

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR PRIVATKUNDER

GILTIGA FR.O.M. DEN 2018-03-22

### 1. DEFINITIONER

”**Universal Telecom**” avser A3 Privat AB, org. nr 556767-1903, eller om så tillämpligt, annat bolag inom den koncern i vilken A3 Privat AB ingår, för verksamhet som bedrivs under varumärket *Universal Telecom*.

”**Avtalet**” avser Parternas avtal om Universal Telecoms tillhandahållande av Tjänst samt dessa allmänna villkor och tillämpliga särskilda villkor för Tjänsten.

”**Kund**” avser fysisk person med vilken Universal Telecom har ingått Avtalet.

”**Kunduppgift**” avser uppgift om Kunden såsom namn, adress, personnummer, abonnemangsnummer, IMSI-nummer eller annan uppgift om Kunden eller Kundens Tjänst.

”**Part**” eller ”**Parterna**” avser Universal Telecom eller Kunden enskilt eller tillsammans.

”**Trafikuppgift**” avser uppgift som behandlas i syfte att befordra ett elektroniskt meddelande via ett elektroniskt kommunikationsnät eller för att fakturera detta meddelande såsom exempel tid, omfattning, använda kommunikationsnät, lokaliseringssuppgifter och tekniska data.

”**Tjänst**” avser den tjänst eller de tjänster som Universal Telecom ska leverera till Kunden enligt Avtalet.

### 2. AVTALET M.M.

#### 2.1 Avtalets omfattning

Dessa allmänna villkor gäller för Universal Telecoms leverans av Tjänst till Kund.

#### 2.2 Parternas åtaganden

Genom Avtalet åtar sig Universal Telecom att leverera Tjänsten och Kunden att erlagga ersättning för Tjänsten och att i övrigt agera i enlighet med Avtalets villkor.

#### 2.3 Gällande villkor för Avtalet

2.3.1 I Avtalet ingår de beställningshandlingar som ingår i samband med Avtalets ingående och vid var tid gällande tjänstebeskrivning, särskilda villkor för Tjänsten i fråga, dessa allmänna villkor och vid var tid gällande prislista. Avtalshandlingarna ska vid motstridigheter tillämpas i nu angiven ordning. Särskilda skriftliga överenskommelser mellan Parterna alternativt kampanjvillkor har företräde framför övriga avtalsvillkor. Varje Tjänst som Kunden beställt av Universal Telecom omfattas av en enskild beställningshandling och blir en del av detta Avtal.

2.3.2 Vid var tid gällande tjänstebeskrivning och prislista finns tillgängliga på [www.UniversalTelecom.se](http://www.UniversalTelecom.se).

2.3.3 Kampanjerbjudanden som från tid till annan erbjuds av Universal Telecom, t.ex. att teckna Tjänst till rabatterat pris, får endast nyttjas en (1) gång per person under en period om 24 månader såvida inte annat avtalats.

## **2.4 Kundens avtal med tidigare leverantör**

Om Kunden har avtal med tidigare leverantör av motsvarande tjänst som Tjänsten avser, ansvarar Kunden för att avtal med tidigare leverantör sägs upp. Kunden är medveten om att Kunden kan komma att faktureras avgifter från den tidigare leverantören med anledning av uppsägningen.

## **2.5 Kreditprövning**

Universal Telecom har rätt att utföra kreditprövning av Kunden innan Avtalets ingående och under Avtalets giltighetstid om skäl, enligt Universal Telecoms rimliga uppfattning, finns. För att ingå avtal med Universal Telecom krävs att Kunden är myndig och att Kunden passerar kreditprövningen. Universal Telecom har rätt att avböja att ingå avtal med Kunden utifrån resultatet från kreditprövningen.

## **2.6 Ändring av villkor samt överlåtelse av Avtalet**

2.6.1 Universal Telecom har rätt att ändra eller göra sådana tillägg till Avtalet som följer av ändrad lagstiftning, är till fördel för Kunden eller inte har påverkan på Avtalets materiella innehåll. I den mån Universal Telecom önskar göra andra ändringar eller tillägg till Avtalet, ska Kunden informeras skriftligen via e-post eller brev minst en (1) månad innan ändringen avses träda ikraft. Om Kunden inte accepterar villkorsändring som inte följer av ändrad lagstiftning, inte är till fördel för Kunden eller som har påverkan på Avtalets materiella innehåll får Kunden utan kostnad säga upp Avtalet avseende berörd del av Tjänst med verkan från det att villkorsändringen träder ikraft. Kund anses ha accepterat ändringen om Kunden inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

2.6.2 Kunden får endast, helt eller delvis, överlåta Avtalet till annan efter Universal Telecoms skriftliga godkännande. Vid sådan överlåtelse har Universal Telecom rätt att fakturera Kunden enligt vid var tid gällande prislista.

2.6.3 Universal Telecom har rätt att, helt eller delvis, överlåta Avtalet till annan om det kan ske utan att detta påverkar avtalad Tjänst. Universal Telecom har också rätt att utan föregående meddelande överlåta eller pantsätta rätten att fakturera eller annars erhålla betalning enligt Avtalet.

## **2.7 Meddelanden**

2.7.1 Meddelanden till Kund ska anses ha kommit denne tillhanda senast tre (3) dagar efter det att meddelandet avsänts med post till den av Kund senast angivna adressen. Meddelanden som sänts via sms, mms, epost, fax eller dylikt eller annan applikation som tillhandahålls Kunden av Universal Telecom ska anses ha nått Kund vid sändningstillfället.

