

# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR TELEKOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

## Glocalnet Scandinavia AB (0303)

### 1. Inledning

**1.1** Dessa allmänna villkor gäller mellan Glocalnet Scandinavia AB ("Glocalnet") och kund ("Kunden") för de telekommunikationstjänster ("Tjänsten") som Kunden beställer och Glocalnet godkänner. Sådan beställning kan omfatta en eller flera av de tjänster som beskrivs i avsnitt 2. Kunden ansvarar för att andra som ges möjlighet att använda Tjänsten följer dessa allmänna villkor.

**1.2** När Kunden beställer Tjänsten har Glocalnet rätt att göra en kreditprövning. Avtal ("Avtalet") träffas först när Glocalnet godkänner beställningen. Under tiden från det att Tjänsten aktiveras till dess Glocalnet godkänner beställningen eller meddelar att beställningen inte godkänns föreligger tillfälligt abonnemang, för vilket dessa allmänna villkor gäller i tillämpliga delar. Under tid för tillfälligt abonnemang har Glocalnet rätt att begränsa Tjänstens användning, till exempel genom att spärra för utlandssamtal eller betalsamtal, eller genom att tillämpa ett visst spärrbelopp.

**1.3** När Kunden beställer Tjänsten kommer uppgifter om Kunden att lagras i ett register som förs av Glocalnet AB som är personuppgiftsansvarig. Registret kommer att användas för fakturering, statistik, nummerupplösning och andra ändamål som är nödvändiga för att fullgöra Avtalet. Genom att ingå Avtalet tillåter Kunden att Glocalnet använder uppgifterna för marknadsföring, behandlar uppgifter om personnummer och behandlar personuppgifter via Internet. Om Kunden beställer Tjänsten i samband med erbjudande från Glocalnets affärspart tillåter Kunden Glocalnet att utbyta uppgifter om Kunden med affärsparten. Kunden kan genom skriftlig anmälan till Glocalnet begära rättelse av felaktig uppgift eller återkalla sitt samtycke till att ta emot marknadsföring.

### 2. Tjänster

#### 2.1 Fast telefoni

**2.1.1** Tjänsten gör att Kunden kan ringa från fast telefon, förutsatt att telefonen är ansluten till allmänt tillgängligt fast telenät genom accessnätsabonnemang hos en teleoperatör ("Accessnätsoperatören").

**2.1.2** *Prefixanslutning:* Kunden använder Tjänsten genom att ringa med prefix 9508 från det telefonnummer som Kunden anslutit till Glocalnet.

**2.1.3** *Förval:* Kund som anmäler Glocalnet som förvalsoveratör och får detta bekräftat av Accessnätsoperatören ringer alla samtal som omfattas av bekräftelsen via Glocalnet, såvida inte annan operatörs prefix används. Om Kunden inte är abonnent hos Accessnätsoperatören svarar Kunden för att Kunden har abonnentens tillåtelse att ingå avtal om förval.

**2.1.4** *Förval med månadsavgift:* Kund som är fysisk person och har Glocalnet som förvalsoveratör för samtliga samtalsslag och som betalar en särskild månadsavgift får rätt till särskilt förmånlig taxa för samtal till andra kunder med motsvarande abonnemangstyp. Kunden får inte utnyttja den särskilt förmånliga taxan för telefoni i sin näringsverksamhet. Kunden får inte heller utnyttja rätten till den särskilt förmånliga taxan på ett sätt som är till väsentlig nackdel för Glocalnet. Exempel på sådant utnyttjande är:

- Modemtrafik mellan kunder som har rätt till den särskilt förmånliga taxan.
- Ett kraftigt avvikande samtalsmönster som tyder på missbruk av den särskilt förmånliga taxan, till exempel upprepade extremt långa samtal eller onormalt frekventa samtal.

Om Kunden bryter mot denna paragraf utgör det ett väsentligt kontraktsbrott och Glocalnet har rätt att stänga av Tjänsten efter varning inom skälig tid i förväg.

**2.1.5** Om Kunden sluter avtal med annan operatör om förval för vissa eller samtliga samtalsslag upphör Kundens förval med Glocalnet för dessa samtalsslag när den andra operatören registreras av Accessnätsoperatören. Kunden skall meddela Glocalnet om Kunden anmäler annan förvalsoveratör till Accessnätsoperatören och eventuell särskild taxa enligt paragraf 2.1.4 fortsätter att tillämpas tills Glocalnet meddelas. Kunden fortsätter att vara förvalskund hos Glocalnet för eventuella kvarvarande samtalsslag eller blir prefixkund, om inte Kunden säger upp Avtalet i sin helhet.

