

För företagsabonnemang på Com Hems tjänster och tillhörande utrustning

Gällande from 2016-03-01

Innehållsförteckning

- A Allmänna villkor
- B Särskilda villkor för Bredbandstjänst
- C Särskilda villkor för Telefonitjänst
- D Särskilda villkor för Tv-tjänst

A ALLMÄNNA VILLKOR

A1 Allmänt

A.1.1 Dessa villkor gäller för avtal mellan Com Hem AB (Com Hem), org nr 556181-8724 och juridisk eller fysisk person som är ett företag, inkluderande fastighetsägare och bostadsrättsföreningar, (Kund) avseende Com Hems grundtjänster inklusive tillhörande utrustning (Grundtjänst) och för sådana tillvalstjänster (Tillvalstjänst) som Com Hem erbjuder till företag och/eller fastighetsägare från tid till annan. Grundtjänst och Tillvalstjänst kallas gemensamt för "Tjänsten". Kunden ingår separata avtal för varje Grundtjänst och Tillvalstjänst. Villkoren omfattar dels allmänna villkor som gäller för alla typer av Tjänster (avsnitt A) och dels särskilda villkor för respektive Grundtjänst, såsom till exempel Bredbandstjänst inklusive Tillvalstjänst (Villkoren). Villkoren samt övriga handlingar som utgör del av parternas överenskommelse såsom Kundens beställning, specialbestämmelser i samband med visst erbjudande, Com Hems vid var tid gällande prislista, leveransbestämmelser, integritetspolicy samt säkerhets- och etikregler utgör tillsammans avtalet mellan Com Hem och Kunden (Avtalet).

För Tillvalstjänster som tillhandahålls genom en samarbetspartner till Com Hem kan, förutom Villkoren, även samarbetspartners särskilda licensvillkor eller motsvarande vara tillämpliga. Sådana villkor godkänns i samband med att Tillvalstjänsten tas i bruk, exempelvis genom nedladdning av programvaran.

Vid eventuella motstridigheter mellan Villkoren har de särskilda villkoren företräde framför de allmänna villkoren. Specialbestämmelser har företräde framför motsvarande bestämmelser i Villkoren.

A.1.2 Avtal om Tjänsten förutsätter bland annat:

- (a) att den fastighet där Tjänsten skall brukas är ansluten till Com Hem; och
- (b) att Tjänsten kan distribueras till aktuellt mottagaruttag hos Kunden.

I vissa fastigheter kan tekniska, avtalsmässiga eller upphovsrättsliga förutsättningar medföra begränsningar i Tjänsten.

A.1.3 Com Hems aktuella utbud av Tjänster, aktuella förutsättningar för tillhandahållande av Tjänsten samt omfattning och specifikation av Tjänsten framgår av Com Hems webbplats www.comhem.se (Webbplatsen) och kan även fås via Com Hems Kundenservice. I Avtalet kan i vissa fall ingå särskild utrustning samt programvara.

A.1.4 Kunden skall ha sitt affärsställe i Sverige för att få ingå Avtal med Com Hem. Kunden får endast använda Tjänsten och tillhörande utrustning för bruk inom Kundens verksamhet. Kunden får inte vidareupplåta eller vidareförsälja Tjänsten och tillhörande utrustning som tillhör Com Hem till tredje man. Kunden ansvarar för att användningen av Tjänsten eller utrustning inte kränker Com Hems eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt.

A.1.5 Samtliga Com Hems Tjänster levereras normalt till Kunden inom 7 arbetsdagar från det att Avtal har ingåtts. Mer detaljerad information om Com Hems leveransbestämmelser finns på Webbplatsen eller kan fås via Com Hems Kundenservice. Com Hem har alltid rätt att senarelägga leverans av Tjänster på grund av händelser som inte beror på Com Hem eller något förhållande på Com Hems sida eller i annat fall på grund av oförutsedda händelser som Com Hem rimligen inte kunnat förutse. Om sådan försening beror på Kunden, har Com Hem rätt till ersättning för direkta kostnader som orsakats av förseningen.

A.1.6 Com Hem förbehåller sig rätten att inhämta kreditupplysning eller annan tillgänglig information om Kunden innan Avtal ingås och under Avtalstiden. Com Hem äger även rätt att avböja att ingå Avtal mot bakgrund av sådan information.

A2 Avtal om Tjänst mm

A.2.1 Kunden kan ingå Avtal via Webbplatsen, via telefon, via e-post, via post, hos återförsäljare eller på annat sätt som framgår av Webbplatsen. Avtal skall anses träffat först när Com Hem har godkänt beställningen. Kunden ansvarar för att den person som ingår Avtal med Com Hem för kundens räkning har rätt att företräda Kunden och ingå Avtal med Com Hem.