2.7.2 Kunden ska uppge den postadress och e-postadress till vilken Kunden önskar att Universal Telecom ska sända faktura och andra meddelanden. Kunden är skyldig att meddela Universal Telecom om ändring av fakturaadress och ändring av Kundens kontaktinformation i form av telefonnummer och e-postadress.

### **3. ÅNGERRÄTT**

Om Avtalet har träffats på distans, har Kunden ångerrätt enligt lagen (200559) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. I sådant fall lämnas information om ångerrätt till Kunden när avtalet ingås. Information om ångerrätt kan även fås på [www.Universal Telecom.se](http://www.UniversalTelecom.se) eller via Universal Telecoms kundtjänst.

### **4. LEVERANS AV TJÄNSTEN**

#### **4.1 Kundens fullmakt till Universal Telecom**

För att kunna leverera Tjänst till Kunden kan Universal Telecom komma att behöva vidta åtgärder i förhållande till nätleverantörer, underleverantörer och/eller Kundens tidigare leverantör avseende den aktuella Tjänsten. Genom ingåendet av Avtalet befullmäktigar Kunden Universal Telecom att vidta samtliga de åtgärder gentemot tredje man som krävs för att Tjänsten ska kunna levereras, inbegripet men inte begränsat till uppsägning av Kundens avtal om motsvarande tjänst hos tidigare leverantör, i förekommande fall anmälan av Universal Telecom som Kundens förvalsoperatör, beställning av tjänst och/eller tilläggstjänst till den av Kunden angivna adressen samt begäran av nummerportering. I den mån sagda åtgärder inte kan utföras av Universal Telecom med stöd av fullmakt åtar sig Kunden att vidta nödvändiga handlingar för att åtgärderna ska kunna vidtas.

#### **4.2 Leveranshinder**

Om det efter Avtalets ingående men innan Universal Telecom börjat leverera Tjänsten visar sig att Tjänsten inte kan levereras enligt avtalade priser och villkor har Part rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

#### **4.3 Leveranstid**

Universal Telecom ska leverera Tjänsten i enlighet med vad som anges i beställningshandling eller andra avtalade tjänstespecifika särskilda villkor för Tjänsten om inte annat avtalats mellan Parterna.

#### **4.4 Ledningsdraging m.m.**

Om Universal Telecom behöver tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller annan anslutning fram till den punkt dit Tjänsten levereras hos Kund, är Kunden skyldig att på Universal Telecoms begäran ombesörja sådant tillstånd utan kostnad för Universal Telecom.

#### **4.5 Tillträde till Kundens bostad m.m.**

4.5.1 Kunden är skyldig att ge Universal Telecom eller Universal Telecoms underleverantör tillträde till bostad eller annat utrymme i den mån det är nödvändigt för Universal Telecoms installation, felsökning, reparation, underhåll eller annat tekniskt arbete avseende Tjänsten.

4.5.2 Kunden ansvarar för tillhandahållande av utrymme, klimatkrav i utrymmet, elanslutning samt förbrukning av elström som behövs för leverans av Tjänsten.

4.5.3 Kunden ansvarar, i förekommande fall, för att allt förberedelsearbete i Kundens lokaler som behövs för Universal Telecoms leverans av Tjänsten utförs på Kundens bekostnad i enlighet med Universal Telecoms instruktioner.

#### **4.6 Underleverantörer**

Universal Telecom har rätt att använda underleverantörer för att fullgöra eller annars utöva sina rättigheter och skyldigheter under Avtalet. Universal Telecom ansvarar för sådan underleverantör som för egen del.

### **5. ÅTAGANDEN FÖR KUNDEN**

#### **5.1 Allmänt**

5.1.1 Kunden ska vid varje tidpunkt följa villkoren i Avtalet och erlägga avgifter enligt punkt 9. Kunden ska i samband med tecknande av Avtalet och under avtalstiden förse Universal Telecom med samtliga de upplysningar som Universal Telecom är i behov av och efterfrågar för att kunna leverera Tjänsten enligt Avtalet.

5.1.2 Tjänsten är endast avsedd, och får endast användas, för privat bruk av Kunden.

#### **5.2 Annans användning av Tjänsten**

5.2.1 Kunden äger inte rätt att vidareöverlåta eller vidareupplåta Tjänst till tredje man utan Universal Telecoms skriftliga samtycke.

5.2.2 Kunden ansvarar för all användning av Tjänsten och för att all användning av Tjänsten följer Avtalets villkor. Kunden är skyldig att erlägga ersättning för Tjänsten, oberoende av om det är Kunden eller annan som har använt Tjänsten.

5.2.3 Kunden ansvarar för och ska tillse att säkerhetskoder och hårdvara som hör till Tjänsten används och förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte kan ta del av dem. Med säkerhetskoder avses bl.a. användarnamn, lösenord och PIN-koder. Vid misstanke om att säkerhetskoder eller hårdvara kommit obehörig person tillhanda ska Kunden snarast meddela Universal Telecom samt vidta åtgärder för att återställa säkerheten.