#### 2.2 Mobiltelefoni

**2.2.1** Tjänsten gör att Kunden kan ringa och ta emot samtal samt sända och ta emot data via en mobiltelefon som uppfyller Glocalnets specifikationer. Mer detaljerad information om Tjänsten finns i det informationsmaterial som Kunden fick i samband med beställning av Tjänsten och på Glocalnets hemsida [www.glocalnet.se](http://www.glocalnet.se) (för Kund som beställt tjänsten i egenskap av medlem i Ikea Family finns informationen på [www.glocalnet.se/ringring](http://www.glocalnet.se/ringring)).

**2.2.2** Glocalnet ger Kunden ett SIM-kort med mobiltelefonnummer och säkerhetskoder. Glocalnet får ändra mobiltelefonnumret om det behövs av tekniska skäl, förutsatt att Kunden meddelas inom skälig tid i förväg. Kunden får inte göra ingrepp i SIM-kortet utöver de standardmässiga programmeringar som kan göras från en mobiltelefon. Om Glocalnet meddelar Kunden att SIM-kortet måste bytas ut skall Kunden skicka tillbaka kortet till Glocalnet.

**2.2.3** Kunden ansvarar för att hantera SIM-kort och koder på ett försiktigt sätt så att kortet inte kan användas av obehöriga. Detta innebär till exempel att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet. Kunden är ansvarig för alla kostnader som uppkommer vid världslos hantering av SIM-kort och/eller koder. Kunden ansvarar för att omedelbart spärra SIM-kort som förkommit eller befaras ha förkommit. Glocalnet ansvarar för de eventuella samtalskostnader för obehörigt användande som uppstår efter att Kunden begär att SIM-kortet skall spärras, om inte Kunden betett sig svikligt eller grovt världslost. Glocalnet har rätt att spärra SIM-kortet på begäran av polis- eller åklagarmyndighet eller om Glocalnet har skäl att misstänka att SIM-kort missbrukas. Kunden skall betala fasta avgifter för abonnemanget även när SIM-kortet är spärrat.

#### 2.3 Internetanslutning

**2.3.1** Tjänsten ger Kunden tillgång till Internet och till vissa kringtjänster förutsatt att Kunden har tillgång till en dator med programvara och kringutrustning som uppfyller Glocalnets specifikationer och att Kunden har en telefon som är ansluten till allmänt tillgängligt fast telenät genom accessnätsabonnemang hos en teleoperatör. Mer detaljerad information om Tjänsten finns i det informationsmaterial som Kunden fick i samband med beställning av Tjänsten och på Glocalnets hemsida [www.glocalnet.se](http://www.glocalnet.se) (för Kund som beställt Tjänsten i egenskap av medlem i Ikea Family finns informationen på [www.glocalnet.se/ringring](http://www.glocalnet.se/ringring)).

**2.3.2** *ADSL-anslutning:* Av tekniska skäl är Tjänsten inte tillgänglig på alla adresser. Om Tjänsten inte är tillgänglig på installationsadressen kommer Glocalnet att meddela Kunden att Glocalnet inte kan godkänna Kundens beställning av denna Tjänst. Om

Kunden flyttar till en ny adress måste Kunden säga upp Avtalet såvitt avser ADSL-anslutningen och beställa en ny ADSL-anslutning för den nya adressen.

**2.3.3** Kunden är medveten om att Internet kan missbrukas av utomstående, och att det kan uppkomma störningar i Internettrafiken över vilka Glocalnet inte har kontroll. Glocalnet ansvarar inte för skada som uppkommer på grund av att någon gör intrång i Kundens eller annans dator och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Glocalnet ansvarar inte heller för innehållet i den information som överförs via Tjänsten eller för de varor och/eller tjänster som erbjuds via Internet. Glocalnet garanterar inte kompatibilitet mellan tillhandahållna programvara och andra datorprogram på Kundens dator.