A.2.2 Kund som är företagskund och flyttar sitt affärsställe till ny fastighet som är ansluten till Com Hem, kan flytta över Com Hems Tjänster till det nya affärsstället, under förutsättning att Tjänsten är tillgänglig i den fastighet där Tjänsten skall brukas. Kunden skall anmäla adressändring till Com Hem senast 1 månad i förväg. Com Hem har rätt att ta ut en flyttavgift enligt vid var tid gällande prislista. För kund som flyttar sitt

affärsställe till fastighet som inte är ansluten till Com Hem gäller betalningsskyldighet för återstående bindings-/avtalstid.

A3 Utrustning mm

A.3.1 Avtal om Tjänsten förutsätter att Kunden innehar av Com Hem godkänd utrustning avsedd för Tjänsten. Aktuella priser och erbjudanden för Com Hems tillhandahållande av utrustning finns på Webbplatsen.

A.3.2 Kunden ansvarar för att utrustning för Tjänsten är placerad på av Kunden anmäld adress. Kunden är ensamt ansvarig för att utrustningen inte kan utnyttjas eller brukas av obehöriga.

A.3.3 Utrustning inklusive tillbehör som Com Hem, eller annan genom förmedling av Com Hem, upplåter till Kunden, genom uthyrning eller på annat sätt samt utrustning som Kunden har köpt på avbetalning av Com Hem är Com Hems egendom till dess full betalning har erlagts (Com Hems Egendom). Kunden förbinder sig beträffande Com Hems Egendom:

- (a) att väl vårda och inte göra ingrepp i eller manipulera Com Hems Egendom;
- (b) att inte sälja, hyra ut eller på annat sätt överlåta eller olovligt förfoga över Com Hems Egendom;
- (c) att ansvara för att Com Hems Egendom ej skadas av förstörande impulser via ansluten el eller signalkabel (t ex till följd av åsknedslag); och
- (d) att förvara Com Hems Egendom på ett betryggande sätt så att obehörig åtkomst förhindras.

A.3.4 Om Com Hems Egendom skadas eller förloras skall Kunden ersätta Com Hem för reparationskostnader respektive kostnader för utbyte enligt Com Hems vid var tid gällande prislista om detta inte skall bekostas av Com Hem enligt A.3.5. Kunden ansvarar för transport av utrustning som är Com Hems Egendom vid byte, reparation eller återlämning. Eventuell kostnad för sådan transport betalas av Kunden såvitt kostnaden inte hänför sig till byte, reparation eller återlämning på grund av felaktig utrustning eller tillbehör som enligt A.3.5 skall bekostas av Com Hem.

A.3.5 Byte eller reparation av felaktig utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom sker utan kostnad för Kunden förutsatt att funktionsfelet inte är förorsakat av Kunden eller någon för vilken Kunden svarar.

A.3.6 Om Avtalet upphör skall Kunden inom 5 arbetsdagar efter Avtalets sista dag åter-



lämna utrustning inklusive tillbehör som är Com Hems Egendom till mottagare som Com Hem meddelar. Eventuella kostnader för återlämnandet betalas av Kunden. Återlämnas inte utrustning inklusive tillbehör inom denna tid, har Com Hem rätt att på Kundens bekostnad ansöka om handräckning eller annan liknande åtgärd för att återfå dessa eller debitera Kunden kostnaden för dessa enligt Com Hems vid var tid gällande prislista eller annan kostnad enligt specialbestämmelser för Tjänsten. Stulen utrustning skall polisanmälas varefter kopia på anmälan insändes till Com Hem. Ej returnerad, skadad eller stulen utrustning som är Com Hems Egendom ersätts av Kunden enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundenservice.

A 3.7 Kunden förbinder sig att förvara användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod, SIMkort, programkort och annan värdehandling (Värdehandling) på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Vid förlust av utrustningen, eller om det finns risk för att utrustningen eller Tjänsten brukas eller kan komma att brukas av obehöriga, t ex om Värdehandling är förlorad eller röjd, åligger det Kunden att omedelbart anmäla detta till Com Hems Kundenservice så att Com Hem har möjlighet att spärra Tjänsten.

Com Hem har rätt att ta ut en avgift om Kunden beställer en ny Värdehandling. Gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundenservice.

A 3.8 Från det att anmälan enligt A 3.7 har inkommit till Com Hem ansvarar Com Hem för kostnader som orsakats av obehörigt användande, om inte Kunden:

- förfarit svikligt eller grovt vårdslöst;
- frivilligt har lämnat ut en Värdehandling; eller
- på annat sätt förlorat eller röjt en Värdehandling och underlåtit att omedelbart efter upptäckten anmäla detta till Com Hems Kundenservice.

Kundens betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår dock oförändrat.