#### **5.3 Utrustning**

5.3.1 Om Tjänst kräver att utrustning ansluts till allmänt tillgängligt data- och telekommunikationsnät har Kunden endast rätt att använda utrustning som är godkänd för detta ändamål (t.ex. att utrustningen är T- eller CE-märkt). Oberoende av om Kundens utrustning är godkänd eller inte ska Kunden på Universal Telecoms begäran omedelbart koppla ur utrustning som orsakar störningar i Universal Telecoms eller annans utrustning eller nät.

5.3.2 Om Tjänst innebär att Universal Telecom tillhandahåller Kunden utrustning som ska fortsätta att vara Universal Telecoms egendom åtar sig Kunden att hantera sådan utrustning med tillbörlig aktsamhet och följa de anvisningar som Universal Telecom utfärdar beträffande skötsel av utrustningen. Utrustningen får endast användas för det ändamål som framgår av Avtalet och får inte säljas, pantsättas, hyras ut, lånas ut eller förfogas över på annat sätt utan Universal Telecoms skriftliga medgivande därtill. Kunden står risken för skada på eller förlust

av sådan utrustning från den tidpunkt då utrustningen levererats till avtalad leveransadress. Om Avtalet upphör att gälla, oavsett anledning, är Kunden skyldig att, på Universal Telecoms begäran, returnera sådan utrustning till Universal Telecom. Om så inte sker eller om återlämnad utrustning är obrukbar eller har utsatts för onormal förslitning debiteras Kunden med belopp motsvarande utrustningens nyvärde vid Avtalets ingång.

- 5.3.3 Universal Telecom ansvarar ej för utrustning som levererats av annan än Universal Telecom. Detta omfattar men är ej begränsat till konfiguration, kompatibilitet, drift och underhåll.

#### **5.4 Flytt**

- 5.4.1 Om Kunden ändrar adress ska detta omedelbart anmälas till Universal Telecom på sätt som Universal Telecom anvisar. Beroende på vilken Tjänst som omfattas av Avtalet äger Universal Telecom rätt att debitera Kunden för flytt av Tjänsten enligt vid var tid gällande prislista. Universal Telecoms rätt till betalning av eventuella fasta avgifter och minimidebiteringar faller inte bort under flyttperioden.

- 5.4.2 Kunden ska snarast möjligt, dock senast trettio (30) dagar, före flytt meddela Universal Telecom och lämna erforderlig information för att Universal Telecom ska kunna administrera flytt av Tjänsten.

- 5.4.3 Om det av tekniska skäl inte är möjligt att leverera Tjänsten eller del av Tjänsten till den nya adressen ska Avtalet fortsätta att gälla oförändrat, varvid Kunden är bunden vid Avtalets ursprungliga villkor innefattande, utan begränsning, den avtalade bindningstiden. Kunden äger dock rätt att med iakttagande av gällande uppsägningstider samt bestämmelserna i punkt 9.3 säga upp den del av Tjänsten som inte längre kan levereras.

#### **5.5 Missbruk av Tjänsten**

Om Kunden använder Tjänsten i strid med lag eller annan författning eller på sätt som är till väsentlig nackdel för Universal Telecom eller tredje man (missbruk av Tjänsten) har Universal Telecom rätt att, utan rätt till återbetalning för Kunden, begränsa eller avbryta tillhandahållandet av Tjänsten och även radera eventuell information hänförlig till Kunden som finns lagrad hos Universal Telecom. Kunden är vidare skyldig att i sådana fall vidta rimliga åtgärder för att missbruket av Tjänsten ska upphöra. Missbruk av Tjänsten omfattar men begränsas inte till att

- (a) vidareöverlåta eller vidareupplåta Tjänsten utan samtycke enligt 5.2.1;
- (b) utnyttja Tjänsten så att olägenheter eller skada uppstår för Universal Telecom eller tredje man;
- (c) vidta åtgärder, innefattande men inte begränsat till publicering av innehåll på internet, som strider mot god sed eller mot tillämplig lagstiftning, eller på annat sätt kan uppfattas som olämpliga inklusive men inte begränsat till hotfullt, stötande, oetiskt, hets mot folkgrupp, uppviglande eller kränkande;
- (d) sprida datavirus, olika former av spam eller liknande massspridning;
- (e) portscanna eller göra intrång;

- (f) ansluta hårdvara med störande eller felkonfigurerad programvara;
- (g) delta i "peer to peer"-nätverk eller liknande som innebär att Tjänsten utnyttjas onormalt mycket; eller
- (h) åtgärder som medför intrång i Universal Telecoms eller tredje mans immateriella rättigheter.

## **6. BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER OCH TRAFIKUPPGIFTER M.M.**

### **6.1 Allmänt**

6.1.1 Kunden ska, på Universal Telecoms begäran, lämna de uppgifter som Universal Telecom behöver för att tillhandahålla Tjänsten. Kunden ska utan dröjsmål meddela Universal Telecom om ändringar i sådana uppgifter. Kunden ansvarar för att uppgifterna från tid till annan är korrekta.

### **6.2 Uppgifter som behandlas och ändamålen med behandlingen**

6.2.1 Universal Telecom behandlar Kunduppgifter och Trafikuppgifter i samband med utförandet av Tjänsten enligt vad som beskrivs i denna punkt 6.