**2.3.4** Kunden ansvarar för att eventuella nödvändiga tillstånd finns för att sprida, ta emot eller lagra information. Kunden ansvarar för att användarnamn och lösenord förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem eller i övrigt obehörigen använda Tjänsten. Kunden ansvarar för eventuella förpliktelser som uppstår genom obehörigt utnyttjande av användarnamn med lösenord fram till dess att lösenordet spärras av Kunden. Kunden ansvarar för att installation av programvara tillhandahålls av Glocalnet sker i enlighet med de instruktioner som medföljer. Kunden är medveten om att förändringar i Tjänsten kan göra att Kunden måste uppdatera uppgifter som Kunden registrerat vid installation av abonnemanget (exempelvis vid förändringar avseende modem-poolsnummer) efter information från Glocalnet.

**2.3.5** Kunden får inte använda Tjänsten på ett sätt som är till väsentlig nackdel för Glocalnet. Exempel på sådan användning är:

- Att sprida information som kan antas vara olaglig (exempelvis barnpornografi, förtal eller hets mot folkgrupp) och att begå olagliga eller grovt kränkande handlingar, att uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar, via Internet eller därmed sammankopplade nätverk, till exempel via websidor, email eller nyhetsgrupper.
- Att göra massutskick av e-post eller i nyhetsgrupper om inte varje mottagare godkännt detta.
- Att samtidigt logga in flera användare på samma abonnemang via Glocalnets terminalserver, att använda egen serverprogramvara, eller att ha program aktiva på Glocalnets server när Kunden själv inte är inloggad.
- Att försöka få tillgång till annans användarkonto eller datorresurs utan att denne godkännt detta eller att försöka få tillgång till varor eller tjänster med avsikt att inte betala.

• Annat handlande som allvarligt drabbar Glocalnet eller övriga abonnenter på ett negativt sätt, eller som ger störningar på Glocalnets system, eller Internet och därmed sammankopplade system.

Om Kunden bryter mot denna paragraf utgör det ett väsentligt kontraktsbrott och Glocalnet har rätt att med omedelbar verkan radera Kundens websidor, stänga av Tjänsten och/eller säga upp Avtalet, utan återbetalningsskyldighet av Kundens elagda avgifter. Kunden skall betala fasta avgifter för abonnemanget även medan Tjänsten är avstängd. Kunden skall hålla Glocalnet skadeslös för eventuella anspråk mot Glocalnet på grund av brott mot denna paragraf. Om Kunden inte har använt e-postkonto eller websida som är knuten till Tjänsten på minst sex månader har Glocalnet rätt att stänga av tillgången till e-postkontot respektive websidan.

## 2.4 Användning av Tjänsten

Kunden får bara använda utrustning som får anslutas till allmänt tillgängligt telenät (innebär normalt att utrustningen skall vara T- eller CE-märkt) när Kunden använder Tjänsten. Kunden får inte använda Tjänsten på något sätt som uppenbart drabbar Glocalnet eller nätoperatör på ett negativt sätt. Kunden skall på Glocalnets begäran omedelbart koppla ur utrustning och ge Glocalnet eller dess ombud möjlighet att undersöka utrustningen om det finns skälig anledning till detta, till exempel på grund av störningar i Glocalnets eller nätoperatörs system eller om Glocalnet har befogad anledning att anta att Tjänsten använts i strid med Avtalet. Om Kunden bryter mot denna paragraf utgör det ett väsentligt kontraktsbrott och Glocalnet har rätt att omedelbart stänga av Tjänsten.

## 3. Överlåtelse

Kunden får inte överlåta rättighet eller skyldighet gentemot Glocalnet till annan utan skriftligt godkännande från Glocalnet. Om Kunden ändrar faktureringsadress, flyttar, ändrar eller säger upp ett fast accessnätsubonemang som är anslutet till Tjänsten, skall detta omedelbart anmälas till Glocalnet. Kunden skall ersätta Glocalnet för kostnader som uppstår på grund av att Kunden låtit bli att anmäla sådan förändring. Glocalnet har rätt att, efter att ha meddelat Kunden, överlåta Avtalet till bolag som kan antas komma att fullgöra skyldigheterna enligt avtalet. Glocalnet har rätt att efter att ha meddelat Kunden, överlåta eller pantsätta rätten att ta betalt enligt Avtalet eller pantsätta Avtalet.