A 3.9 För att skydda Kunden och Com Hem från att någon obehörig person använder Tjänsten kan Com Hem spärra Tjänsten om:

- Com Hem har anledning att anta att Kundens utrustning eller Värdehandling har tappats bort eller stulits eller om det i övrigt finns anledning att anta att någon obehörig använder Tjänsten; eller
- fel PIN- eller säkerhetskod knappas in tre gånger i rad.

Om Tjänsten blir spärrad skall Kunden kontakta Com Hems Kundenservice. Com Hem öppnar Tjänsten igen så snart Com Hem vet att utrustning och Värdehandling inte inne-

has av obehörig person. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid Tjänsten varit spärrad.

A 4 Support och underhåll mm

A 4.1 Com Hem tillhandahåller normalt support via Kundenservice avseende Tjänsten, inklusive tillhörande utrustning som tillhandahålls av Com Hem eller genom Com Hems förmedling. Com Hem tillhandahåller dock inte support avseende annan utrustning.

A 4.2 Kunden skall bereda Com Hem, eller person för vilken Com Hem svarar, tillträde till lokal för felsökning, underhåll, montering eller demontering av utrustning tillhörande Com Hem. Detsamma gäller om Com Hem har åtagit sig att utföra service på det lokala fastighetsnätet där Tjänsten brukas. Kunden och Com Hem skall komma överens om tid för detta. Kunden skall vara behjälplig vid felsökning och, om Com Hem begär det, ha tillgång till utrustningen för att felsökning och avhjälpling av fel skall vara möjligt.

A 4.3 Com Hem har rätt att begränsa tillgången till Tjänsten för underhåll, korrigering av fel samt uppgradering och uppdatering av hård- och mjukvara. Com Hem skall sträva efter att utföra underhåll och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder under tider då Tjänsten normalt har låg belastning. Kunden har inte rätt till avgiftsreducering för den tid tillgången till Tjänsten är begränsad på grund av underhållsarbete och övriga driftsmässiga förbättringsåtgärder på Tjänsten.

A 5 Ansvar, störningar och avbrott mm

A 5.1 Om inte Kunden och Com Hem skriftligen har avtalat om annan servicenivå skall Com Hem åtgärda störningar och avbrott i tillhandahållna Tjänster inom skälig tid efter felanmälan. Felsökning och avhjälpling av fel sker utan kostnad för Kunden under förutsättning att fel inte beror på utrustning som inte är godkänd av Com Hem, vårdslöshet hos Kunden eller annan som Kunden svarar för. Om felsökning visar att fel beror på (i) Kundens vårdslöshet eller annan som Kunden svarar för, (ii) utrustning som inte är godkänd av Com Hem, (iii) underlåtenhet att följa anvisningar om användning av Tjänst eller (iv) ändring, reparation eller anslutning som utförts av någon annan än Com Hem har Com Hem rätt att debitera Kunden sina kostnader för felsökning enligt Com Hems vid var tid gällande prislista. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundenservice. Som fel eller störning räknas inte fel eller störningar som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten. Störningar eller avbrott på fastighetsnätet i den fastighet där Tjänsten brukas, åtgärdas dock endast om Com Hem har åtagit sig sådan skyldighet i avtal med ägaren av fastigheten. Det ankommer inte på Com Hem att upplysa fastighetsägaren om avbrott eller fel på fastighetsnätet.

A 5.2 Har Tjänsten varit obrukbar på grund

av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 24 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom återbetalning eller kreditering av del av erlagd avgift. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.

A 5.3 Com Hem ansvarar inte i något fall under detta Avtal för utebliven vinst eller intäkt, förlust i näringsverksamhet, inkomstförlust eller annan indirekt skada. Com Hems ansvar under detta Avtal skall alltid för varje helt kalenderår vara begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande femton (15) procent av de avgifter Kunden betalat till Com Hem för Tjänsten under den föregående tolv månadersperioden. Begränsningen av Com Hems ansvar enligt denna punkt A 5.3 skall inte gälla om Com Hem har handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt.

A 5.4 Det föreligger ingen rätt till prisavdrag enligt punkten A 5.2, och heller ingen rätt till ersättning för skada enligt punkten A 5.3, om obrukbarheten eller skadan beror på en omständighet utanför Com Hems kontroll vars följder inte skäligen kunnat undvikas eller övervinnas, t ex atmosfäriska eller tekniska störningar, skada som tillfogats Kunden av tredje man, arbetskonflikt (oavsett om den omfattar Com Hems personal eller inte), blixtnedslag, strömavbrott, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof, handling eller underlåtenhet från myndighet eller annan för vilken Com Hem inte svarar. Com Hem är befriad från skyldighet att fullgöra viss förpliktelse enligt Avtalet under den tid sådan omständighet består.

A 5.5 Com Hem ansvarar inte i något fall, och ingen rätt till prisavdrag eller ersättning för skada föreligger, för bristande funktionalitet i tredjeparts produkter eller tjänster som är beroende av Tjänst eller utrustning som tillhandahålls av Com Hem.

