

Särskilda villkor

Bredband företag

Giltiga fr o m 2018-05-15

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309 ("Telenor") och en företagskund ("Kunden") avseende Telenors tillhandahållande av fast bredband och/eller bredbandstelefonti enligt vad som närmare framgår nedan ("Tjänsten") i enlighet med avtal mellan Telenor och Kunden ("Företagsavtalet") Företagsavtalet mellan Telenor och Kunden består utöver dessa Särskilda villkor även av det avtals dokument som Kunden undertecknar vid Företagsavtalets ingående, Telenors Allmänna villkor för tjänster till företag, Beställningsvillkor, Tjänstevillkor samt Prislistan.

1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i de Allmänna villkoren, ska tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten innebär att Telenor tillhandahåller uppkoppling till Internet via fast bredband och/eller anslutning till allmänt tillgängligt fast telenät via en fast anslutningspunkt genom IP-telefonti, samt där till hörande tjänster. Den närmare omfattningen av och innehållet i Tjänsten framgår av Tjänstevillkoren eller Beställningsvillkoren. Den tekniska lösningen för Tjänsten kan variera, främst beroende på var Kundens lokal där Kunden ska använda Tjänsten ("Lokalen") är belägen.

2.2 Inkoppling och användning av Tjänst sker antingen via det fysiska nät som förbinder den nätanslutningspunkt där Kunden ska använda Tjänsten med ett allmänt tillgängligt fast telenät ("Accessnät") eller via ett fastighetsnät installerat i den fastighet där Kunden ska använda Tjänsten ("Fastighetsnät"). Kunden ska vid behov och på Telenors begäran biträda Telenor i kontakter med ägare till Fastighetsnät och Accessnät, i frågor som rör näten och anslutning av Tjänsten.

2.3 Den hastighet med vilken Kunden kan vara uppkopplad mot Internet genom användande av Tjänsten ("Överföringshastighet") framgår av Beställningsvillkoren. Angiven Överföringshastighet är endast ungefärlig. Faktisk Överföringshastighet kan variera bl a beroende på avståndet mellan Kundens inkopplingspunkt och Telenors anslutna utrustning (vid närmaste telestation eller motsvarande), kvaliteten på kabeln fram till Telenors anslutna utrustning och om trådlös eller fast anslutning används.

2.4 Telenor har inte några möjligheter att påverka och kan således inte svara för begränsningar i Överföringshastighet som är hänförliga till nät som inte ägs eller kontrolleras av Telenor.

2.5 Kunden är medveten om att Internet kan missbrukas av utomstående, och att det kan uppkomma störningar i Internettrafiken över vilka Telenor inte har kontroll.

2.6 Såvida inte Kunden har ett nummer sedan tidigare som Kunden vill portera till Telenor tilldelas Kunden ett nummer av Telenor.

2.7 Kunden har möjlighet att använda Tjänsten (bredbandstelefonti) för nödsamtal och lokalisering inom Sverige under förutsättning att Kunden har fungerande utrustning. Möjligheten att ringa nödsamtal och bli lokaliserad kan dock vara begränsad eller förhindrad på grund av omständighet utanför Telenors kontroll.

3. Särskilda förutsättningar för Tjänsten

3.1 Tillhandahållande av Tjänst förutsätter att installation och uppkoppling mot Fastighetsnätet eller Accessnätet slutförts, att Fastighetsnätet och Accessnätet håller en kvalitet som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande samt att Telenor har rätt, antingen enligt avtal med ägare av Fastighetsnät eller Accessnät eller på annat sätt, att använda Fastighetsnät eller Accessnät (t ex i form av rätt att installera och vid makthålla erforderlig teknisk utrustning i telestation) i sådan utsträckning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande.

3.2 För vissa Tjänster är Telenors möjlighet att tillhandahålla Tjänst beroende av Accessnätets fysiska och tekniska egenskaper. T ex innebär ett allt för långt avstånd mellan det allmänt tillgängliga fasta telenätet och den punkt där Kunden ansluter till Accessnätet att Tjänstens dataöverföringshastighet inskränks i så stor utsträckning att Telenor inte har möjlighet att tillhandahålla sådan Tjänst.

4. Leverans av Tjänsten

4.1 Tjänst kopplas in vid den tid som Telenor meddelar. Tidpunkten är beroende på flera faktorer, bl a på Telenors avtal med tredje part (såsom tex ägare av Fastighetsnät och Accessnät) samt andra förhållanden utanför Telenors kontroll. Tiden mellan Företagsavtalets ingående och inkopplingen av Tjänst ska i normal fallet inte överstiga nittio (90) dagar från det att Företagsavtalet ingåtts. Vid Kundens begäran omportering av nummer från annan operatör till Telenor, ska Telenor tillhandahålla Tjänsten senast en arbetsdag efter att överlämnande av numret har skett till Telenor. Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att Företagsavtalet är bindande för Kunden, oberoende av om sådan portering kan utföras eller inte.