6.2.2 I syfte att fullgöra Avtalet behandlar Universal Telecom Kunduppgifter och Trafikuppgifter för

- (a) kreditprövning av Kunden;
- (b) administratation av Tjänsten såsom fakturering, reklamation, kundtjänst, felavhjälpning och registervård;
- (c) att förhindra spridning av spam, virus eller motsvarande genom att behandla IP-adresser och innehåll i exempelvis e-post, sms och mms och eftersöka blockera och avlägsna IP-adresser och meddelanden som kan antas innehålla sådant material;
- (d) kundanalys och statistiska ändamål såsom för kontinuerlig utvärdering och förbättring av Tjänsten och verksamhetsutveckling.

6.2.3 Universal Telecom kommer vidare att behandla allmänna uppgifter om Kunden (namn, adress, kön, ålder samt allmänna uppgifter om tjänstegrupper som Kunden utnyttjar) för direkt marknadsföring, vilket utgör ett berättigat intresse för Universal Telecom i enlighet med 10 § Personuppgiftslagen (1998204) och Artikel 6.1(f) Europaparlamentets och Rådets Förordning (EU) 2016/679 ("Dataskyddsförordningen"), som kommer ersätta personuppgiftslagen från och med den 25 maj 2018.

6.2.4 Kunden samtycker till att Universal Telecom, såvitt avser Tjänst som omfattar telefonitjänst, lämnar ut Kundens namn, adress och telefonnummer för nummerupplysning i allmänt tillgänglig abonnentförteckning.

6.2.5 Kunden kan närsomhelst återkalla samtycke enligt punkt 6.2.4 genom skriftligt meddelande till Universal Telecom.

### **6.3 Inhämtande och överföring av uppgifter**

- 6.3.1 För genomförande av kreditprövning av Kunden kan kredituppgifter komma att inhämtas från tredje part.
- 6.3.2 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter för kundanalys och statistiska ändamål enligt punkt 6.2.2(d) kan Universal Telecom komma att överföra uppgifter till tredjepartsleverantör av sådana tjänster.
- 6.3.3 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter för direkt marknadsföring kan sådana uppgifter komma att överföras till parter som Universal Telecom samarbetar med för sådana ändamål.
- 6.3.4 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter enligt denna punkt 6 kan sådana uppgifter komma att föras över till, och för Universal Telecoms räkning behandlas av, bolag i den koncern i vilken Universal Telecom ingår.

### **6.4 Överföring till tredje land**

- 6.4.1 För behandling av Kunduppgifter och Trafikuppgifter för administration av Tjänsten enligt punkt 6.2.2(b) överför Universal Telecom uppgifter, innefattande personuppgifter, till IT-Lab D.O.O. i Serbien för behandling av sådana uppgifter för Universal Telecoms räkning såsom personuppgiftsbiträde.
- 6.4.2 Överföring av personuppgifter till Serbien, som utgör ett s.k. tredje land (d.v.s. ett land utanför EES), sker i enlighet med vid var tid tillämplig personuppgiftslagstiftning. Vid Avtalets ingående sker sådan överföring med stöd av Europarådets konvention 108 om skydd för enskilda vid automatisk databehandling av personuppgifter. Från och med ikraftträdandet av Dataskyddsförordningen den 25 maj 2018 kommer överföring att ske med stöd av standardklausuler antagna av EU-kommissionen, vilka kommer finnas tillgängliga på [www.UniversalTelecom.se](http://www.UniversalTelecom.se), eller annars med vidtagande av lämpliga skyddsåtgärder för att personuppgifterna och Kundens rättigheter ska skyddas.
- 6.4.3 Utöver vad som anges ovan kommer Kunduppgifter eller Trafikuppgifter inte att överföras till tredje land.

### **6.5 Rätt till registerutdrag, rättelse och invändning**

- 6.5.1 Kunden har rätt att kostnadsfritt begära registerutdrag angående den personuppgiftsbehandling som Universal Telecom utför angående Kunden. Kunden har även rätt att begära rättelse av felaktiga uppgifter samt att invända mot behandling av personuppgifter för direkt marknadsföring.
- 6.5.2 Vid Kundens invändning mot behandling av personuppgifter för direkt marknadsföring kommer Universal Telecom att upphöra med sådana behandling.

### **6.6 Gallring och rätt till radering**

- 6.6.1 Kundens Kunduppgifter och Trafikuppgifter kommer inte att bevaras under längre tid än vad som är nödvändigt med hänsyn till ändamålen med behandlingen och Universal Telecom kommer i övrigt att utplåna eller avidentifiera personuppgifter på sätt som följer av vid var

tid gällande lagstiftning. Kunden har dock rätt att kräva radering av felaktiga uppgifter samt då behandling inte längre är nödvändig. Begäran om radering kan även göras för Kunduppgifter och Trafikuppgifter som behandlas för direkt marknadsföring.

- 6.6.2 Oaktat punkt 6.6.1 kan Universal Telecom komma att behandla Kunduppgifter och Trafikuppgifter under den tid och i den mån det krävs för att fullgöra skyldighet enligt lag, annan författning eller myndighetsbeslut.

## **6.7 Rätt till begränsning**

- 6.7.1 Kunden har rätt att begära begränsning av Kunduppgifter och Trafikuppgifter som utgör personuppgifter i nedanstående fall.

