

Särskilda villkor – Konsument
för Bredband hos Telelo AB
Giltiga fr.o.m. 2017-01-01

1. Allmänt

1.1 Dessa Särskilda villkor gäller mellan Telelo AB, organisationsnummer 556847-7284, ("Telelo") och fysisk person ("Kunden") avseende Telelos tillhandahållande av internetjänster via fast bredband enligt vad som närmare framgår nedan ("Tjänsten"). Avtalet mellan Telelo och Kunden om Tjänsten ("Avtalet") består utöver dessa Särskilda villkor även av Telelos Allmänna villkor, Beställningsvillkoren liksom vid var tid gällande prislister. Gällande Allmänna villkor finns att ta del av på Telelos hemsida (Telelo.se) eller kan beställas från Telelos Kundservice.

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

2. Tjänsten

2.1 Tjänsten innebär att kunden får uppkoppling mot internet via fast bredband, samt därtill tillhörande tjänster.

2.2 Inkoppling och användning av Tjänst sker antingen via det fysiska nät som förbinder den nätslutningspunkt 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 Telelos begäran biträda Telelo i kontakter med ägare till Fastighetsnät och Accessnät, i frågor som rör näten och anslutning av Tjänsten.

2.3

Telelo 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 Telelo eller av Telelo:s leverantörer

2.4 Kunden är medveten om att Internet kan missbrukas av utomstående, och att det kan uppkomma störningar i Internettrafiken över vilka Telelo eller Telelos leverantörer inte har kontroll.

2.5 Tjänstens lägsta kvalitet kan påverkas av faktorer som ligger utanför Telelos kontroll (t.ex. väder, topografi och egenskaper hos utrustning som inte tillhandahållits av Telelo) och att konsumenten använder flera tjänster från Telelo eller annan/andra leverantör/leverantörer samtidigt, avstånd till telestation, kvaliteten på kabeln fram till Telelos anslutna utrustning, huruvida trådlös eller fast anslutning används, begränsningar genom tekniska åtgärder av vissa tillämpningar eller att det finns flera samtidiga användare i samma område.

2.6 Tjänstens egenskaper vad avser bl.a. maximal överföringshastighet och normalhastighet beskrivs i Beställningsvillkoren. Med normalhastighet för fast bredbandsanslutning avses Telelos kvalificerade uppskattning utifrån kunskap om Telelos nät (t.ex. tekniska lösningar och pågående uppgraderingar), de egna kunderna (t.ex. val av utrustning och typ av abonnemang) samt förutsättningar som är operatörsberoende (t.ex. avstånd till telestation, teknik och standarder). Uppskattningen tar sikte på normala förhållanden och genomsnittlig användning.

Flera av förutsättningarna är dynamiska till sin karaktär och ändras fortlöpande, vilket gör att förekommande uppgifter om normalhastigheter kan justeras efter hand för att bli så rättvisande som möjligt. Uppgift om normalhastighet speglar inte nödvändigtvis den enskilda användarens upplevelse. Användarens val av utrustning kan exempelvis begränsa den upplevda hastigheten. Normalhastigheten utgör således ingen garanti för vad den enskilda användare faktiskt får vid varje tillfälle, utan är en uppskattning av vad användaren normalt kan förvänta sig av den valda Tjänsten.

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 Telelo har rätt att använda Fastighetsnätet eller Accessnätet i sådan utsträckning som är nödvändig för Tjänstens tillhandahållande

3.2 För vissa Tjänster är Telelos 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 Telelo inte har möjlighet att tillhandahålla sådan Tjänst.

3.3 Om Telelos rätt att leverera tjänsten via Fastighetsnät eller Accessnät begränsas eller upphör under avtalstiden har Telelo rätt att säga upp Avtalet med tre (3) månaders varsel. Om begränsningen eller upphörandet föranleds av omständighet utanför Telelos kontroll får kortare varsel dock förekomma. Om Avtalet sägs upp av Telelo enligt denna punkt 3.3 och Avtalets upphörande innebär, att Kund inte kan utnyttja Tjänst, utrustning eller produkt för vilken Kunden redan har erlagt betalning till Telelo, äger Kunden rätt till återbetalning med motsvarande belopp.

3.4 Kunden ska bereda Telelo och dess leverantörer tillträde till bostaden (se definition nedan), i den utsträckning det krävs för Telelos tillhandahållande av Tjänst. Kunden och Telelo ska komma överens om tid för tillträdet.

