

Allmänna villkor för IPfon-abonnemang

Gäller från 2005-11-01 tills vidare

1. Inledning

1.1 Dessa villkor gäller mellan Serverhallen I NORDEN AB (nedan Serverhallen) och Företagskunde eller privatkund (nedan Kunden) för leverans och utnyttjande av IPfon-abonnemang (IP Telefoni abonnemang).

1.2 För tjänsten gäller kundens beställning, eventuella särskilda villkor som bifogas samt dessa allmänna villkor. Dessa dokument utgör avtalet, om inbördes motstridigheter skulle förekomma i dokumenten skall de gälla i ovan nämnd ordning.

1.3 Beställning av tjänsten inges till Serverhallen via formulär på www.ipfon.se, e-post eller telefon. Beställningen är bindande för kunden. Privatkund har dock ångerrätt enligt paragraf 1.4 nedan. Avtal skall anses träffat när kunden bekräftat beställningen i formulär på hemsida alternativt när Serverhallen bekräftat telefon eller e-postbeställning.

1.4 Privatkunder har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att meddela Serverhallen detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, det vill säga från det datum då avtalet enligt punkt 1.3 kom kunden tillhanda (ångerfrist). Kunden samtycker till att Serverhallen kan påbörja leverans av de beställda tjänsterna under ångerfristen. Kunden samtycker till att om leverans påbörjats under ångerfristen, förlorar kunden sin ångerrätt.

1.5 Serverhallen kan frånträda avtalet om Serverhallen finner att tjänsterna av tekniska skäl inte kan levereras.

1.6 Kunden skall alltid hålla Serverhallen informerad om sin utdelningsadress och e-postadress för att Serverhallen skall kunna skicka fakturor och annan andra meddelanden till Kunden. Det är Kundens ansvar att underrätta Serverhallen om eventuella ändringar av dessa adresser.

1.7 Företagskund skall utse en kontaktperson. Denna kontaktperson skall vara behörig företrädare för Kunden och ha befogenhet att i samarbete med Serverhallen fatta de beslut som kan krävas med anledning av detta avtal. Kontaktperson skall kunna nås via e-post. Kunden skall meddela Serverhallen kontaktpersonens namn, telefonnummer och e-postadress. Det är Kundens ansvar att hålla Serverhallen informerad om eventuella förändringar av Kontaktperson.

2. Avgifter och betalning

2.1 Kunden är skyldig att betala vid var tid gällande avgifter för tjänsten.

2.2 Avgifter för avtal utgår i form av installationsavgifter samt löpande fasta och rörliga avgifter som samtalsavgifter och uppkopplingskostnader. Installationsavgifter och fasta kostnader faktureras i förskott, rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Fakturering sker med 20 dagars betalningsvillkor.

2.3 Kund erhåller en fast samtalskredit för vilken samtal till det fasta och mobila telenätet kan ringas. Krediten räknas ned med kostnaden för varje utfört samtal. När krediten är fullt utnyttjad kan enbart nödsamtal ringas. Krediten regleras automatiskt mot betalning av faktura. För privatpersoner är krediten 500 SEK, för företagsskunder är krediten 3000 SEK. Önskar högre kredit kan kunden deponera det belopp som kunden önskar höja samtalskrediten med.

2.4 Avgifter för tjänsten börjar gälla från det månadsskifte som ligger närmast den dag då tjänsten levererats. Leverans skall anses ha fullgjorts då första samtal registrerats.

2.5 Kund är skyldig att betala fakturan senast på den sista dag som framgår av Serverhallens faktura. Om Kund är i dröjsmål med betalning har Serverhallen rätt till ränta enligt 6 räntelagen (1975:635), påminnelseavgift enligt lag och ersättning för inkassokostnad enligt lag.

2.6 Kunden skall snarast meddela Serverhallen om faktura anses felaktig. Sker detta inte inom 8 dagar efter fakturadatum, förlorar Kunden rätten att göra invändning mot fakturan.

2.7 Om tjänst stängs av enligt punkt 6 nedan har Serverhallen rätt att vid återöppnande av tjänst ta ut en ny installationsavgift enligt då gällande prislista.

3. Servicenivå för levererade tjänster

3.1 Samtliga tjänster levereras med servicenivå enligt punkt 3.2 - 3.8 om inget annat avtalats.

3.2 Tjänsterna levereras med aktiv övervakning av att de tjänsteservrar som hanterar de tjänster kunden abonnerar på, svarar korrekt på tjänstespecifika anrop för varje abonnerad tjänst.