- (a) Om Kunden ifrågasätter riktigheten av uppgifterna.
- (b) Om behandlingen är otillåten och Kunden väljer begränsning av uppgifter istället för radering.
- (c) Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de tidigare behandlats för men Kunden behöver dessa för etablering eller, utövandet av eller försvar mot rättsliga krav.
- (d) Om Kunden invänt mot behandling som stödjer sig på berättigat intresse enligt artikel 6.1(f) Dataskyddsförordningen.

- 6.7.2 En begränsning av personuppgiftsbehandling innebär att personuppgifterna fortsätter att lagras men i övrigt inte behandlas vidare av Universal Telecom utan Kundens samtycke.

## **6.8 Rätt till dataportabilitet**

Kunden har från och med Dataskyddsförordningens ikraftträdande rätt att begära ut Kunduppgifter och Trafikuppgifter som utgör personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt och maskinläsbart format för de uppgifter som Kunden själv lämnat i de fall dessa uppgifter behandlats med anledning av samtycke från Kunden eller på grund av avtal.

## **6.9 Utövande av rättigheter**

- 6.9.1 Om Kunden vill utnyttja någon eller flera av sina rättigheter enligt ovan kan Kunden rikta sådan begäran till Universal Telecom enligt punkt 13 nedan. Universal Telecom kommer att behandla en begäran från Kunden skyndsamt. Om Universal Telecom inte avser att bevilja en begäran eller att inte bevilja den i sin helhet kommer Kunden informeras om detta samt skälen till beslutet.

- 6.9.2 Om Kunden är missnöjd med Universal Telecoms behandling av personuppgifter eller beslut rörande en begäran i enlighet med punkt 6.9 kan Kunden vända sig till Datainspektionen eller annan tillämplig tillsynsmyndighet för framförande av klagomål.

## **7. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

- 7.1 Avtalet innebär inte att upphovsrätt eller andra immateriella rättigheter överläts till Kunden. Kunden får utöver vad som följer av tvingande lagstiftning inte använda, kopiera, ändra eller



på annat sätt hantera programvara som hör till Tjänsten och inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan med undantag för vad som framgår av Avtalet.

- 7.2 Universal Telecom kan som en del av Tjänst tillhandahålla Kunden programvara att användas tillsammans med Tjänsten. Universal Telecom behåller då all ägande- och/eller nyttjanderätt till sådan programvara som tillhör Universal Telecom, eller som tillämpligt, Universal Telecoms licensgivare. Universal Telecom upplåter också till Kunden under Avtalets giltighetstid en enkel icke-exklusiv licens, utan rätt för Kunden att vidareöverlåta eller vidareupplåta licensen samt endast för det ändamålet att Kunden ska kunna utnyttja Tjänsten. Kunden åtar sig att inte, förutom enligt vad som framgår av tvingande lagstiftning, reproducera eller framställa exemplar av mjukvara. Kunden har dock rätt att framställa ett (1) säkerhetsexemplar. Vidare åtar sig Kunden att inte, utöver vad som är tillåtet enligt tvingande lagstiftning, modifiera, anpassa, översätta, utföra "reverse engineering", dekompile eller disassemblera mjukvaran eller skapa bearbetningar baserade på mjukvaran eller införliva eller inkludera mjukvaran med eller i annan mjukvara.
- 7.3 Universal Telecom svarar inte för intrång i annans rätt som orsakats av att Kunden använder Tjänsten i strid mot Avtalet eller av Kundens modifiering eller annan användning av Tjänsten.

## **8. AVBROTT OCH FEL I TJÄNSTEN**

### **8.1 Avbrott på grund av service och underhåll**

Universal Telecom utför underhåll av Tjänsten i den mån det behövs för att upprätthålla Tjänstens kvalitet. Såvida Parterna inte har avtalat om annat har Universal Telecom rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, begränsa tillgängligheten av Tjänsten i den omfattning som är nödvändig för att kunna utföra sådant underhåll på Tjänsten. Kund har, avseende vissa Tjänster, möjlighet att teckna separata serviceavtal.

### **8.2 Felavhjälpning**

8.2.1 Vid fel på Tjänsten ska Universal Telecom avhjälpa felet inom skälig tid från Kundens felanmälan, såvida inte Parterna kommit överens om annat. Med fel avses att Tjänsten i mer än ringa mån avviker från vad som anges i Avtalet. Universal Telecom är inte skyldigt att avhjälpa fel

- (a) då felet orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar;
- (b) då felet är hänförligt till annat än Universal Telecoms nät;
- (c) då felet har orsakats av ogynnsamma sändnings- eller mottagningsförhållanden för radiokommunikation;
- (d) åska eller liknande omständighet; eller
- (e) då felet är hänförligt till omständighet utanför Universal Telecoms kontroll som Universal Telecom inte skäligen hade kunnat räkna med vid Avtalets ingående och inte heller kunnat förutse eller förhindra.

8.2.2 Om Kunden har anmält fel som orsakats av Kunden eller av annan för vilken Kunden svarar ska Kunden ersätta Universal Telecom för kostnader som Universal Telecom förorsakats på grund av sådan felanmälan.

8.2.3 Felanmälan ska göras enligt de anvisningar som Universal Telecom från tid till annan tillhandahåller kunden.

### **8.3 Prisavdrag**

8.3.1 Som kompensation för fel i Tjänst har Kunden, räknat från den dag reklamation görs i enlighet med punkt 11.3, rätt till prisavdrag enligt denna punkt 8.3. Som "fel" räknas härvid inte sådana fel som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Kunden.