A 6 Avgifter och betalning

A 6.1 För varje Tjänst inklusive utrustning skall Kunden betala fasta och/eller rörliga avgifter enligt specialbestämmelser i samband med visst erbjudande eller enligt Com Hems gällande prislista. Vid var tid gällande prislista finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundenservice. Om Tjänsten används för betalning av en vara eller tjänst som tillhandahålls av tredje man gäller tredje mans villkor för köpet av varan eller tjänsten. Om Kunden vill reklamera en sådan vara eller tjänst skall Kunden således vända sig till tredje man. Kunden är betalningsansvarig för sådant köp.

A 6.2 Fasta avgifter för Tjänsten faktureras månadsvis i förskott. Om inte Kund och Com Hem skriftligen har avtalat annat skall rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Av fakturan framgår den betalningsperiod under vilken de rörliga avgifterna har upp-



kommit. Vid fakturering och avisering samt vid beställning av fakturakopia har Com Hem rätt att ta ut en avgift enligt Com Hems vid var tid gällande prislista.

A 6.3 Vid betalning ansvarar Kunden för att ange korrekt OCR-/fakturanummer. Anges felaktigt OCR-/fakturanummer är Kunden skyldig att ersätta Com Hem för kostnader hänförliga till detta. Om Com Hem inte erhåller full betalning senast på förfalldagen har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen, förseningsersättning enligt lagen om ersättning för inkassokostnader mm, påminnelseavgift för skriftlig betalningspåminnelse och, i förekommande fall, kostnader för inkasso.

A 6.4 För användningen av Tjänsten har Com Hem rätt att besluta om en beloppsgräns. Information om beloppsgränsen kan fås via Com Hems Kundservice. Com Hem har rätt att ändra Kundens beloppsgräns, begära förskottsbetalning eller att Kunden ställer säkerhet under Avtalets giltighetstid om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning eller pga annan omständighet. Com Hem har rätt att omgående kräva betalning genom att skicka extra faktura till Kunden såvida Kunden har nyttjat Tjänsten i sådan utsträckning att skulden till Com Hem överstiger beloppsgränsen.

A 6.5 Com Hem har rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten om Kunden har överskridit beloppsgränsen eller underlåtit att inom angiven tid ställa säkerhet eller göra förskottsbetalning enligt punkt A 6.4.

A 6.6 Om Kunden har reklamerat inom skälig tid och anfört sakliga skäl mot fakturerat belopp, skall Com Hem på Kundens begäran bevilja anstånd med betalning av det tvistiga beloppet till dess Com Hem har utrett saken eller tvisten slutligen avgjorts. Under anståndstiden har Com Hem rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen för den del av det tvistiga beloppet som Kunden slutligen är skyldig att betala.

A 6.7 Com Hem har rätt att debitera en särskild öppningsavgift, enligt Com Hems vid var tid gällande prislista, om återkoppling sker efter att Tjänsten varit avstängd på grund av orsak som beror på Kunden. Prislistan finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Kundservice.

A 6.8 På samtliga priser och avgifter tillkommer mervärdesskatt.

A 7 Behandling av uppgifter

A 7.1 Kunden är införstådd med att uppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtal och därefter (t ex namn och adress, nedan "Kunduppgifter"), som genereras vid användande av Tjänsten eller som på annat sätt inhämtas av Com Hem (t ex uppgifter som inhämtas från privata och offentliga register), kommer att behandlas av Com Hem, av andra företag inom Com Hem-koncernen och av företag som Com Hem samarbetar med, i den omfattning det behövs för administration och fullgörelse av

Avtalet samt för att Com Hem ska kunna fullgöra sina förpliktelser eller ta tillvara sina rättigheter enligt lag. Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med personuppgiftslagen (SFS 1998:204) (PUL) och lagen om elektronisk kommunikation (SFS 2003:389). Kunden ansvarar för att erforderligt samtycke för Com Hems behandling av personuppgifter (Kunduppgifter och trafikuppgifter) enligt detta Avtal inhämtas från anställda eller andra användare av Tjänsten (gemensamt "Användare"), samt att erforderlig information ges, enligt vad som närmare framgår nedan.

A 7.2 Kunden skall inhämta erforderligt samtycke från Användaren för att Com Hem skall ha rätt att behandla uppgifter för följande ändamål: (a) behandla information om var Användaren befinner sig för att Användaren skall kunna använda en positioneringstjänst (gäller eventuell Telefonitjänst eller Mobilt Bredband i den mån sådan Tjänst tillhandhålls av Com Hem under detta Avtal); och (b) för utlämning av namn, adress och telefonnummer till Com Hem närstående bolag och samarbetspartners som underlag för nummerupplysning till utomstående, om Användaren inte begärt hemligt nummer. Vid nummerupplysning kan uppgifter publiceras på Internet (gäller Telefonitjänst och Mobilt Bredband i den mån sådan Tjänst tillhandhålls av Com Hem under detta Avtal). Användaren kan när som helst återkalla sitt samtycke avseende behandling som anges i denna punkt genom att meddela Com Hems Kundservice.

