

TELAVOX

Allmänna villkor - Telavox

1. DEFINITIONER

Avtal: Dessa Allmänna Villkor samt övriga skriftliga handlingar, inkluderat men inte begränsat till Tjänsteavtalet samt Personuppgiftsbiträdesavtal.

Tjänsteavtal: Den handling som undertecknas och innehåller specifika villkor för Tjänst, vilket inkluderar eventuell bindningstid för Tjänst även kallat Avtalsperiod.

Kund: Den juridiska person med vilken Telavox AB, 556600-7786 har ingått Avtal.

Tjänst: Den/de av Telavox tillhandahållna Tjänsten/ Tjänsterna.

Särskild Utrustning: Utrustning som krävs för nyttjande av Tjänst. Beskrivningen omfattar bl.a. bredbandsanslutning och kontorsnätverk. Krav på den särskilda utrustningen framgår av Tjänsteavtalet. Särskild Utrustning ingår inte i Tjänst.

Produkter: Produkter som krävs för nyttjande av Tjänst. Beskrivningen omfattar bl.a. Telefoner, ATA-boxar, terminaler och andra produkter som säljs av Telavox och konkurrenter till Telavox. Produkter ingår inte i Tjänst. Vid köp av produkter från Telavox träffas ett särskilt avtal mellan Kund och Telavox.

SLA-Avtal: Telavox Service Level Agreement.

2. ALLMÄNT

2.1 Telavox allmänna villkor reglerar den/de av Telavox enligt Avtalet tillhandahållna Tjänsten/Tjänsterna till juridisk person. Dessa allmänna villkor utgör del av det Avtal som träffats mellan Telavox och Kund. Om inte annat avtalats gäller i första hand de specifika villkor som parterna överenskommit i Tjänsteavtalet, i andra hand dessa allmänna villkor samt personuppgiftsbiträdesavtal

2.2 Avtal skall anses ingånget när Telavox erhållit av Kund undertecknat Avtal, godkänd kreditprövning samt, om så avtalats, erlagd deposition.

3. BESKRIVNING AV TJÄNST

3.1 Tjänst omfattar telefonitjänster samt rätten att nyttja andra kommunikationstjänster.

3.2 För att kunna nyttja Tjänst krävs att Kund har tillgång till Särskild Utrustning och Produkter.

3.3 Telavox avser att kontinuerligt utveckla, uppdatera och förnya Tjänst med syfte att förbättra Kunds upplevelse och nyttjande av Tjänst, uppfylla Kunds behov och/eller följa marknadstrender.

4. KUNDENS ÅTAGANDEN OCH ANSVAR

4.1 Kund ansvarar för att denne har för Tjänst nödvändig Särskild Utrustning och Produkter på sätt som angivits i

Tjänsteavtal. Kund ansvarar också för alla kostnader hänförliga till drift och inköp av Särskild Utrustning och Produkter.

4.2 Till Tjänst får endast anslutas sådan Särskild Utrustning och sådana Produkter som uppfyller de krav som föreskrivs i lag, föreskrift eller teknisk standard.

4.3 Kund ansvarar för förvaring av Telavox utlämnadelösenord, koder, identiteter, eller liknande förvaras och används på ett trygghets- och integritetsmedgällandedataskyddsregler.

4.4 Kund ansvarar för att Tjänst används i enlighet med Avtal och på ett ansvarsfullt och lagenligt vis. Skulle någon form av överträdelse komma till Kunds kännedom är Kund skyldig att omedelbart vidta åtgärder om rättelse och informera Telavox om överträdelsen. Telavox reserverar sig rätten att debitera Kund kostnaden för av Telavox utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänst.

4.5 Kund äger inte i något fall rätt att söka obehörig åtkomst till anslutna nät- och datorresurser avseende såväl Telavox nät som annans, obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Telavox nät eller anslutna nät. Kund får inte ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.

4.6 Kund är skyldig att skriftligen meddela namn-, adress- och nummerändring till Telavox. Om Kund inte gör anmälan snarast och Kunds anslutning till Telavox nät nyttjas obehörigen av annan är Kund skyldig att ersätta Telavox för användningen.

5. AVGIFTER, BINDNINGSTID OCH BETALNING

5.1 Om inte annat avtalats utgår avgifter enligt Telavox vid var tid gällande prislista för Tjänst. Avgifter kan bestå av rörliga- och/eller fasta avgifter, eventuell engångsavgift så som frakt, faktureringsavgift samt öppningsavgift. Samtliga avgifter är exklusivemervärdesskatt, övriga skatter och offentligapålagor.

5.2 Nyttjas Tjänst på ett otillbörligt sätt och/eller med oskäligt bruk har Telavox rätt att fakturera Kund en tilläggsavgift utöver gällande prislista för Tjänst. 5.2 Avgiftsändringar skall på lämpligt sätt meddelas senast 30 dagar i förväg.

5.3 Fakturering sker i efterskott och förfallodagen inträffar 25 dagar efter faktureringsstillfället om inget annat avtalats. Ränta utgår i enlighet med Räntelag (1975:635). Kostnader för påminnelser och inkasso debiteras i enlighet med Lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader.

