alla garantiätaganden görs mot uppvisande av garantisedeln och utförs av respektive tillverkarens serviceställe. TeleMer hjälper Kunden att komma i kontakt med sådant serviceställe. Garantin för Varor följer tillverkarens garantivillkor enligt garantisedeln.

Reklamation med anledning av detta avtal ska framställas inom tre (3) månader efter det att Kunden fått kännedom eller borde ha fått kännedom om det som reklamationen grundas på. Reklamation bör göras skriftligen.

TeleMers kundservice nås antingen via telefon på 0770-17 70 78, via mail kundservice@telemer.se eller genom att skicka ett brev till TeleMer, Box 7021, 401 25 Göteborg.

19. TVIST.

Svensk lag är tillämplig mellan parterna. Tvist ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om parterna inte kan enas, ska tvisten lösas av allmän domstol.