

Glocalnets allmänna villkor

Telekommunikationstjänster för privatpersoner (0902)

1. DEFINITIONER

Avtalet: Parternas avtal om Tjänst.

Glocalnet: Glocalnet Scandinavia AB.

Kund: Fysisk person med vilken Glocalnet har ingått avtal om köp av Tjänst.

Tjänst: Tjänst, närmare beskriven i Tjänstespecifika villkor, som tillhandahålls av Glocalnet.

Parterna: Glocalnet och Kunden.

Allmänna villkor: Dessa allmänna villkor, vilka gäller oberoende av levererad Tjänst.

Tjänstespecifika villkor: Villkor som reglerar Avtalet avseende specifik Tjänst.

2. AVTALET

2.1 Allmänt

2.1.1 Avtalet regleras i företrädesordning av gällande avgifter enligt punkt 5.1 nedan, Tjänstespecifika och Allmänna villkor. Om Parterna gjort särskild överenskommelse eller om Kunden ingått avtal om Tjänst inom ramen för en av Glocalnet lanserad kampanj har sådan särskild överenskommelse och kampanjvillkor företräde framför övriga avtalsvillkor. Kampanjvillkoren framgår av Glocalnets bekräftelsebrev till Kunden. Varje Tjänst som Kunden beställt omfattas av ett enskilt Avtal.

2.1.2 Avtalet ingås under förutsättning att Tjänsten kan levereras till den av Kunden uppgivna adressen. Om det, efter Avtalets ingående men innan Glocalnet har börjat leverera Tjänsten, visar sig att Tjänsten inte är tillgänglig på den av Kunden uppgivna adressen, upphör Avtalet omedelbart att gälla, såvida inte annat anges i Tjänstespecifika villkor. Denna punkt 2.1.2 äger dock inte tillämpning på Glocalnets mobiltelefonitjänster, vilka levereras i Telenor Sveriges mobilnät.

2.1.3 I samband med Avtalets ingående äger Glocalnet rätt att genomföra en kreditprövning avseende Kunden. Glocalnet äger rätt att utan vidare åtaganden säga upp Avtalet med omedelbar verkan om kreditprövningen ger skälig anledning att anta att Kunden inte kommer att kunna fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

2.2 Ängerrätt

2.2.1 Kunden har rätt att frånträda Avtalet om det har ingåtts på distans (till exempel genom telefonförsäljning eller via Internet) genom att meddela Glocalnet detta inom 14 dagar från den dag Kunden mottar lagstadgad information om Avtalet och sin ängerrätt (ängerriften). Kunden har alltid sju arbetsdagar på sig att utnyttja sin ängerrätt.

2.2.2 Kundens ängerrätt upphör om Kunden, efter att ängerfristen har börjat löpa, samtycker till att Tjänsten aktiveras eller, om Tjänsten redan är aktiverad och kunden informerats om detta, börjar använda Tjänsten.

2.2.3 Kunden är enligt lag skyldig att styrka att ängerrätten utövas inom ängerfristen. Kunden anses ha utövat sin ängerrätt den dag då Kunden avsände eller lämnade meddelande till Glocalnet därom. Glocalnet står risken för att meddelanden avsända inom ängerfristen inte når Glocalnet förrän efter ängerfristen.

2.3 Ändring av avtalsvillkor

2.3.1 Glocalnet äger rätt att ändra Avtalets villkor. Sådan ändring träder i kraft tidigast en månad efter det att Glocalnet underrättat Kunden om ändringen, såvida inte Glocalnet anger ett senare datum för ikraftträdandet.

2.3.2 Om Kunden inte accepterar villkorsändringen har Kunden rätt att inom en månad från Glocalnets underrättelse säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Denna uppsägningsrätt gäller dock inte om ändringen är uppenbart till nytta för Kunden. Se avsnitt 10.4 angående verkan av Avtalets upphörande.

2.4 Överlåtelse av Avtalet

2.4.1 Kunden får inte överlåta Avtalet, helt eller

delvis, till annan utan godkännande från Glocalnet. **2.4.2** Glocalnet har rätt att, efter att ha meddelat Kunden, överlåta Avtalet till annat bolag om detta kan ske utan att minska Kundens säkerhet. Glocalnet har rätt att, efter att ha meddelat Kunden, överlåta eller pantsätta rätten att ta betalt enligt Avtalet eller pantsätta Avtalet.