5.4 Telavox har rätt att under avtalstiden begära förskotts betalning eller att Kunden ställer säkerhet för Avtalets fullgörande om det till följd av kreditprövning framstår som befogat. Ränta utgår inte på förskotterat belopp. Telavox har vidare rätt att ur förskotterat belopp eller ställd säkerhet tillgodogöra sig belopp motsvarande sina förfallna fordringar.

TELAVOX

5.5 Om dotterbolag till Kund, företag inom Kunds concern och/eller företag inom kooperativ avropar Tjänst inom ramen för detta Avtal är Kund slutgiltigt betalningsskyldig för Tjänst.

5.6 Om Kund inte kan nyttja beställd Tjänst på grund av omständigheter som kan hänföras till Kund eller omständighet utanför Telavox kontroll, skall detta inte befria Kund från skyldighet att erlägga tillämpliga avgifter.

5.7 Bindningstiden av Tjänst börjar gälla från driftsättningsdatum. I det fall parterna inte avtalat om ett driftsättningsdatum skall Telavox tillhandahålla Tjänst inom skälig tid.

5.8 Vid försening av leverans, som beror på Kund eller på någon omständighet för vilken Kund är ansvarig, har Telavox rätt att fakturera Kund för samtliga Telavox eventuella kostnader med anledning av förseningen. Om sådan försening uppgår till minst sex (6) månader har Telavox därutöver rätt att fakturera 50 % av det totala ordervärdet varpå Tjänst upphör att gälla.

6. ROAMING

6.1 Roamingtrafik inom EU utgår från motsvarande inhemska priser. I enlighet med EU reglering No 531/2012 skall volymen roamingtrafik motsvara skäligt bruk där följande scenarion kvalificeras som missbruk:

- Obetydligt inhemskt trafik i jämförelse med roamingtrafik
- Betydlig inaktivitet av givet simkort i inhemska landet där majoritet, eller exklusivt, nyttjande är roamingtrafik
- Sekventiell teckning och nyttjande av multipla simkort av enskild användare vid roaming

Volymen dataroaming är begränsad till datamängden i användarens inhemska surfpaket för tillhörande licens där skälig förbrukning beräknas enligt följande formel: (Pris för licens och tillhörande datapaket/wholesale pris)*2.

6.2 Om Kund missbrukar roaming i enlighet med punkt 6.1 förbehåller sig Telavox rätten att fakturera pålägg för förbrukad roamingtrafik i enlighet med EU reglering No 531/2012..

7. KUNDUPPGIFTER

7.1 Telavox registrerar, vid avtalets ingående, Kunds bolagsuppgifter och användares personuppgifter för att Kund skall kunna utnyttja Tjänst och Telavox skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt detta Avtal.

7.2 Telavox äger rätt att lämna ut Kunds namn, adress, telefonnummer och internetadress till företag som tillhandahåller nummerupplysningstjänster om Kund ej begärt att uppgiften skall skyddas.

7.3 Kund kan när som återkalla sitt samtycke enligt 7.2 genom att informera Telavox skriftligen.

8. SERVICE OCH UNDERHÅLL

8.1 Om inte annat avtalats (se särskilt SLA-Avtal), är Telavox support tillgänglig för kostnadsfri support vardagar 07.00-18.00

9. ÄNDRINGAR

9.1 Telavox äger rätten att ändra dessa allmänna villkor och/eller företaga ändringar av del i Tjänst utan att i förväg inhämta Kunds godkännande i syfte i att uppfylla punkt 3.3.

9.2 I det fall Telavox avser ändra dessa allmänna villkor och/eller företaga ändringar av Tjänsten och om ändringen är till nackdel för Kund och/eller nackdelen är väsentlig, ska meddelande om ändring tillsändas Kund senast 30 dagar innan ändringen träder i kraft.

10. UPPSÄGNING

10.1 Avtal ska sägas upp senast månaden före utgången av den inledande Avtalsperioden. Efter den inledande Avtalsperioden löper Avtal tillsvidare. Ett Avtal som löper tillsvidare sägs upp till slutet av innevarande kalendermånad. Sägs Avtal upp under Avtalsperioden har Telavox rätt att slutdebitera Kund för kvarvarande Avtalsperiod.

10.2 Uppsägning skall ske skriftligen.

10.3 Om Avtal upphör att gälla upphör också all rätt för Kund att använda Tjänst.

10.4 Telavox förbehåller sig rätten att med 30 dagars varsel upphöra med tillhandahållande av del i Tjänst. Detta gäller även under den inledande avtalsperioden. Tjänst skall i högsta möjliga mån ersättas av annan tjänst med liknande funktionalitet och kvalitet.

10.5 Om Telavox tillhandahåller Kund reserverade nummer som Kund ej nyttjar, betalar för eller ej har beställt i form utav guldnummer har Telavox återtaganderätt. Kund kompenseras inte härför.