4. Leverans av Tjänsten

Tjänst kopplas in vid den tid som Telelo meddelar. Tidpunkten är beroende på flera faktorer, bl.a. på Telelos avtal med tredje part (Nätleverantör) samt andra förhållanden utanför Telelos kontroll. Tiden mellan Avtalets ingående och inkopplingen av Tjänst ska i normalfallet inte överstiga nittio (90) dagar från det att Avtalet ingåtts. Tjänsten kopplas som huvudregel inte in innan Ångerfristen har gått ut (se Allmänna villkoren). Vid Kundens begäran om portering av bredbandsuppkoppling från annan operatör till Telelo, ska Telelo tillhandahålla Tjänsten senast 15 arbetsdagar. Kunden är dock medveten om att sådan portering inte alltid är möjlig att genomföra och att Avtalet är bindande för Kunden, oberoende av om sådan portering kan utföras eller inte.

5. Utrustning

5.1 Telelos tillhandahållande av Tjänster förutsätter att Kunden har erforderlig utrustning installerad i den bostad/lägenhet där Kunden ska använda Tjänsten ("Lägenheten"). De tekniska krav för tillhandahållande av Tjänst som ställs på

Kundens utrustning framgår av Telelos hemsida eller av aktuellt produktblad. Ovan nämnda utrustning tillhandahålls av Telelo och ska installeras av Kunden, såvida inte annat avtalats mellan Telelo och Kunden.

5.2 All utrustning som tillhandahållits av Telelo ska återlämnas till Telelo inom trettio (30) dagar efter Avtalets upphörande i enlighet med Telelos anvisningar. Om utrustningen inte återlämnas inom denna tid har Telelo rätt att debitera en avgift som motsvarar Telelos kostnad för utrustningen. När Kunden har erlagt sådan ersättning till Telelo har utrustningen förvärvat av Kunden och Kunden ska därmed inte längre återlämna utrustningen till Telelo. Om utrustning för bredbandi används även för nyttjande av annan tjänst från Telelo gäller ovanstående plikt att återlämna utrustningen, endast när avtal för samtliga tjänster upphört.

6. Användnings av tjänsten

6.1 Vid tillfällen där Kunden erhåller personlig och Kundenspecifik information, skall informationen 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 Telelo. Kunden ansvarar för eventuell användning av Tjänsten fram till dess att Kunden har lämnat sådant meddelande till Telelo.

6.2 Kunden ansvarar för att installation av programvara som tillhandahålls av Telelo sker i enlighet med Telelos instruktioner. Telelo ansvarar inte för kompatibilitet mellan Tjänsten (inklusive tillhandahållna 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 Telelo och att Tjänsten kan upphöra att fungera om sådana uppdateringar inte genomförts.

6.4 Varje e-postadress som ingår i Tjänsten är personlig. Telelo har rätt att neka och/eller ta bort stötande och olämpliga e-postadresser. Telelo har även rätt att ändra tilldelad e-postadress om detta är motiverat av tekniska eller kommersiella skäl.

6.5 Kunden ansvarar för att löpande tömma anknutna e-postlådor. Telelo har rätt att spärra kontot för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

6.6 Kund som enligt Avtalet har tillgång till ett visst utrymme för personliga hemsidor ansvarar själv för uppläggning av hemsidor och Telelo tillhandahåller ingen information eller support beträffande utformningen av Kundens hemsidor.

6.7 Om Kunden inte har använt e-postkontot eller hemsida som är knuten till Tjänsten på minst sex (6) månader har Telelo rätt att stänga av e-postkontot eller hemsidan samt radera allt innehåll på e-postkontot eller hemsidan.

7. Ansvar för information m.m.

7.1 Telelo ansvarar inte på något sätt för den information som passerar till eller från Internet via Telelo. Telelo ansvarar inte heller för material och information som Kunden eller annan person kommunicerar, publicerar eller lagrar via eller på Telelos hemsida, sin personliga hemsida eller

Internet. Kunden är således ensamt ansvarig för korrespondens, inlägg i diskussionsgrupper, sociala medier och andra Internetaktiviteter i vilka Kunden deltar. Med information avses i dessa Särskilda villkor såväl ljud, bild, text, data och video som länkar till annan Internetsida.

7.2 Telelo ansvarar inte för eventuell förlust av data, t.ex. e- post, information på personlig hemsida eller information som Kunden har lagt upp på Kundens hemsida. Telelo ansvarar inte heller för s.k. backup eller säkerhetskopiering av Kundens hemsida eller annat material tillhörande Kunden. Telelo ansvarar inte för hos kunden uppkomna skador eller förluster orsakade av t.ex störningar i internetnätet, nedkoppling etc.