2.5 Personuppgifter

2.5.1 Glocalnet Scandinavia AB, organisationsnummer 556554-1512, är Personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens kunduppgifter, såsom t ex namn, personnummer, adress, uppgifter om tecknade avtal och tjänster, samt om Kundens nyttjande av dessa.

2.5.2 Behandling kommer att ske för att Glocalnet skall kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Kunden enligt avtal. Behandlingen omfattar bland annat administration, kundservice och fakturering, samt även kvalitetsarbete, analys och utveckling, information och marknadsföring, samt fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut.

2.5.3 Efter tillstånd från Datainspektionen, i den mån sådant tillstånd erfordras, kan även särskild registerföring av misskötsam kund ske, till undvikande av framtida problem.

2.5.4 Kunduppgifter kan komma att utlämnas till närliggande eller samarbetande bolag samt till myndigheter, och även utanför EU. Sådan informationsöverföring kan komma att ske med användning av bl a Internetbaserad teknik.

2.5.5 Vidare kommer namn, adress, abonnentnummer eller annan identifikation att lämnas ut för nummerupplysningsändamål, om inte Kunden och Glocalnet ingått särskilt avtal om hemligt nummer (vid SMS, betalsamtal och samtal till abonnentupplysningsföretag kan dock Glocalnet inte hindra att hemligt nummer visas hos mottagaren).

2.5.6 Genom ingåendet av detta avtal samtycker Kunden till behandling av Kundens kunduppgifter enligt ovan.

2.5.7 Kunden har rätt att årligen begära kostnadsfri information om kunduppgifterna, och kan när som helst återkalla lämnat samtycke (dock ej retroaktivt), begära rättelse av felaktiga uppgifter, eller meddela att Kunden ej vill erhålla direktreklam från Glocalnet, genom skriftligt besked till Glocalnet. Kunden är medveten om att Avtalet eventuellt inte kan fullgöras om samtycket återkallas och att Glocalnet då har rätt att säga upp Avtalet. Vid sådan uppsägning kommer Kunden att slutfaktureras för eventuell återstående avtalstid.

2.5.8 I den mån marknadsföring sker via e-post eller sms/mms, innehåller alltid reklammeddelandet en giltig adress till vilken Användaren kan sända en begäran om att marknadsföringen skall upphöra.

2.5.9 Kunden skall omgående underrätta Glocalnet om ändrade kunduppgifter.

2.5.10 Abonnentnummer eller annan identifikation för anslutning till Tjänst tilldelas av Glocalnet som även äger rätt att ändra denna om det är påkallat av tekniska, driftmässiga, underhålls- eller numeraradministrativa skäl. Sådan ändring skall meddelas i god tid.

3. GLOCALNETS ÅTAGANDEN

Glocalnet åtar sig att leverera Tjänsten i enlighet med villkoren i Avtalet. Tjänsten finns närmare beskriven i de Tjänstespecifika villkoren, i det informationsmaterial som Kunden fick i samband med beställning samt på Glocalnets hemsida www.glocalnet.se. Tjänsten håller minst den kvalitet som är normal inom branschen.

4. KUNDENS ÅTAGANDEN

4.1 Allmänt

Kunden åtar sig att använda och erlagga ersättning för Tjänsten i enlighet med villkoren i Avtalet.

4.2 Flytt

4.2.1 Om Kunden byter bostad och/eller ändrar

faktureringsadress skall detta omedelbart anmälas till Glocalnet på sätt som Glocalnet anvisar. Beroende på vilken Tjänst Avtalet avser äger Glocalnet rätt att debitera Kunden för flytt av Tjänsten enligt för Avtalet gällande prislista. Glocalnet äger rätt att debitera fasta avgifter för Tjänsten även under flytt.

4.2.2 Om det, vid flytt av Tjänsten till annan adress, av tekniska skäl inte är möjligt att koppla in Tjänsten på den adressen, skall Avtalet anses vara uppsagt från den dag Kunden anmälde flytten i enlighet med punkt 4.2.1, såvida inte annat anges i Tjänstespecifika villkor. Angående verkan av Avtalets upphörande, se avsnitt 10.4.

4.3 Annans användning av Tjänsten

Kunden ansvarar för annan än Kundens användning av Tjänsten samt att andra än Kunden som använder Tjänsten följer villkoren i Avtalet. Kunden är därvid bl.a. skyldig att erlagga ersättning för användning av Tjänsten, oberoende av om det är Kunden eller annan än Kunden som använt Tjänsten.