3.3 Om tjänsterna som övervakas enligt punkt 3.2 inte svarar korrekt på anrop vid 3 tillfällen under 15 minuter larmas servicetekniker för kontroll och eventuell åtgärd. Under vardagar mellan 8-17 påbörjas arbetet med att avhjälpa felet omedelbart efter mottaget larm. Under övrig tid påbörjas felavhjälpning inom 4 timmar.

3.4 Felanmälan av tjänst som inte fungerar skall göras via e-post till adress support@serverhallen.com alternativt supportformulär på Serverhallens hemsida, eller via telefon om e-post eller supportformulär inte är tillgängliga. Inkomna ärenden påbörjas inom max 1 arbetsdag men alltid så snart som det är möjligt.

3.5 Serverhallen skall vidta rimliga åtgärder för att avhjälpa fel och avbrott i tjänsterna.

3.6 Om Serverhallen efter felanmälan från Kunden vidtagit åtgärder för att avhjälpa fel som beror på Kunden eller något förhållande på dess sida skall Kunden ersätta Serverhallen för arbete och övriga kostnader enligt Serverhallens då gällande prislista.

3.7 Maximalt stillestånd i kundens abonnerade tjänster då felet beror på fel enligt punkt 3.3 garanteras till 3 arbetsdagar från det servicetekniker påbörjat felavhjälpning.

4. Underhåll mm

4.1 Serverhallen underhåller kontinuerligt all utrustning, som används för leverans av tjänsterna, för att säkerställa god kvalitet och säkerhet.

4.2 Servicefönstret då schemalagt underhåll sker är förlagt till söndagar mellan 08.00 – 12.00. Extra servicefönster kan aviseras vid behov av större avbrott. Avisering av extra servicefönster sker på www.ipfon.com och via e-post till kundens kontaktperson minst 5 dagar innan avbrottet.

4.3 Serverhallen har rätt att när som helst utan förvarning göra kortare avbrott i tjänsterna för att åtgärda drift- eller säkerhetsproblem. Sådana avbrott redovisas alltid i efterhand på hemsidan om avbrottet överstiger 15 minuter och utgör inte grund för avgiftsnedläggning enligt punkt 7.1.

5. Användning av tjänst

5.1 Kunden är i förhållande till Serverhallen ensam och fullt ut ansvarig för den information som överförs, publiceras och görs tillgänglig via den abonnerade tjänsten. Serverhallen ansvarar inte på något sätt för den information som överförs, publiceras och görs tillgänglig genom tjänsten. Kunden är ansvarig för att alla nödvändiga tillstånd finns för att sprida, ta emot eller lagra information. Kunden svarar gentemot Serverhallen för åtgärder som utförts av personer som Kunden gett möjlighet att använda tjänsten.

5.2 Kunden förbinder sig att följa gällande lagar och myndighetsföreskrifter. Kunden skall även följa de anvisningar för användandet av tjänsten som meddelas av Serverhallen. Kunden får inte använda tjänsten så att det medför skada eller olägenheter för Serverhallen, andra Serverhallenkunder eller annan.

5.3 Kunden får inte vidareförsälja eller upplåta tjänsten till tredje part.

5.4 Om Kunden använder tjänsten i strid mot avtalet skall Kunden ersätta Serverhallen för den skada som därigenom uppkommer. Kunden skall hålla Serverhallen skadelös för krav från tredje man mot Serverhallen på grund av Kundens användning av tjänsten.

6. Stängning

6.1 Serverhallen får med omedelbar verkan stänga tjänsten om – Kunden trots påminnelse inte betalat avgiften inom angiven tid – Kunden använt tjänsten i strid med punkt 5 – Kunden använder tjänsten så att avsevärda olägenheter uppstår för Serverhallen eller annan.

7. Avgiftsnedsättning

7.1 Om Serverhallen inte levererar tjänsten i enlighet med punkt 3 har kunden rätt att begära nedsättning med delar av eller hela avgiften för de drabbade tjänsterna. Nedsättning av avgift medges bara för avbrott som Kund felanmält till Serverhallen och bara för den tid avbrottet varat. Sådan begäran skall inges skriftligen till Serverhallen senast 5 arbetsdagar efter att felet anmälts till Serverhallen. Överenskommen nedsättning görs alltid vid närmast efterföljande faktureringsstillfälle.