A 7.3 Kunden samtycker till, och skall inhämta erforderligt samtycke från Användaren till, att Com Hem och företag som Com Hem samarbetar med använder Kunduppgifter och uppgifter om användningsmönster för Tjänsten som underlag (i) för att erbjuda Kunden/Användaren relevanta tjänster via elektronisk post såsom SMS, MMS och e-post, (ii) för att erbjuda Kunden/Användaren relevanta tjänster på annat sätt än via elektronisk post och (iii) för marknads- och kundanalyser. För dessa ändamål inhämtas ibland kompletterande uppgifter, t ex telefonnummer, från privata och offentliga register. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här t ex uppgift om trafikmängd och demografiuppgifter (såsom kön, ålder och storlek på den stad du bor i), jämte viss anonymiserad statistik baserad på trafikuppgifter och användardata. Om Kunden/Användaren inte vill ta emot erbjudanden från Com Hem eller bolag som Com Hem samarbetar med eller om Kunden/Användaren inte vill att uppgifterna används för marknads- och kundanalyser, kan Kunden/Användaren skriftligen anmäla detta till Com Hems Kundservice.

A 7.4 Kunden samtycker till, och skall inhämta erforderligt samtycke från Användaren till, att Com Hem behandlar

uppgifter om användningsmönster för Tjänsten i syfte att kontinuerligt kunna öka kapaciteten för Tjänsten och förbättra Tjänstens funktioner. Med "uppgifter om användningsmönster" avses här t ex uppgift om trafikmängd och samtalsdestination. Med "behandling" avses här att Com Hem lagrar och samkör uppgifterna med motsvarande uppgifter för övriga kunder för att se aggregerat kapacitetsbehov. Kunden är införstådd med, och skall tillse att Användaren är införstådd därmed, att denna behandling är en förutsättning för Com Hems tillhandahållande av Tjänsten. Vid ett återkallat samtycke så kan Com Hem inte tillhandahålla Tjänsten men Kundens/Användarens betalningsskyldighet kvarstår. Om Kunden/Användaren efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda Tjänsten krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i denna punkt.

A 7.5 Behandling av användningsmönster enligt punkt A 7.3 ovan sker i maximalt 36 månader, medan behandling av användningsmönster enligt punkt A 7.4 ovan sker i maximalt sex månader.

A 7.6 Utöver information om ovanstående behandling i denna punkt A.7, skall Kunden informera Användaren om att Com Hem behandlar uppgifter för följande ändamål (a) för att förhindra användning som är olaglig eller på annat sätt strider mot Villkoren; och (b) för att fastställa var Användaren befinner sig om polis eller räddningstjänst behöver denna information, t ex för att kunna undsätta Användaren i en nödsituation (gäller Telefonitjänst och Mobilt Bredband i den mån sådan Tjänst tillhandhålls av Com Hem under detta Avtal).

A 7.7 Användare kan efter skriftlig, av Användaren undertecknad, begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka av användarens personuppgifter som behandlas och hur dessa behandlas. Användaren kan även begära att personuppgifter som är felaktiga, ofullständiga eller inte har behandlats i enlighet med PUL rättas, blockeras eller raderas genom att kontakta Com Hems Kundservice.

A 7.8 Mer information om Com Hems hantering av uppgifter finns i punkt B 1.2, B 1.4, B 1.5 och i Com Hems integritetspolicy som finns på Webbplatsen.

A 8 Ändringar och överlåtelse mm

A 8.1 Com Hem har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden senast 1 månad innan ändringen träder ikraft. För Avtal med viss angiven bindningstid får en ändring verkan tidigast vid utgången av bindningstiden. Com Hem har dock rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter under bindningstiden om ändringen förorsakas av förfätringsändringar, myndighetsbeslut, strejk, sabotage, extrema väderförhållanden, ändrad allmän prisnivå, ökade skatter och avgifter eller kvalificerade kostnadsökningar



i förhållande till underleverantör på grund av force majeureförhållanden.

Vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp Avtalet senast 14 dagar innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen. Om ändringen är till fördel för Kunden har Kunden dock inte rätt att säga upp Avtalet.

A 8.2 Com Hem har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

A 9 Information och meddelanden

A 9.1 Information till Kunden om ändrad avgift, ändrade Villkor eller ändrad Tjänst sker skriftligen.

A 9.2 Meddelande från Kund avseende Avtalet kan skickas per e-post till Com Hems Kundenservice till adress som anges på Webbplatsen.