11. AVSTÄNGNING OCH HÄVNING

11.1 Telavox äger rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänst och/eller häva Avtal, utan återbetalningsskyldighet av Kunds inestående medel och erlagda avgifter alternativt genom att slutfakturera Kund för tid fram till Avtalsperiodens slut om:

- Kund utnyttjat Tjänst på ett otillbörligt sätt eller annat handlande som medfört att avsevärd olägenhet uppstått för Telavox, Telavox system och därmed sammankopplade system, övriga kunder eller tredje man.

TELAVOX

- Kund trots påminnelse ej erlagt avgifter inom angiven tid eller på annat sätt gjort sig skyldig till ett avtalsbrott som är väsentligt.

- Kund efter förnyad kreditprövning anses ha otillräcklig kreditvärdighet.

Om möjligt skall Kund meddelas skriftligen i 30 dagar i förväg om avstängning av Tjänst och/eller hävning av Avtal. Anledning till avstängning skall specificeras samt, om applicerbart, åtgärd och tidsram för Kund att åtgärda sagda anledning

11.2 Om det krävs på grund utav säkerhetsskäl, funktionalitet av nät, viktigasamhällsfunktioner eller av hänsyntillskydd förtredje part kan Telavox stänga ner Tjänst utan att i förväg informera Kund. Kund skall informeras omedelbart vid avstängning.

11.3 För det fall att Kund är i dröjsmål med betalning i mer än 20 dagar, trots skriftliga påminnelser, eller om Kunds skuld till Telavox överstiger lagd säkerhet i enlighet med 5.4 har Telavox rätt att stänga av Kund från vidare användning av Tjänst till dess full betalning erlagts. Kund uppmanas skriftligen att betala. I det fall Kunds dröjsmål beror på felinvändningar från Kund kan Kund utfärda en bankgaranti till förmån för Telavox på ett belopp motsvarande förfallen fordran till Telavox. Utfärdandet av sådan bankgaranti möjliggör fortsatt användning av Tjänst i väntan på att felansvaret avgörs.

11.4 Kund har rätt att säga upp Avtal om Telavox ämnar att företaga ändring av allmänna villkor och/eller företaga ändringar av Tjänst och ändringen är till väsentlig nackdel för Kund, i enlighet med 9.2. Sådan uppsägning skall vara Telavox tillhanda senast 10 dagar före ändringens ikraftträdande och gäller från dagen för ändringens ikraftträdande.

12. ANSVAR

12.1 I SLA-Avtal anges bestämmelser för om hur fel åtgärdas samt den tillgänglighet Telavox erbjuder till Kund.

12.2 Vid Fel i Tjänst som faller inom Telavox ansvarsområde har Kund rätt till prisavdrag. Sådant prisavdrag görs med belopp motsvarande den obrukbara Tjänstens fasta avgift räknat för den tid Felet varat från och med Felet anmäldes till Telavox. Ersättning enligt denna punkt tillämpas ej om Kund har tecknat separat SLA avtal.

12.3 Telavox ansvar för fel som uppstår i Telavox system samt Telavox egna kopplingar mot internet, publika mobila och fasta telenätet. Telavox ansvarar inte för fel som definieras som begränsade i SLA-Avtal. Fel som uppstår till följd av problem i mobilnätet, mellan kunders IP-nät, i kundplacerad växel eller på publika internet ligger utanför Telavox ansvarsområde. Telavox ansvarar ej heller för fel i Särskild Utrustning och Produkter eller fel i Tjänst till följd av fel eller störning i Särskild Utrustning eller Produkter.

12.4 Telavox ansvarar ej för s.k. indirekt förlust så som förlust till följd av att Tjänst inte kunnat användas på avsett sätt.

12.5 Telavox är inte ersättningskyldigt för de fall behörig eller obehörig gör intrång i Kunds datorresurser och skaffar tillgång till, förstör, eller förvanskar information. Telavox ansvarar inte för de påföljder som uppkommer då tredje man använt Kunds kod, lösenord, identitet eller liknande.

12.6 Om skada uppkommer så åligger det Kund att begränsa denna. Telavox ansvarar inte för skada som kunnat begränsas av Kund.

12.7 Part skall vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Part inte rimligen kunnat råda över eller förutse.

12.8 Anmälan avseende fel och dröjsmål ska ske omgående och bekräftas av Telavox. Utebliven anmälan medför att felet/dröjsmålet inte kan göras gällande gentemot Telavox.

12.9 Parterna är överens om att compensation enligt detta Avtal utsläcker rätt till skadestånd och/eller ytterligare prisavdrag som inte omnämnts i punkt 12.2 och/eller i enlighet med SLA.

12.10 Kund är införstådd med att Telavox kan komma att överlåta rättigheter och skyldigheter enligt Avtal på andra bolag.

13. TVIST

13.1 Svensk rätt skall äga tillämpning på detta Avtal.

13.2 Utifall Parterna ej kan enas utom rätta skall tvist i anledning av detta Avtal avgöras vid svensk domstol varav tingsrätten i Malmö skall vara första instans.

13.3 Anspråk med anledning av detta Avtal skall, för att kunna göras gällande, framställas skriftligen senast 30 dagar efter det att part erhållit kännedom eller borde ha erhållit kännedom om grunden för kravet. Om anspråk inte framställs i rätt tid upphör rätten att göra kravet gällande