4.4 Kundens ansvar för utrustning

När Kunden använder Tjänst som kräver att utrustning ansluts till allmänt tillgängligt telenät, får Kunden bara använda godkänd utrustning för detta ändamål (innebär normalt att utrustningen skall vara T- eller CE-märkt). Om det finns skälig anledning till det, skall Kunden på Glocalnets begäran omedelbart koppla ur utrustning och ge Glocalnet eller dess ombud möjlighet att undersöka utrustningen. Sådan urkoppling och undersökning kan till exempel bli aktuell på grund av störningar i Glocalnets eller nätoperatörs system eller om Glocalnet har befogad anledning att anta att Tjänsten används i strid med Avtalet.

4.5 Missbruk av Tjänsten

4.5.1 Om Kunden använder Tjänsten i strid med lag, eller vid användning som är till väsentlig nackdel för Glocalnet har Glocalnet rätt att, utan rätt till återbetalning för Kunden, begränsa eller avbryta tillhandahållandet av Tjänsten och även radera eventuella webbsidor samt övrig information hänförliga till Kunden som finns lagrad hos Glocalnet.

4.5.2 I de Tjänstespecifika villkoren anges exempel på hur Kunden kan missbruka Tjänsten till väsentlig nackdel för Glocalnet.

4.5.3 Om missbruk av Tjänsten föreligger är Kunden skyldig att på Glocalnets begäran vidta rimliga åtgärder för att missbruket skall upphöra. Om Kunden inte efterkommer sådan begäran äger Glocalnet rätt att kräva ersättning enligt punkt 8.1 (Kundens skadeståndsansvar).

5. AVGIFTER

5.1 Gällande avgifter

För Tjänst skall Kunden till Glocalnet erlagga de löpande fasta och rörliga avgifter samt engångsavgifter (startavgift, installationsavgift, flyttavgift, fakturaavgift m.m.) som gäller för Tjänsten. Såvida inte annat anges i Tjänstespecifika villkor skall Glocalnets vid tidpunkten för Avtalets ingående gällande prislistor såsom de då fanns publicerade på Glocalnets hemsida www.glocalnet.se utgöra del av Avtalet. Glocalnets rätt till avgiftshöjningar eller påförande av nya avgifter anges i punkt 2.3 ovan.

5.2 Information om avgifter

Information om Glocalnets avgifter finns på www.glocalnet.se och kan även erhållas från Glocalnets kundservice eller i Glocalnets lokaler. Telefonnummer till kundtjänst anges i Glocalnets bekräftelsebrev till Kunden.

5.3 Avgifter vid samlade tjänster

Om Kundens pris för Tjänsten är kopplat till att Kunden också använder en eller flera andra tjäns-

ter hos Glocalnet äger Glocalnet rätt att förändra Kundens pris på Tjänsten om Kunden upphör att använda någon eller flera av dessa andra tjänster. Det justerade priset på Tjänsten skall utgöras av det pris som gällde hos Glocalnet då Kunden slutade använda den eller de andra tjänsterna.

6. FAKTURERING OCH BETALNING

6.1 Faktureringstidpunkter

6.1.1 Glocalnet äger 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 skälighet anledning att betvivla Kundens betalningsvilja eller betalningsförmåga äger Glocalnet rätt att ändra tidigare tillämpat faktureringsintervall för Kunden.

6.1.2 Såvida inte annat framgår av preskriptionslagen äger Glocalnet rätt att fakturera Kunden för användning av Tjänst samt kräva in redan fakturerade belopp (inklusive påförda avgifter) upp till tre år efter det att Glocalnets fordran mot kunden uppkommit.

6.2 Invändningar mot faktura

Om Kunden anser att en faktura är felaktig skall Kunden meddela Glocalnet detta inom skälighet för att inte förlora sin rätt att invända mot fakturan.

6.3 Betalning

Betalning skall ske med av Glocalnet godkända betalningsmedel och skall vara Glocalnet 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 skall fakturerat belopp finnas tillgängligt på det av Kunden angivna kontot senast dagen innan angiven förfallodag.

6.4 Försenad betalning

Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta, samt i förekommande fall påminnelseavgift, inkassoavgift och eventuellt andra lagstadgade avgifter.