7.3 Telelo 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.

7.4 Kunden får ansluta datorresurser, såsom en server till Fastighetsnät/Accessnät under förutsättning att det sker för personligt bruk och inte mot betalning. Oavsett vad som nu angivits förbehåller sig Telelo rätten att spärra Tjänsten om Telelo eller annan drabbas av skada eller olägenhet med anledning av Kundens anslutning eller användning av datorresurs som anslutits enligt ovan.

7.5 Vissa Tjänster har en begränsad trafikkvot per kalendermånad enligt vad som framgår av Beställningsvillkoren. Kunden har inte rätt att föra vidare oanvänd trafikkvot till nästkommande kalendermånad. För det fall trafikvoten överträds har Telelo rätt att begränsa Kundens tillgång till Tjänsten, varvid faktiska överföringshastigheten kommer att understiga avtalad överföringshastighet under resterande del av kalendermånaden.

8. Ersättning och betalning

8.1 Telelo har rätt att fakturera den fasta avgiften för Tjänsten fr.o.m. den tjugooandra (22) efter att avtalet ingåtts förutsatt 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 Telelo. Om Tjänsten ska levereras via Accessnät är avgiften för Tjänsten högre för Kund som inte har abonnemang på fast telefoni (oavsett vilken operatör som tillhandahåller detta). Om Kunden säger upp sitt abonnemang på fast telefoni har således Telelo rätt att från uppsägningen debitera Kunden för den högre avgift som gäller enligt Telelos prislista vid tidpunkten för uppsägningen. De vid var tid gällande priserna kan erhållas på Telelos hemsida eller av Telelos Kundservice.

8.2 Telelo har rätt att tillämpa en månatlig kreditgräns för Kunden ("Kreditgräns"). Har inte annat bestämts uppgår Kreditgränsen till 3.000 kronor per månad. Telelo 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. Telelo har under avtalstiden rätt att ändra Kreditgränsen om det för Telelo framstår som motiverat efter en kreditkontroll avseende Kunden. Telelo har under avtalstiden rätt att med minst trettio (30) dagars varsel sänka Kreditgränsen för Kunden. Telelo ska

meddela Kunden om ändringen i enlighet med de Allmänna villkoren. Om Telelo sänker Kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från den dag ändringen träder i kraft. Om Kunden använder Tjänsten efter genomförd sänkning ska användningen anses utgöra godkännande av sänkningen

9. Avtalstid och uppsägning

Avtalet kan sägas upp med en (1) månads uppsägningstid. För avtal med bindningstid se allmänna villkor punkt 11.1.

10. Flytt

Under förutsättning att Telelo har teknisk och praktisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar från sin bostad till annan bostad som är ansluten eller kan anslutas till Fastighetsnät/ Accessnät, rätt att få Tjänsten levererad till den nya bostaden alternativt byta till annan Tjänst som Telelo kan leverera till den nya bostaden. Vid sådan flytt alternativt byte av Tjänst har Telelo rätt att debitera Kunden en administrationsavgift enligt Telelos 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 Telelo och lämna erforderlig information för att Telelo ska kunna administrera flytt av Tjänsten. Vidare gäller för sådan vad som sägs i 3.2 om möjligheten för Telelo att tillhandahålla tjänsten. Om Telelo inte kan leverera Tjänsten till den nya bostaden, gäller Avtalet oförändrat, varvid Kunden är bunden vid Avtalets ursprungliga villkor innefattande, utan begränsning, den avtalade bindningstiden.

11. Särskilda villkor för flytt vid Gruppanslutning

11.1 Om Kunden bor på adress som är gruppansluten till Tjänsten enligt Gruppanslutningsavtal gäller villkoren i denna punkt 10 vid Kundens flytt.

11.2 Kund som flyttar till adress som inte omfattas av Gruppanslutningsavtalet har skyldighet att säga upp sitt Avtal med Telelo avseende Tjänsten till upphörande den dag flytten sker. Flytten ska anses ske den dag Kunden inte längre har någon rådighet över den lägenhet från vilken Kunden flyttar. Om Kunden inte säger upp Avtalet avseende Tjänsten ska Avtalet automatiskt upphöra att gälla från den dag Kunden flyttar.

11.3 Om Kunden flyttar till en adress som omfattas av samma Gruppanslutningsavtal som den adress Kunden flyttar från har Kunden ingen skyldighet att säga upp sitt Avtal avseende Tjänsten. Tjänsten kommer dock stängas av och aktiveras på nytt på den nya adressen. Kunden har inte rätt till någon ersättning för sådant avbrott vid flytten.

Telelo AB
Box 10 45, 621 21 Visby
Kundservice: Tel 0775 – 170 970
www.Telelo.se