8.3.2 Om Kund inte har kunnat använda Tjänst på grund av fel som faller under Universal Telecoms ansvar är Kund berättigad till prisavdrag, begränsad enligt det följande, förutsatt att andra villkor inte har avtalats i de särskilda villkoren för Tjänsten

(a) Om felet varat i upp till fem (5) på varandra följande dagar utgår ersättning motsvarande tjugofem (25) % av en (1) fast månadsavgift för aktuell Tjänst.

(b) Om felet varat i upp till tio (10) på varandra följande dagar utgår ersättning motsvarande femtio (50) % av en (1) fast månadsavgift för aktuell Tjänst.

(c) Om felet varat i upp till femton (15) på varandra följande dagar utgår ersättning motsvarande sjuttiofem (75) % av en (1) fast månadsavgift för aktuell Tjänst.

(d) Om felet varat i upp till trettio (30) på varandra följande dagar utgår ersättning motsvarande hundra (100) % av en (1) månadsavgift för aktuell tjänst.

(e) Om felet varat i fler än trettio (30) på varandra följande dagar utgår ersättning motsvarande hundra (100) % av en (1) månadsavgift för aktuell Tjänst samt ytterligare femtio (50) % av en (1) månadsavgift för aktuell Tjänst per femdagarsintervall räknat från dag trettioett (31).

8.3.3 Prisavdrag ska regleras genom kreditering av Kundens fasta månadsavgift vid tidpunkten för felet (och för undvikande av missförstånd ej av rörliga avgifter) på nästkommande faktura. Prisavdrag görs för alla Tjänster som påverkas av felet, d.v.s. även indirekt påverkad av Universal Telecom tillhandahållen Tjänst. Prisavdrag som understiger 25 kronor per faktureringsperiod utgår inte.

8.3.4 För undvikande av missförstånd har Kunden inte rätt till prisavdrag för Tjänst utan fast månadsavgift.

## **9. AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR**

### **9.1 Gällande avgifter**

Kunden ska för Tjänsten erlägga löpande fasta och rörliga avgifter samt engångsavgifter (startavgift, installationsavgift, flyttavgift, faktureringsavgift, aviseringsavgift,

återaktiveringsavgift, m.m.) till Universal Telecom enligt Avtalet. Övriga tjänster och funktioner som beställs eller utnyttjas av Kunden debiteras enligt Universal Telecoms vid beställningen/genomförandet gällande prislista. Universal Telecoms rätt till avgiftshöjningar eller påförande av nya avgifter regleras i punkt 2.6.

## **9.2 Information om avgifter**

Information om Universal Telecoms allmänna prislista finns på [www.UniversalTelecom.se](http://www.UniversalTelecom.se), alternativt kan erhållas via Universal Telecoms kundtjänst.

## **9.3 Avgifter vid sampaketerade tjänster**

Om Kundens pris för Tjänsten är kopplat till att Kunden också använder en eller flera andra tjänster hos Universal Telecom har Universal Telecom rätt att förändra Kundens pris på Tjänsten om Kunden upphör att använda någon eller flera av dessa andra tjänster. Det justerade priset på Tjänsten ska utgöras av det pris som gällde hos Universal Telecom då Kunden slutade använda den eller de andra tjänsterna.

## **9.4 Fakturering**

9.4.1 Såvida Parterna inte har avtalat om annat har Universal Telecom rätt att, i förskott eller efterskott, utfärda fakturor varje månad, varannan månad, varje kvartal eller när avgifterna har nått ett visst belopp. Om det finns anledning att betvivla Kundens betalningsvilja eller betalningsförmåga har Universal Telecom rätt att ändra tidigare tillämpat faktureringsintervall för Kunden.

9.4.2 Såvida inte annat framgår av preskriptionslagen har Universal Telecom rätt att fakturera Kunden för användning av Tjänst samt kräva in redan fakturerade belopp (inklusive påförda avgifter) upp till tre (3) år efter det att Universal Telecoms fordran mot Kunden uppkommit.

9.4.3 På samtliga fakturor tillkommer en obligatorisk administrativ avgift om enligt vid var tid gällande prislista. Beroende på vilket leveranssätt av fakturan som Kunden väljer att tillämpa kan denna avgift komma att variera. Om kund önskar få fakturakopia skickad per postgång, utöver den faktura som redan skickats vid ordinarie fakturering, har Universal Telecom rätt att ta ut ytterligare administrativ avgift för detta.

9.4.4 På begäran av Kunden ska Universal Telecom, såvitt avser Tjänst som är en allmänt tillgänglig kommunikationstjänst (såsom telefonitjänster), tillhandahålla Kunden en ospecificerad räkning.

## **9.5 Betalning**

9.5.1 Betalning ska ske med av Universal Telecom godkända betalningsmedel och ska vara Universal Telecom tillhanda på det på fakturan anvisade kontot med angivande av rätt OCR-nummer senast på den förfallodag som anges i fakturan. Om Kunden betalar via autogiro ska fakturerat belopp finnas tillgängligt på det av Kunden angivna kontot senast dagen innan förfallodagen.