6.5 Avbrytande av tillhandahållande av Tjänsten

6.5.1 Såvida inte annat anges i de Tjänstespecifika villkoren har Glocalnet rätt att vid försenad inbetalning av förfallen faktura avbryta leverans av Tjänsten. Om Kunden gjort sig skyldig till upprepade fall av försenad betalning gäller vad som anges om väsentligt avtalsbrott i punkt 10.3.2.

6.5.2 Om det, p.g.a. onormalt omfattande användning av Tjänst eller av annan anledning, finns skäl att anta att Kunden inte har för avsikt att fullgöra Avtalet har Glocalnet rätt att begränsa eller helt avbryta tillhandahållandet av Tjänsten. Ett exempel på detta är att Kundens avgifter under en eller ett fåtal dagar överstiger 1000 kr. Glocalnet har i sådant fall även rätt att kräva förskotts betalning av samtliga upparbetade men ännu inte fakturerade belopp avseende Tjänsten, med rätt för Glocalnet att avbryta Tjänsten om inte det krävda beloppet kommit Glocalnet tillhanda senast på angivet förfalldatum.

6.5.3 Fasta avgifter fortsätter att debiteras även om leveransen av Tjänsten avbrutits enligt ovan.

6.5.4 Om Kunden inte har reglerat samtliga utställda fakturor eller framställda krav avseende Tjänsten inom 2 veckor från det att Tjänsten avbrutits skall Kunden anses ha begått ett väsentligt avtalsbrott, vilket ger Glocalnet rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan i enlighet med punkt 10.3.2 nedan.

6.5.5 Om Tjänsten har begränsats eller avbrutits skall Glocalnet ta bort begränsningarna eller återaktivera Tjänsten igen när Kunden har erlagt full betalning för samtliga förfallna fakturor (inklusive eventuellt påförda avgifter enligt punkt 6.4) och framställda krav avseende Tjänsten. För sådant borttagande av begränsningar eller återaktivering äger Glocalnet rätt till en avgift enligt för Avtalet gällande prislista.

7. FEL OCH AVBROTT I TJÄNSTEN

7.1 Felanmälan och åtgärdande av fel

7.1.1 Om fel uppstår i Tjänsten skall Kunden anmäla felet till Glocalnet så snart som möjligt.

7.1.2 Glocalnet skall åtgärda felet inom skälighet från Kundens felanmälan. När skälighet bestäms

skall bl.a. beaktas nödvändigheten för Glocalnet att kontakta sina underleverantörer för felavhjälpning. Om Glocalnet inte inom skälighet efter felanmälan åtgärdar väsentliga fel i Tjänsten som Glocalnet är ansvarigt för, har Kunden rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

7.1.3 Glocalnet ansvarar inte för fel som är orsakat av faktorer utanför Glocalnets kontroll som Glocalnet inte kunnat förutse eller undvika. 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.

7.2 Avbrott på grund av reparation, underhåll m.m.

Glocalnet äger rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, tillfälligt avbryta Tjänst för reparation eller underhåll om det behövs för att tillförsäkra Kunden branschmässig kvalitet.

7.3 Avbrott orsakat av Kunden

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 enligt punkt 8.1.

8. SKADESTÅND

8.1 Kundens skadeståndsansvar

Kunden skall ersätta Glocalnet för all skada och för alla krav som är en direkt eller indirekt följd av att Kunden agerat i strid med Avtalet.

8.2 Glocalnets skadeståndsansvar

8.2.1 Glocalnet skall, med de begränsningar som följer av Avtalet, ersätta Kunden för skador som Glocalnet genom oaksamhet orsakar Kunden genom brott mot Avtalet.

8.2.2 Glocalnets skadeståndsansvar omfattar bara direkta skador och således inte indirekta skador som till exempel ersättning för utebliven vinst eller följdskada (t.ex. till följd av handel med värdepapper eller spel såsom poker m.m.) skada, brott som Kunden utsatts för (exempelvis bedrägeri, Phishing, Pharming och modemkapning m.m.), eller förlust genom fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data, eller förlust av data.

8.2.3 Begränsningen avseende indirekta skador gäller inte om Glocalnet förfarit uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

8.2.4 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. Detta gäller under förutsättning att Glocalnet inte förfarit 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.

8.2.5 Eventuella anspråk måste framställas till Glocalnet inom skälighet efter den händelse som anspråket grundar sig på. Med skälighet avses normalt maximalt 60 dagar.