4.2 Om Telenor är försenat med leverans av Tjänsten med mer än trettio (30) dagar i förhållande till vad Telenor har meddelat eller parterna avtalat, och detta inte beror på Kunden, har Kunden rätt att skriftligen säga upp Företagsavtalet vad gäller den berörda Tjänsten till upphörande efter ytterligare tio (10) dagar, om Telenor inte har levererat Tjänsten innan dess. Därefter ska ingen part ha några ytterligare skyldigheter gentemot den andra parten med anledning av Tjänsten. Kundens uppsägning enligt denna punkt är den enda påföljden som Kunden kan göra gällande på grund av Telenors försening av leverans av Tjänst.

5. Utrustning

5.1 Telenors tillhandahållande av Tjänsten förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i Lokalen. De tekniska krav för tillhandahållande av Tjänst som ställs på Kundens utrustning framgår av Telenors hemsida eller av aktuellt produktblad. Utrustning för åtkomst av Tjänsten tillhandahålls av Telenor och ska installeras av Kunden, såvida inte annat avtalats mellan Telenor och Kunden.

5.2 All utrustning som tillhandahållits av Telenor ska på begäran av Telenor återlämnas till Telenor inom fjorton (14) dagar efter Företagsavtalets upphörande i enlighet med Telenors anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har Telenor rätt att debitera en avgift som motsvarar Telenors kostnad för utrustningen. När kunden har erlagt sådan ersättning till Telenor har utrustningen förvärvat av Kunden och Kunden ska därmed inte längre återlämna utrustningen till Telenor.

5.3 Kunden ska bereda Telenor tillträde till Lokalen där utrustningen är installerad i den utsträckning det krävs för Telenors tillhandahållande av Tjänst. Kunden och Telenor ska komma överens om tid för tillträdet.

5.4 Beroende på teknisk lösning kan Telenors eller tredje mans utrustning (typiskt sett en switch, optical distribution frame (ODF) eller fiberkonverterare) placeras antingen i Lokalen, eller på annan plats i byggnaden i vilken Lokalen är belägen ("Byggnaden"). Oavsett varutrustningen placeras, ansvarar Kunden för att utrymmet uppfyller de krav som Telenor ställer och för att tillstånd från ägaren till Byggnaden erhålls för att sådan utrustning ska kunna placeras, underhållas och repareras. Vidare ansvarar Kunden för kostnaden för el till sådan utrustning.

5.5 Vid leverans av Tjänsten via Fastighetsnät ansvarar Kunden för, och i förekommande fall bekostar, att det finns ett sådant nät i Byggnaden mellan Lokalen och Telenors anslutning. Kunden ansvarar vidare för att Fastighetsnätet uppfyller Telenors specifikation.

5.6 Kunden ansvarar för att erforderliga tillstånd från ägaren till Byggnaden finns för att Telenor ska kunna leverera Tjänsten under avtalsperioden. Detta inkluderar bland annat rätt att nyttja utrymme som uppfyller Telenors specifikation för placering och underhåll av utrustning som ansluter till Fastighetsnätet samt rätt att nyttja mark på fastigheten där Byggnaden är belägen för placering av stadsnät/områdesnät.

5.7 Kunden ska betala eventuell ersättning som ägaren till Byggnaden eller fastighetsägaren begär för sådana tillstånd som anges i denna punkt 5. Om Telenors leverans, underhåll eller felavhjälpling av Tjänsten försenas eller hindras på grund av Kundens underlåtenhet att införskaffa erforderliga tillstånd, fritar det inte Kunden från att erlägga avtalade avgifter till Telenor.

5.8 Kunden är ansvarig för att tillhandahålla nödvändiga uppgifter, såsom aktuella domännamn, till Telenor för att Telenor ska kunna vidarebefordra och återkoppla uppgifter över nätet för att möjliggöra en DNS-uppkoppling.

6. Användning av Tjänsten

6.1 Kunden erhåller kundspecifik information, t ex inloggningskod ("Kundinformation"). Kundinformation ska förvaras på ett betryggande sätt och får inte användas av eller avslöjas för någon obehörig.

Misstänker Kunden att Kundinformation kommit någon obehörig till kännedom, ska Kunden omedelbart meddela Telenor. Kunden ansvarar för eventuell användning av Tjänsten fram till dess att Kunden har lämnat sådant meddelande till Telenor.

6.2 Kunden ansvarar för att installation av programvara som tillhandahålls av Telenor sker i enlighet med Telenors instruktioner. Telenor ansvarar inte för kompatibilitet mellan Tjänsten (inklusive tillhandahållen programvara) och datorprogram på Kundens dator eller Kundens hårdvaruapplikationer.

6.3 Kunden är medveten om att förändringar i Tjänsten kan kräva att Kunden måste uppdatera uppgifter som Kunden har registrerat vid installation av Tjänsten efter information från Telenor och att Tjänsten kan upphöra att fungera om sådana uppdateringar inte genomförs.

6.4 Kund som enligt Företagsavtalet har tillgång till ett visst utrymme för egna hemsidor ansvarar själv för uppläggning av hemsidor och Telenor tillhandahåller ingen information eller support beträffande utformningen av Kundens hemsidor.