A 9.3 Kunden skall underrätta Com Hem om ändring av adress för Kundens affärsställe och/eller fakturaadress inom Sverige 1 månad i förväg samt meddela ändring av telefonnummer och e-postadress.

A 10 Avtalstid och uppsägning mm

A 10.1 Avtalet gäller för den bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens upphörande löper Avtalet tills vidare. Kunden och Com Hem kan säga upp Avtalet när som helst med iakttagande av följande uppsägningstider:

- (a) vid uppsägning senast 3 månader innan bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid bindningstidens utgång; eller
- (b) vid uppsägning senare än 3 månader innan bindningstidens utgång eller efter bindningstidens utgång skall Avtalet upphöra att gälla vid utgången av den tredje kalendermånaden som följer efter den månad uppsägningen gjordes.

A 10.2 Om Com Hems rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Com Hem skall dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

A 10.3 Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Tjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Tjänsten omedelbart. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillträde till Tjänsten.

A 10.4 Com Hem har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden;

- (a) om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen och Kunden trots betalningspåminnelse inte betalar inom skälig tid; eller
- (b) om Kunden vid upprepade tillfällen eller på annat sätt väsentligen åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet; eller
- (c) om Kunden kommit på obestånd eller det finns befogad anledning anta att Kunden kan komma på obestånd.

Om Com Hem säger upp Avtalet enligt punkt A 10.4 med viss angiven bindningstid är Kunden betalningsskyldig för den återstående bindningstiden med avdrag för Com Hems eventuella kostnadsbesparingar.

A 11 Immateriella rättigheter

A 11.1 Avtalet innebär inte att Kunden erhåller någon rätt till Com Hems varumärke, kännetecken eller andra immateriella rättigheter. Kunden får inte i marknadsföring eller liknande aktivitet använda Com Hems namn, varumärke eller annat kännetecken utan skriftligt samtycke från Com Hem.

A 11.2 Kunden får inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Com Hem, 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.

A 12 Sekretess

A 12.1 Part förbinder sig att inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information som part erhåller från den andra parten eller på annat sätt får del av i anledning av Avtalet.

A 12.2 Med "Konfidentiell Information" avses varje upplysning om part eller dennes verksamhet, 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
- (c) upplysning som part mottagit eller mottar från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt gentemot denne.

A 12.3 Bestämmelserna i punkt 12.1 och 12.2 innebär inte hinder för part att lämna ut Konfidentiell Information om part är skyldig att lämna ut sådan information på grund av bestämmelse i lag eller på grund av domstols- eller myndighetsbeslut.

A 12.4 Com Hem har rätt att lämna ut Konfidentiell Information till annat bolag som ingår i samma koncern som Com Hem.

A 12.5 Sekretessåtagande enligt punkterna 12.1–12.4 skall gälla under avtalstiden och för en period om tre (3) år efter det att Avtalet upphört att gälla.

A 13 Underleverantörer

Com Hem har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

A 14 Överlåtelse

Part har inte rätt att utan den andre partens skriftliga samtycke helt eller delvis överlåta Avtalet till tredje man. Com Hem har dock rätt att utan kundens samtycke överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern eller till tredje man som förvärvat den verksamhet som tillhandahållit Tjänst.

A 15 Ändringar och tillägg

Utöver vad som framgår av Avtalet ska ändringar och tillägg till Avtalet upprättas skriftligen för att kunna göras gällande mellan parterna.

A 16 Fullständig reglering

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

A 17 Tillämplig lag och tvist

A 17.1 Svensk lag är tillämplig på Avtalet. Tvist i anledning av detta avtal skall slutligt avgöras genom skiljedom administrerat vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande skall gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Reglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut skall tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall skall Institutet också bestämma om skiljenämnden skall bestå av en eller tre skiljemän.

A 17.2 Utan hinder av punkt A 17.1 har Com Hem rätt att hos allmän domstol eller hos Kronofogdemyndigheten begära betalning avseende förfallen fordran mot vilken inte skriftlig invändning framförts inom trettio (30) dagar från förfallodagen.



B SÄRSKILDA VILLKOR FÖR BREDBANDSTJÄNST

B 1 Förutsättningar

B 1.1 Dessa särskilda villkor gäller för bredbandstjänster som Com Hem tillhandahåller företaget från tid till annan (Bredbandstjänsten). Bredbandstjänsten omfattar anslutning till Com Hems bredbandsnät, nationella och internationella Internetuppkopplingar. Bredbandstjänstens närmare omfattning framgår av produkt-specifikation som finns tillgänglig på Webbplatsen. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med Bredbandstjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

B 1.2 Com Hem har rätt att om det krävs av säkerhetsskäl eller rättsliga skäl ändra e-post-adresser eller adress till webbkonto som ingår i bredbandstjänsten, tillfälligt begränsa tillgången till bredbandstjänsten eller det tekniska utrymmet för lagring av material för hemsidor eller av in eller utgående e-post. Com Hem har även rätt att ta bort etiskt olämpliga eller stötande adresser för webbkonto. In- och utgående e-post passerar ett antivirus- och skräppostfilter, där innehåll och bifogade filer genomsöks automatiskt. Com Hem gör ingen manuell granskning av passerande e-post. Com Hem har rätt att filtrera bort e-post som innehåller skadlig kod eller s k spam. Närmare instruktioner finns på Webbplatsen.