## 4. Avgifter

Fasta och rörliga avgifter debiteras i enlighet med Glocalnets vid var tid gällande prislista. Fast avgift debiteras per påbörjad månad. Glocalnet justerar sina priser fortlöpande på grund av ändrade marknadsförhållanden. Eventuell avgiftshöjning aviseras senast 30 dagar i förväg. Om Kunden inte accepterar en avgiftshöjning har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid avgiftshöjningens ikraftträdande. Kunden har dock inte rätt att säga upp Avtalet före utgången av eventuell minimitid (enligt 9.1) annat än om avgiftshöjningen är till väsentlig nackdel för Kunden.

## 5. Fakturering och betalning

**5.1** Glocalnet utfärdar normalt fakturor varje månad, varannan månad, varje kvartal eller när avgifterna har nått ett visst belopp. Fasta avgifter får faktureras i förskott. Betalning skall vara Glocalnet tillhanda senast på den förfallodag som anges i fakturan. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta, samt i förekommande fall påminnelseavgift och inkassoavgift enligt lag. Glocalnet har rätt att stänga av Tjänsten tills full betalning erhålles. För att Tjänsten fast telefoni skall få stängas av måste Kunden dock först uppmanas att betala inom skälig tid och underrättas om att tillgången till denna Tjänst annars kan komma att avbrytas. Kunden skall betala fasta avgifter för abonnemang även medan Tjänsten är avstängd.

**5.2** Om Kunden anser att en faktura är felaktig skall Kunden meddela Glocalnet detta inom skälig tid för att inte förlora sin rätt att invända mot fakturan. Med skälig tid avses normalt 30 dagar från fakturans förfallodag.

**5.3** Om Kunden använder Tjänsten på ett sådant sätt att avgifterna under en eller ett fåtal dagar uppgår till minst 1000 kr har Glocalnet rätt att tillfälligt stänga av Tjänsten och begära att Kunden betalar avgifterna innan Tjänsten kan

användas igen. För att Tjänsten fast telefoni skall få stängas av måste Kunden dock först uppmanas att betala inom skälig tid och underrättas om att tillgången till denna Tjänst annars kan komma att avbrytas. Kunden skall betala fasta avgifter för abonnemang även medan Tjänsten är avstängd.

## 6. Avbrott

**6.1** Glocalnet kan behöva stänga av Tjänsten tillfälligt på grund av underhåll eller reparation av nät. Fel i Tjänsten eller annat avbrott än avbrott på grund av underhåll, skall åtgärdas av Glocalnet inom skälig tid efter Kundens felanmälan.

**6.2** Om fel beror på Kunden på grund av felaktig kundutrustning, felaktig anslutning av utrustning, felaktig användning eller liknande, är Glocalnet befriat från ansvar för fel i Tjänsten. I sådant fall har Glocalnet rätt till ersättning för kostnad för felsökning eller annan skada.

**6.3** Om Glocalnet inte åtgärdar fel i Tjänsten som Glocalnet är ansvarigt för inom skälig tid efter felanmälan, har Kunden rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande. Kunden har dock inte rätt att säga upp Avtalet före utgången av eventuell minimitid (enligt 9.1) annat än om felet varit av väsentlig betydelse för Kunden.

## 7. Ansvarsbegränsning

**7.1** Glocalnets ansvar för skador till följd av Avtalet är begränsat till skador orsakade av Glocalnets oaktksamhet. Eventuellt skadeståndsansvar för Glocalnet omfattar bara direkta skador och inte indirekta skador som till exempel ersättning för utebliven vinst, följdskada, skada eller förlust genom fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data, eller förlust av data. Begränsningen avseende indirekta skador gäller inte om skada drabbat en konsument som använt Tjänsten utslutande för enskilt bruk och Glocalnet förfarit grovt vårdslöst.

**7.2** Glocalnets ansvar för skada är begränsat till ett belopp motsvarande de samtalsavgifter Kunden erlagt under de närmast föregående tolv månaderna (eller den kortare period som Avtalet varit gällande), dock högst 10 000 kronor. Beloppsbegränsningen gäller inte om skadan drabbat en konsument som använt Tjänsten utslutande för enskilt bruk.