8. Ansvarsbegränsning

8.1 Serverhallen är inte ansvarig eller skadeståndsskyldig för direkta eller indirekta skador, eller ekonomiska förluster som Kunden eller tredje part åsamkats på grund av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller liknande omständighet.

8.2 Serverhallen är inte skadeståndsskyldig om någon annan än Kunden bereder sig tillgång till tjänsterna och förstör eller förvanskar data eller information.

8.3 Serverhallen ansvarar inte i något fall för indirekt skada, t.ex. förlorad vinst eller utebliven nytta av avtalet.

8.4 Serverhallens skadeståndsansvar är begränsat till maximalt 10 000 kr.

8.5 Kund som vill framställa skadeståndsanspråk mot Serverhallen skall framställa skadeståndsanspråket inom skälig tid från det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts. Framställer inte Kunden anspråket inom skälig tid, dock senast 3 månader efter det att skadan upptäcktes eller borde ha upptäckts, förlorar Kunden rätt att göra kravet gällande.

8.6 Ingendera part skall vara ansvarig för, eller anses ha brutit mot avtalet genom, försening eller underlåtenhet att prestera mot detta avtal om det har sin grund i en oförutsedd händelse såsom krig, strejk, lockout, brand, katastrof, avbrott i allmänna kommunikationer eller andra omständigheter som ligger utanför vad som rimligen kan anses vara inom parternas kontroll.

9. Överlåtelse av avtal

9.1 Serverhallen har rätt att när som helst överlåta detta avtal till annat bolag, förutsatt att det andra bolaget kan förväntas fullgöra sina skyldigheter mot Kunden enligt avtalet.

9.2 Kunden får överlåta avtalet efter Serverhallens medgivande. Överlåtelsen och medgivandet skall ske skriftligen. Överlåtelse kräver att Kunden har betalat alla utestående avgifter fram till datumet för överlåtelsen.

9.3 Serverhallen får utnyttja underleverantör för fullgörandet av detta avtal.

10. Avtalstid, giltighet och uppsägning

10.1 Avtalet gäller under en inledande bindningsperiod om 12 månader räknat från det månadsskifte som ligger närmast leveransen av tjänsterna.

10.2 Om inte Kund eller Serverhallen har sagt upp avtalet minst 1 månad före den inledande bindningsperiodens slut, förlängs avtalet att gälla 12 månader i taget.

10.3 Serverhallen har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden har använt tjänsterna i strid med dessa allmänna villkor eller vad som annars har avtalats mellan parterna. Serverhallen har även rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Kunden försätts i konkurs eller annars kan anses vara på obestånd. Uppsägning skall ske skriftligen.

10.4 Serverhallen har alltid, således även under den inledande bindningsperioden rätt att säga upp avtalet med 1 månads varsel, på grund av ekonomiska eller tekniska skäl.

10.5 Kunden har rätt att säga upp avtalet enligt punkt 11.5 nedan. Kunden kan även säga upp avtalet enligt eventuella särskilda villkor som bifogats avtalet.

11. Ändringar

11.1 Serverhallen har rätt att ändra Allmänna villkor och Särskilda villkor för tjänsterna samt priser. Serverhallen får även göra ändringar i tjänsterna.

11.2 Serverhallen har rätt att ändra Allmänna villkor och Särskilda villkor för tjänsterna genom att senast en (1) månad innan ändringen informera Kunden om förändringen genom e-post till senast uppgivna e-postadress.

11.3 Serverhallen får utan föregående underrättelse till Kunden förändra tjänsterna under förutsättningen att ändringen inte väsentligt ändrar innehållet i tjänsten.

11.4 Serverhallen har rätt att ändra avgifter genom att senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft informera Kunden via e-post till senast uppgivna e-postadress.

11.5 Om en ändring är till väsentlig nackdel för Kunden, eller om det är en avgiftshöjning har Kunden rätt att säga upp avtalet till tidigast den tidpunkt då ändringen träder i kraft, dock inte till en tidpunkt innan Serverhallen erhållit uppsägningen. Uppsägning skall ske skriftligen och senast två veckor efter det att Kunden fått information om ändringen.

12. Tvist

12.1 Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal skall avgöras i svensk domstol enligt svensk rätt.