9.5.2 Betalningen ska vara Universal Telecom tillhanda inom den tid som anges på respektive faktura.

- 9.5.3 Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta från och med förfallodagen enligt 6 § räntelagen, samt i förekommande fall påminnelseavgift, inkassoavgift och eventuellt andra lagstadgade avgifter. Aktuell påminnelseavgift anges i vid var tid gällande prislista.
- 9.5.4 Universal Telecom har rätt till ersättning enligt Avtalet även om Tjänsten har stängts eller begränsats enligt punkt 10.1.
- 9.5.5 Om det vid kreditprövning av Kunden finns anledning att anta att Kunden inte kommer att kunna fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet har Universal Telecom rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet eller, om Universal Telecom finner det lämpligt, begära att Kunden ställer säkerhet för Avtalets fullgörande, exempelvis genom förtida betalning av ännu inte fakturerade eller uppskattade belopp avseende Tjänsten. Universal Telecom ska även i övrigt om det på grund av onormalt omfattande användning av Tjänst eller av annan anledning finns skäl att anta att Kunden inte har förmåga eller avsikt att fullgöra Avtalet ha rätt att kräva förtida betalning av ännu inte fakturerade eller uppskattade belopp avseende Tjänsten.
- 9.5.6 Universal Telecom har i enlighet med punkt 2.6.3 rätt att överlåta sin rätt att ta emot betalning enligt Avtalet.

## **9.6 Outhämtad försändelse**

Universal Telecom har rätt att debitera en avgift för frakt och administration för outhämtade försändelser.

## **10. STÄNGNING AV TJÄNSTEN**

### **10.1 Stängning på grund av avtalsbrott**

- 10.1.1 Universal Telecom har rätt att stänga av, spärra eller begränsa Kundens tillgång till Tjänsten i följande fall, under sådan period som respektive omständighet fortgår
- (a) om Kunden gör sig skyldig till väsentligt brott mot Avtalet;
  - (b) om Kunden underlåter att, trots påminnelse med erinran om att avstängning kan komma att ske, betala utställd faktura;
  - (c) om det på grund av onormalt omfattande användning av Tjänst, kreditprövning av Kunden eller av annan anledning finns skäl att anta att Kunden inte har förmåga eller avsikt att fullgöra Avtalet;
  - (d) om Kunden underlåter att erlagga förskottsfakturerade belopp enligt punkt 9.5.5;
  - (e) om Kunden använder Tjänsten för att sprida olaglig information eller begå olagliga handlingar eller annars använder Tjänsten i strid med tillämplig lag;
  - (f) om Kunden ansluter Tjänsten till otillåten utrustning som kan orsaka skada;
  - (g) om Kunden inte har vidtagit av Universal Telecom begärd åtgärd, t.ex. kopplat ur utrustning; eller

- (h) om Kunden inte medger Universal Telecom möjlighet att undersöka utrustning som kan antas medföra väsentliga störningar för Universal Telecom eller annan.

10.1.2 Vid stängning eller begränsning av Tjänst enligt punkt 10.1.1 befrias Kunden ej från betalningsskyldighet under stängnings-/begränsningsperioden. Universal Telecom har rätt att debitera Kunden kostnader för stängning, spärning eller begränsning på grund av olägenhet samt för återställande av sådan åtgärd.

## **10.2 Återaktivering av Tjänst**

10.2.1 Om Tjänst stängts av på Kundens begäran ska Universal Telecom återaktivera Tjänsten om Kunden begär det.

10.2.2 Om Tjänsten stängts av eller begränsats enligt punkt 10.1 ska Universal Telecom ta bort begränsningen eller återaktivera Tjänsten när skälet till avstängningen eller begränsningen inte längre föreligger. Om Tjänsten stängts av eller begränsats på grund av obetalda fakturor ska Universal Telecom ta bort begränsningarna eller återaktivera Tjänsten när Kunden har erlagt full betalning för samtliga förfallna fakturor (inklusive eventuellt påförda avgifter och ränta enligt punkt 9.5.3) och framställda krav avseende Tjänsten. Universal Telecom har därvid rätt till återaktiveringsavgift enligt gällande prislista.

## **11. ANSVAR**

### **11.1 Skadeståndsansvar**

Part har rätt till ersättning för direkt skada som motparten, eller någon för vilken motparten svarar, förorsakat genom vårdslöshet.

### **11.2 Ansvarsbegränsningar**

11.2.1 Part har inte rätt till ersättning för indirekt skada, såsom t.ex. utebliven vinst, följdskador eller uppkomna merkostnader.

11.2.2 Universal Telecom ansvarar inte för skada som uppkommer för Kunden till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänsten, intrång i Kundens dator, datavirus eller motsvarande, försening, förvanskning eller förlust av data eller för Kundens eventuella ersättningsskyldighet mot tredje man.

11.2.3 Universal Telecoms ersättningsskyldighet gentemot Kund är alltid begränsad till femtusen (5 000) kronor per skadetillfälle och sammantaget för Kund till maximalt tiotusen (10 000) kronor per kalenderår. Ersättning understigande femtio (50) kronor utbetalas ej. Begränsning i Parts skadeståndsansvar gäller inte om Part agerat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

11.2.4 Universal Telecom har rätt att avräkna erlagt prisavdrag från eventuell skadeståndsansättning till den del prisavdraget utgått på grund av samma fel som orsakat skadan.