**7.3** Glocalnet är befriat från skadeståndsansvar och andra påföljder om fullgörande av åtagande avseende Tjänsten förhindras eller försvåras av ett hinder utanför Glocalnets kontroll som Glocalnet inte kunnat räkna med eller undvika (force majeure/befriande omständighet), såvida Glocalnet inte varit vårdslöst. Exempel på befriande omständighet är naturkatastrof, fel i allmänt tillgängligt telenät, ändringar i lagar och förordningar samt fel i eller försening av prestation från underleverantör som har sin grund i sådan omständighet.

## 8. Villkorsändring

**8.1** Glocalnet får ändra dessa villkor tidigast 30 dagar efter det att Glocalnet avisat ändringen. För ändring i avsnitt 2 ovan av villkor som är specifikt för viss tjänst, behöver Glocalnet bara avisera ändringen till Kund som har beställt och/eller använder den tjänst som ändringen avser.

**8.2** Om Kunden inte accepterar villkorsändringen har Kunden rätt att säga upp Avtalet till upphörande vid villkorsändringens ikraftträdande. Kunden har dock inte rätt att säga upp Avtalet före utgången av eventuell minimitid (enligt 9.1) annat än om villkorsändringen är till väsentlig nackdel för Kunden.

## 9. Uppsägning

**9.1** Kunden har rätt att när som helst säga upp en eller flera Tjänster eller hela Avtalet till omedelbart upphörande med följande undantag:

(i) Om parterna har avtalat att viss minimitid skall gälla för Tjänsten kan Kunden säga upp Avtalet (såvitt avser den Tjänsten) till upphörande när minimitiden löpt ut. Om Avtal med minimitid inte sägs upp till upphörande vid slutet av minimitiden, fortsätter Avtalet att gälla tills vidare.

(ii) Om viss uppsägningstid har avtalats i samband med Kundens beställning av Tjänsten träder uppsägningen i kraft när uppsägningstiden löpt ut.

Uppsägning skall ske skriftligen.

**9.2** Om ingen minimitid eller uppsägningstid har avtalats för Tjänsten stänger Glocalnet av Tjänsten så snart som möjligt efter att Kunden sagt upp Tjänsten, eller per det datum Kunden specificerat. Om Tjänsten inte kan stängas av omedelbart eller på specificerat datum skall den stängas av inom skälig tid, dock senast inom 30 dagar från uppsägningen. Om parterna har avtalat att viss minimitid skall gälla stängs Tjänsten av när minimitiden löpt ut. Om parterna har avtalat om viss uppsägningstid stängs Tjänsten av när uppsägningstiden löpt ut. Kunden svarar för samtliga kostnader för Tjänsten tills den stängs av.

**9.3** Glocalnet har rätt att skriftligen säga upp Avtalet till upphörande 30 dagar från det att Glocalnet avsänder uppsägningen. Har annan uppsägningstid angivits vid beställningen gäller denna uppsägningstid istället.

**9.4** Om Kunden är i dröjsmål med mer än en ovidkommande del av betalning eller om dröjsmålet kan betraktas som väsentligt eller om det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att betala i rätt tid och att dröjsmålet kommer att kunna betraktas som väsentligt eller om Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs eller kommer på obestånd, eller om det föreligger ett icke oväsentligt avtalsbrott från Kundens sida, har Glocalnet rätt att säga upp Avtalet och stänga av Tjänsten med omedelbar verkan. För avstängning av fast telefoni på grund av dröjsmål med betalning skall dock villkoren i punkt 5.1, sista meningen gälla. Om Glocalnet säger upp Avtalet före eventuell avtalad minimitid eller uppsägningstid av skäl som anges i denna paragraf 9.4 kommer resterande fasta avgifter för sådan tid att debiteras Kunden.

## 10. Ångerrätt

Kund som är konsument har rätt att frånträda detta avtal om det har ingåtts på distans, (till exempel genom telefonförsäljning eller via Internet) genom att meddela detta inom 14 dagar från den dag avtalet träffades.

## 11. Tvist

**11.1** Tvist rörande tillämpningen eller tolkningen av Avtalet eller därmed sammanhängande frågor skall i första hand lösas genom förhandling och överenskommelse mellan parterna. Om parterna inte kan enas kan tvisten avgöras av Allmänna reklamationsnämnden eller allmän domstol varvid svensk rätt skall tillämpas.

**11.2** Eventuella anspråk måste framställas till Glocalnet inom skälig tid efter den händelse som anspråket grundar sig på. Med skälig tid avses normalt 60 dagar.