9. GILTIGHETSTID

Avtalet gäller tills vidare såvida inte annat framgår av de Tjänstespecifika villkoren. Eventuell bindningstid och/eller uppsägningstid framgår av de Tjänstespecifika villkoren eller särskild överenskommelse mellan Parterna. Om Avtal med bindningstid inte sågs upp till bindningstidens utgång övergår Avtalet till att gälla tills vidare. Vid sådan övergång äger Glocalnet rätt att fortsättningsvis debitera Kunden enligt vid tidpunkten för övergången gällande prisplan avseende Tjänst utan bindningstid.

10. UPPSÄGNING M.M.

10.1 Kundens uppsägning av Avtalet

10.1.1 Kunden äger rätt att när som helst säga upp Avtalet.

10.1.2 Kunden kan säga upp Avtalet genom att lämna meddelande till Glocalnet därom. Om

det framgår av Tjänstespecifika villkor kan Kund även anses ha sagt upp Avtalet om Kunden byter operatör avseende aktuell tjänst utan att meddela Glocalnet om operatörbytet eller utan iakttagande av uppsägningstid och/eller bindningstid.

10.2 Avtalets upphörande vid Kundens uppsägning

10.2.1 Vid uppsägning enligt punkt 10.1 upphör Avtalet att gälla i enlighet med vad som anges i punkterna 10.2.2 till 10.2.5. Glocalnet äger rätt att debitera Kunden enligt för Avtalet gällande prislista tills Avtalet har upphört, såvida inte annat framgår av punkt 10.4.3.

10.2.2 Om Avtalet gäller tills vidare utan uppsägningstid upphör Avtalet att gälla omedelbart vid uppsägning.

10.2.3 Om bindningstid gäller för Avtalet upphör detta att gälla vid bindningstidens utgång, såvida inte annat anges i punkt 10.2.5.

10.2.4 Om viss uppsägningstid gäller för Avtalet upphör detta att gälla vid uppsägningstidens utgång, såvida inte annat anges i punkt 10.2.5.

10.2.5 Om Kunden säger upp Avtalet under bindningstid och om kvarvarande bindningstid är längre än gällande uppsägningstid upphör Avtalet att gälla först när bindningstiden har löpt ut. Om Kunden säger upp Avtal med både uppsägningstid och bindningstid och bindningstiden upphör under löpande uppsägningstid upphör Avtalet först efter uppsägningstidens utgång.

10.3 Glocalnets uppsägning av Avtalet

10.3.1 Glocalnet äger rätt att när som helst säga upp Avtalet med 30 dagars uppsägningstid. Uppsägning skall ske skriftligen.

10.3.2 Såvida inte annat anges i de Tjänstespecifika villkoren äger Glocalnet rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om

1. Kunden begär väsentligt avtalsbrott,
2. 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
3. Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs eller kommer på obestånd.

Ett avtalsbrott är att betrakta som väsentligt bl.a. om faktura inte betalas inom 60 dagar från förfalldagen, om faktura inte regleras i enlighet med punkt 6.5.4 ovan eller vid upprepade fall av utebliven eller försenad betalning.

10.4 Verkan av Avtalets upphörande

10.4.1 Om Glocalnet säger upp Avtalet före eventuell avtalad bindningstid eller uppsägningstid av skäl som anges i punkt 10.3.2 äger Glocalnet rätt att debitera Kunden resterande fasta avgifter under sådan tid.

10.4.2 Avtalets upphörande förändrar inte Kundens skyldighet att betala utställda fakturor. Glocalnet äger också rätt att slutfakturera Kunden för avgifter som uppkommit genom Kundens användning av Tjänsten men som ännu inte fakturerats. För sådana fakturor gäller vad som anges i punkt 6. Eventuella samtalspotter eller liknande som Kunden mottagit från Glocalnet förfaller vid Avtalets upphörande. Inbetalda avgifter återbetalas inte vid uppsägning av Avtalet, oavsett om Kunden debiteras avslutsavgift eller inte.

10.4.3 Glocalnet stänger av Tjänsten så snart som möjligt efter det att Avtalet har upphört att gälla. Om Tjänsten inte kan stängas av omedelbart eller på specificerat datum skall den stängas av inom skälighet, dock normalt senast 30 dagar från det att Avtalet upphört att gälla. Om Kunden använder Tjänst under tid mellan det att Avtalet upphört att gälla och Glocalnet stängt av Tjänsten skall Kunden erlagga ersättning som om Avtalet vore i kraft.

11. TVIST

Twist 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.