11.2.5 Part är befriad från skadeståndsskyldighet om skada har sin grund i omständighet utanför Parts kontroll som Part skäligen inte borde ha räknat med vid Avtalets ingående och inte skäligen heller kunde ha förutsett eller förhindrat. Exempel på sådana ansvarsbefriande omständigheter är arbetskonflikt, olyckshändelser, sabotage, avbrott i elförsörjning,

blixtnedslag, brand, explosion, krig, upplopp, översvämning, hårt väder, naturkatastrof eller myndighets åtgärd eller underlåtenhet.

### **11.3 Reklamation**

Invärdning mot faktura, begäran om prisavdrag eller skadestånd ska för att kunna göras gällande, framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen. Begäran om skadestånd ska alltid framföras skriftligen.

## **12. AVTALETS GILTIGHETSTID OCH UPPHÖRANDE**

### **12.1 Avtalets giltighetstid**

12.1.1 Avtalet ska anses ingånget när Universal Telecom har bekräftat Kundens beställning eller, om detta sker tidigare, när Universal Telecom med Kundens samtycke har börjat tillhandahålla Tjänsten till Kunden. Avtalet gäller tillsvidare såvida inte annat överenskommit. Om Avtal med bindningstid inte sägs upp till bindningstidens utgång övergår Avtalet till att gälla tillsvidare. Vid sådan övergång till tillsvidareavtal har Universal Telecom rätt att fortsättningsvis debitera sådan Kund enligt vid tidpunkten för övergången gällande prislista avseende Tjänst utan bindningstid.

12.1.2 Avtal med Bindningstid börjar löpa från och med den tidpunkt som Tjänsten aktiveras tekniskt och när Kunden getts möjlighet att börja nyttja tjänsten om inte annat avtalats.

### **12.2 Uppsägning av Avtalet**

12.2.1 Respektive Part har rätt att säga upp Avtal som löper tillsvidare till upphörande, med tillämpning av en (1) månads uppsägningstid. Avtal med bindningstid ska för att upphöra vid bindningstidens utgång, sägas upp senast en (1) månad innan bindningstidens utgång, om inte annat anges i tjänstespecifika särskilda villkor.

12.2.2 Såvida inte annat framgår av tjänstespecifika särskilda villkor har Universal Telecom rätt att fortsatt debitera Kunden enligt Avtalet till dess det har upphört att gälla.

### **12.3 Förtida uppsägning av Avtalet**

12.3.1 Part äger rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om den andra Parten gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott.

12.3.2 Exempel på väsentliga avtalsbrott som ger Universal Telecom rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan enligt punkt 12.3.1 är (bl.a. men inte begränsat till) om

- (a) Kunden underlåter att ombesörja tillstånd enligt punkt 3.4;
- (b) Kunden inte lämnar Universal Telecom tillträde till Kundens bostad, lokaler eller andra utrymmen enligt punkt 4.5;
- (c) Kunden missbrukar Tjänsten enligt punkt 5.5;
- (d) Kunden gör sig skyldig till upprepade fall av försenad betalning; eller om

- (e) det finns starka skäl att anta att Kunden inte kommer att betala i rätt tid och dröjsmålet kommer att kunna betraktas som väsentligt.

- 12.3.3 Universal Telecom har rätt att säga upp Avtalet avseende Tjänst med en (1) månads uppsägningstid om Universal Telecom av tekniska skäl inte kan leverera Tjänsten till Kundens adress.
- 12.3.4 Universal Telecom har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs eller kan anses ha kommit på obestånd.

#### **12.4 Verkan av Avtalets upphörande**

- 12.4.1 Om Universal Telecom före utgången av eventuell bindningstid säger upp Avtalet med omedelbar verkan enligt punkt 12.3, alternativt om Avtalet upphört enligt punkt 5.4.3, har Universal Telecom rätt att debitera Kunden för resterande garanterade avgifter (fasta avgifter, minimidebitering, etc.) under den återstående bindningstiden. Om det i förtid uppsagda Avtalet gällde tillsvidare med uppsägningstid har Universal Telecom rätt att debitera Kunden för fasta avgifter motsvarande sådan uppsägningstid.
- 12.4.2 Avtalets upphörande förändrar inte Kundens skyldighet att betala utställda fakturor. Universal Telecom har rätt att slutfakturera Kunden för avgifter som uppkommit genom Kundens användning men som ännu inte fakturerats.
- 12.4.3 Universal Telecom stänger av Tjänsten så snart som möjligt efter det att Avtalet har upphört att gälla. Om Tjänsten inte kan stängas av omedelbart eller på angivet datum ska Avtalets villkor fortsätta att gälla tills dess Tjänsten har stängts av.

### **13. KONTAKT**

Frågor, avseende men inte begränsat till personuppgiftsbehandling, ersättningskrav o.d. från Kunden ska ställas till Universal Telecom på adress

A3 Privat AB

Box 133, 90104 Umeå

alternativt på telefon 0771 85 00 00 eller via Universal Telecoms hemsida

[www.universal.se/kundservice](http://www.universal.se/kundservice).

### **14. TVIST**

Tvist vid tolkning eller tillämpning av Avtalet ska avgöras av svensk domstol enligt svensk lag. Tvist kan även prövas av Allmänna reklamationsnämnden, vars beslut är en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Allmänna reklamationsnämnden prövar inte tvister som enbart rör underlag för fakturering av Tjänster.

### **15. IKRAFTTRÄDANDE**

Dessa allmänna villkor träder ikraft den 2018-03-22 och ersätter alla tidigare gällande allmänna villkor för privatkunder.