B 1.3 Om Kunden inte nyttjat det e-post-konto eller webbkonto som tillhör Bredbandstjänsten inom 6 månader från dagen för beställning av Bredbandstjänsten har Com Hem rätt att avsluta kontot utan att särskilt meddela Kunden.

B 1.4 Com Hem vidtar vid behov tillfälliga åtgärder för att undvika överbelastning i Com Hems bredbandsnät. Exempelvis kan tillfällig prioritering av viss trafik ske. För att kunna vidta sådana åtgärder behandlar Com Hem IP-adresser. Vidtagna åtgärder kan leda till tillfälligt ökad överföringshastighet för viss trafik och tillfälligt reducerad överföringshastighet för annan trafik. Mer information finns på Webbplatsen.

B 1.5 Kunden samtycker till, och ska tillse att Användaren samtycker till, den behandling av uppgifter som nämns i punkt B 1.2 och B 1.4 och är införstådd med att sådan behandling är en förutsättning för Com Hems leverans av bredbandstjänsten. Vid ett återkallat samtycke kan Com Hem inte tillhandahålla bredbandstjänsten men Kundens betalningsskyldighet kvarstår. Om Kundens/ Användarens efter ett återkallat samtycke vill fortsätta använda bredbandstjänsten

krävs nytt samtycke till den behandling av uppgifter som anges i punkt B 1.2 och B 1.4.

B 2 Ansvar, störningar och avbrott mm

B 2.1 Kunden ansvarar för det material som lagts upp på hemsidor som är knutna till Bredbandstjänsten och förbinder sig att vid användningen av Bredbandstjänsten följa vad som stadgas i lag. Kunden får t ex inte använda Bredbandstjänsten för att sprida information som kan antas utgöra barnpornografibrott, förtal eller hets mot folkgrupp eller använda Bredbandstjänsten för datadelning via Internet i strid med lag. Om användning av Bredbandstjänsten sker i strid med lag skall Kunden hålla Com Hem skadeslös.

B 2.2 Com Hem har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Bredbandstjänsten eller begränsa angiven överföringsvolym om Kunden, Användare eller annan person som brukar Bredbandstjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Com Hem eller annan. Sådan olägenhet kan t ex vara icke avsedd användning som genererar omfattande överföringar av data eller störningar. Com Hem har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

B 2.3 Kunden ansvarar för så kallad back-up eller säkerhetskopiering av information eller annat material tillhörande Kunden.

B 2.4 Kunden får ansluta en egen server till Bredbandstjänsten under förutsättning att den enbart används inom Kundens egna verksamhet (i enlighet med Com Hems vid var tid gällande säkerhets- och etikregler). Det är inte tillåtet att ansluta e-postserver till tjänsten. Servern får ej heller nyttjas till att fritt eller mot betalning erbjuda och/eller tillhandahålla varor eller tjänster.

B 2.5 Om inte annat skriftligen avtalats ansvarar Kunden själv för inköp och installation av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Bredbandstjänsten.

B 2.6 Com Hem ansvarar inte för eventuell förlust av data, t ex e-post eller information på webbkonto, om inte sådan förlust beror på Com Hems grova vårdslöshet. Com Hem kan inte garantera Bredbandstjänstens funktion om Kunden överskrider lagringsutrymmet för e-postkonto. Com Hem har rätt att spärra e-postkonto för inkommande e-post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

B 2.7 Utöver det eventuella ansvar som kan åligga Com Hem enligt tvingande lag ansvarar Com Hem inte för att tillhandahålla Kunden skydd mot intrång eller annat säkerhetsskydd för Kundens användning av bred-

bandstjänsten eller till bredbandstjänsten tillhörande utrustning och Com Hem har inget ansvar vid ett eventuellt intrång eller annat säkerhetsproblem. Det åligger Kunden att själv utreda vilket skydd som behövs för Kundens användning av bredbandstjänsten samt ombesörja sådant skydd.

C SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST

C 1 Förutsättningar

C 1.1 Telefonitjänsten innebär att Kunden genom Com Hems bredbandsnät kan ringa till telefonnummer både inom Sverige och till utlandet. Därutöver kan Kunden teckna Avtal för Tillvalstjänst vilka tillhandahålls mot särskild avgift. Med Telefonitjänsten avses även Tillvalstjänst om inget annat anges.