7. Ansvar för information m m

7.1 Telenor ansvarar inte för eventuell förlust av data, t ex e-post eller information på Kundens hemsida. Telenor ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av Kundens hemsida eller annat material tillhörande Kunden.

7.2 Telenor har rätt att omgående radera och/eller stänga av hemsidor som inte uppfyller svensk lag, kraven på god publicistisk sed eller om innehållet kan anses vara stötande eller på annat sätt olämpligt.

7.3 Kunden får ansluta datorresurser, såsom en server till Fastighetsnät/Accessnät. Oavsett vad som nu angivits förbehåller sig Telenor rätten att spärra Tjänsten om Telenor eller annan drabbas av skada eller olägenhet medan ledning av Kundens anslutning eller användning av datorresurs som anslutits enligt ovan (se Allmänna villkoren).

7.4 Vissa Tjänster har en begränsad trafikkvot per kalendermånad enligt vad som framgår av Tjänstevillkoren eller Beställningsvillkoren. Kunden har inte rätt att föra vidare oanvänd trafikkvot till nästkommande kalendermånad. För det fall trafikkvoten överträds har Telenor rätt att begränsa Kundens tillgång till Tjänsten, varvid faktiska Överföringshastigheten kommer att understiga avtalad Överföringshastighet under resterande del av kalendermånaden. Om Kunden så önskar kan Kunden istället köpa extrakapacitet enligt vad som framgår av de vid var tid gällande villkoren för extrakapacitet. Dessa villkor kan erhållas av Telenors Kundservice eller via Telenors hemsida.

8. Ersättning och betalning

8.1 Telenor har rätt att fakturera den fasta avgiften för Tjänsten från och med den femtonde dagen efter att Tjänsten finns tillgänglig för Kundens aktivering, oavsett om Kunden har aktiverat Tjänsten eller inte, förutsatt att skälet till att Kunden inte har aktiverat Tjänsten inte är hänförligt till Telenor.

8.2 Telenor har rätt att tillämpa en månatlig kreditgräns för samtliga rörliga avgifter för Kunden ("Kreditgräns"). Har inte annat bestämts uppgår Kreditgränsen till 3.000 kronor per månad. Telenor har rätt att särskilt fakturera Kunden för sådant belopp som överskrider Kreditgränsen. Sådant faktura ska betalas av Kunden inom skälig tid från fakturadatumet. Om inte särskilda skäl föreligger ska skälig tid enligt denna punkt anses vara tio (10) dagar. Telenor har under avtalstiden rätt att ändra Kreditgränsen om det för Telenor framstår som motiverat efter en kreditkontroll avseende Kunden. Telenor har under avtalstiden rätt att med minst trettio (30) dagars varsel sänka Kreditgränsen för Kunden. Telenor ska meddela Kunden om ändringen i enlighet med de Allmänna villkoren. Om Telenor sänker Kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Företagsavtalet med verkan från den dag ändringen träder i kraft. Om Kunden använder Tjänsten efter genomförd sänkning ska användningen anses utgöra godkännande av sänkningen.

8.3 Om Tjänsten ska levereras via Accessnät förbehåller sig Telenor att debitera Kunden en högre avgift om Kunden inte har abonnemang på fast telefon i (oavsett vilken operatör som tillhandahåller detta) än om Kunden har abonnemang på fast telefoni. De vid var tidgällande priserna kan erhållas på Telenors hemsida eller av Telenors Kundservice.

9. Fel eller avbrott i Tjänst

Telenor ansvarar inte för fel och avbrott i Fastighetsnät eller Accessnät.

10. Avtalstid och uppsägning

Om inte annat avtalats gäller Företagsavtalet från det att det har undertecknats av båda parter och tillsvidare med tre (3) månader uppsägningstid.

11. Flytt

11.1 Under förutsättning att Telenor har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar från sin Lokal till annan adress som är ansluten eller kan anslutas till fastighetsnät/Accessnät, rätt att få Tjänsten levererad till den nya lokalen alternativt byta till annan Tjänst som Telenor kan leverera till den nya lokalen. Vid sådan flytt alternativt byte av Tjänst har Telenor rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Telenors då gällande prislista samt, i förekommande fall, ny installations-, anslutnings och startavgift. Priset för Tjänst kan även komma att ändras med anledning av flytten. Kunden ska snarast möjligt, dock senast trettio (30) dagar före sådan flytt, meddela Telenor och lämna erforderlig information för att Telenor ska kunna administrera flytt av Tjänsten. Om Telenor inte kan leverera Tjänsten till den nya lokalen, gäller Företagsavtalet oförändrat, var vid Kunden är bunden vid Företagsavtalets ursprungliga villkor innefattande, utan begränsning, den avtalade bindningstiden.

11.2 Om Tjänsten är Internetaccess med S-DNS (fastighetstjänst, se Tjänstevillkoren eller Beställningsvillkoren) erfordras vid byte av dator som är kopplad till Tjänsten att Kunden kontaktar Telenor för erhållande av information om hur DNS-namn erhålls för utrustningen ifråga.