C 2 Kundens ansvar

C 2.1 Com Hem har rätt att tillfälligt stänga av eller begränsa tillgången till Telefonitjänsten om Kunden, eller annan person som brukar Telefonitjänsten använder denna så att olägenhet uppstår för Com Hem eller annan. Com Hem har rätt att debitera Kunden kostnader för bortkoppling, avstängning eller begränsning på grund av olägenhet, samt för återställande av sådan åtgärd.

C 2.2 Kunden ansvarar för att Telefonitjänsten används på ett sedvanligt sätt och inte exempelvis för telemarketing, för att sälja samtal vidare eller som gränssnitt för samtrafik.

C 3 Avgifter och betalning

C 3.1 Om full betalning trots betalningspåminnelse, med upplysning om att Telefonitjänsten annars kommer att avbrytas, inte inkommit inom angiven tid har Com Hem rätt att stänga av eller begränsa Telefonitjänsten till dess full betalning inkommit. Kunden är inte befriad från betalningsskyldighet under avstängningsperioden, dock längst under en skälig tid. Om Kunden vid upprepade tillfällen betalar för sent, har Com Hem rätt att stänga av Telefonitjänsten omedelbart.

C 3.2 Vid omedelbar avstängning enligt punkt C 3.1 på grund av att Kunden vid upprepade tillfällen betalat för sent, har Kunden möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under 10 dagar från avstängningsperiodens början.



D SÄRSKILDA VILLKOR FÖR TV-TJÄNST

D 1 Förutsättningar

Tv-tjänsten omfattar tillhandahållandet av, och service hänförlig till, nät samt utrustning för mottagande av analoga och/eller digitala utsändningar av tv-kanaler. Utbudet av tv-kanaler kan variera över tid. De kanaler som vid beställningstillfället är tillgängliga för mottagning i utrustningen finns angivna på beställningsformuläret. Önskar Kunden komplettera sitt kanalutbud med tv-kanaler som inte finns angivna på beställningsformuläret kan Kunden göra detta genom att teckna särskilt abonnemang med av Com Hem angiven samarbetspartner. Information om beställning av sådana kanaler finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

D 2 Digital-tv-mottagare och programkort

D 2.1 För att kunna ta emot digital-tv från Com Hem behövs, förutom avtal om Tv-tjänst, en digital-tv-mottagare, och i förekommande fall ett programkort. För att kunna ta emot högupplösta tv-bilder i så kallat HDTV-format från Com Hem behövs

en tv och digital-tv-mottagare som kan hantera HDTV med ett i förekommande fall tillhörande programkort. Endast digital-tv-mottagare och programkort som vid var tid är godkända av Com Hem får användas för avkodning av signaler från Com Hem.

D 2.2 Com Hem har rätt att av upphovsrättsliga skäl eller på begäran av programbolag eller annan rättighetsinnehavare tekniskt begränsa möjlighet att via digital-tv-mottagare kopiera eller framställa exemplar av visst tv-program eller särskilt beställt filmprogram.

D 2.3 Programkortet får endast användas för avkodning av signaler via Kundens digital-tv-mottagare. Kunden får således inte använda Programkortet för kopiering eller mångfaldigande av tv-program eller på annat sätt använda programkortet eller annan avkodningsutrustning i syfte att göra tv-program tillgängligt via mer än en digital-tv-mottagare i taget utan Com Hems skriftliga medgivande, så kallat card sharing.

D 3 Avstängning och uppsägning

D 3.1 Om Com Hem efter parts uppsägning behöver få tillträde för montering av filter eller bortkoppling av signal ska Kunden

beredda Com Hem sådant tillträde.

D 3.2 Com Hem har rätt att ta ut avgift för montering av filter eller bortkoppling av signal om Kunden säger upp Avtalet för Tv-tjänst av annat skäl än:

- (a) definitiv avflyttning från fastighet;
- (b) att Com Hem ändrat avgift för Tv-tjänsten;
- (c) att Com Hem ändrat innehållet i Tv-tjänsten; eller
- (d) att Com Hem ändrat dessa Villkor.

Aktuell avgift för montering av filter och bortkoppling av signal framgår av prislista som finns tillgänglig på Webbplatsen och kan även fås via Com Hems Kundservice.

D 3.3 Utöver vad som anges i avsnitt A har Com Hem rätt att stänga av Tv-tjänsten eller säga upp Avtalet med omedelbar verkan om programbolag går i konkurs, avtal med programbolag upphör att gälla, tv-kanal läggs ned eller i övrigt inte är tillgänglig för Com Hem, programbolag inte betalar upphovsrättsliga avgifter eller inte längre har erforderliga tillstånd eller på grund av piratisering eller liknande säkerhetsskäl.