

TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR FÖR TELEFONITJÄNST – DINBOX

Senast uppdaterade 2022-09-28

Allmänt

1. Telefonitjänsten är den telefonitjänst ("Tjänsten") som specificeras i avtal mellan kunden som definieras vid driftsättning ("Kund") och Dinbox Sverige AB, org nr 556736-2602 ("Leverantören") såsom IP-telefoni SIP-trunk eller annan sådan telefonitjänst som Leverantören tillhandahåller från tid till annan. Telefonitjänstens närmare omfattning framgår av informationen som finns tillgänglig på leverantörens webbplats eller kan fås via Leverantörens kundservice.

Avtal om Tjänst

2. Kunden kan ingå avtal via telefon, via e-post, via post, hos återförsäljare eller på annat sätt som framgår på Leverantörens webbplats. Avtal ska anses träffat först när Leverantören har godkänt Kundens beställning ("Avtalet"). Kunden ansvarar för att den person som ingår Avtalet med Leverantören för Kundens räkning har rätt att företräda Kunden och ingå avtal med Leverantören.

Avgifter och betalning

3. Avgiften för Tjänsten faktureras årsvis i förskott.
4. Vid Avtalets tecknande faktureras kvarvarande kalenderår i förskott.
5. Mervärdesskatt och eventuella faktureringsavgifter tillkommer vid fakturering.
6. Vid försenad betalning utgår dröjsmålsränta motsvarande referensränta + 8 procentenheter till dess full betalning erlagts.

Personuppgifter

7. Kunden är införstådd med att uppgifter som lämnas i samband med ingående av Avtalet och därefter (t.ex. namn och adress, nedan "Kunduppgifter"), som genereras vid användande av Tjänsten eller som på annat sätt inhämtas av Leverantören kommer att behandlas av Leverantören, av andra företag som Leverantören samarbetar med, i den omfattning det behövs för administration och fullgörelse

av avtalet samt för att Leverantören ska kunna fullgöra sina förpliktelser eller ta tillvara sina rättigheter enligt lag. Leverantören samarbetar med Telavox AB avseende Tjänsten och Telavox AB är personuppgiftsbiträde till Leverantören avseende behandling av personuppgifter i Tjänsten. Uppgifterna kommer att behandlas i enlighet med EU:s Dataskyddsförordning (2016/679/EU) ("GDPR") och kompletterande nationell dataskyddslagstiftning (gemensamt "Dataskyddslagstiftningen") och lagen om elektronisk kommunikation (SFS 2022:482). För ytterligare information om Leverantörens behandling av personuppgifter se Leverantörens integritetspolicy **här**.
8. Kunden ansvarar för att erforderligt samtycke inhämtas från boende eller andra användare av Tjänsten (gemensamt "Användare") eller för att annan laglig grund föreligger för Leverantörens behandling av personuppgifter (Kunduppgifter och trafikuppgifter) enligt detta avtal samt för att erforderlig information ges.

Ändringar och överlåtelse m.m.

9. Leverantören har rätt att ändra Villkoren, Tjänsten eller avgifter. Ändring meddelas Kunden skriftligen senast 1 månad innan ändringen träder ikraft.
10. Vid ändring av Villkoren, Tjänsten eller avgifter har Kunden rätt att säga upp avtalet till upphörande den dag då ändringen börjar gälla utan att det medför någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse för Kunden. Om Kunden inte säger upp avtalet senast 14 dagar innan ändringen börjar gälla anses Kunden ha godkänt ändringen.
11. Leverantören har rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

Förutsättningar

12. Tillhandahållande av IP-telefoni och SIP-trunk förutsätter bland annat att Kunden har en fungerande fast internetanslutning samt fungerande utrustning installerad på plats.
13. Om Telefonitjänsten inte kan tillhandahållas på grund av att förutsättningarna i 12 inte är uppfyllda har Leverantören inget ansvar gentemot Kund i relation till berörd Telefonitjänst. Kundens betalningsskyldighet för återstående bindnings-/avtalstid kvarstår.

Ansvar, störningar och avbrott m.m.

14. Om inte Kunden och Leverantören skriftligen har avtalat om annan servicenivå ska Leverantören åtgärda fel, störningar och avbrott i Tjänsten inom skälig tid efter felanmälan.
15. Har Tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i Tjänsten under en sammanhängande tid av minst 24 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom återbetalning eller kreditering av del av erlagd avgift. Storleken på prisavdraget bestäms utifrån felets varaktighet räknat i hela dygn från tiden för Kundens felanmälan till dess störningen eller avbrottet har upphört.
16. Leverantören ansvarar för leverans av Telefonitjänsten fram till för var tjänst gällande kopplingspunkter. Kunden ansvarar för att distribuera Telefonitjänsten inom lokala nätverk och för funktionalitet och prestanda i lokala nätverk.
17. Som fel, störning eller avbrott i IP-telefoni och SIP-trunk räknas inte fel, störning eller avbrott som orsakas av:
(a) att Kundens internetanslutning inte har tillräcklig kapacitet;
(b) avbrott i Kundens internetanslutning;
(c) att fördröjningen i Kundens lokala nätverk överstiger 80 millisekunder;
(d) att variationer i Kundens lokala nätverk överstiger 20 millisekunder; eller

(e) att paketförluster i Kundens lokala nätverk överstiger 1 procent.

18. Kunden får inte använda Telefonitjänsten, och inte låta annan använda Telefonitjänsten, på annat än sedvanligt sätt eller ett sätt som orsakar skada eller annan olägenhet för Leverantören eller någon annan. Att använda Telefonitjänsten på sätt som överstiger begränsningen i avtalet eller, om sådan begränsning inte anges, att använda Telefonitjänsten på sätt som kraftigt avviker från genomsnittsanvändningen, upprepade onormalt långa samtal eller datasessioner eller onormalt frekventa samtal, utgör otillåten användning av Telefonitjänsten. Vid sådan användning förbehåller sig Leverantören rätten att vidta skäliga åtgärder mot Kund. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av användning av berörd Telefonitjänst, begäran om extra ersättning eller att Leverantören helt eller delvis stänger av berörd Telefonitjänst.

Support och underhåll

19. Leverantören tillhandahåller endast support avseende (i) Telefonitjänsten, (ii) anslutning, installation och konfigurering av erforderlig utrustning och programvara för att kunna använda Telefonitjänsten samt (iii) felsökning och support vid störningar, fel eller avbrott.

20. Vid rapportering av fel till Leverantören ska Kunden uppge (i) adress och placering av utrustning (ii) tidpunkt för felet samt (iii) tydligt beskriva felet.

Avtalstid och uppsägning

21. Avtalet gäller för ett kalenderår, eller annan bindningstid som framgår av specialbestämmelser i erbjudande eller av Kundens beställning. Efter bindningstidens utgång löper Avtalet tillsvidare med ett kalenderår i taget. Kunden och Leverantören kan säga upp Avtalet när som helst med iakttagande av följande uppsägningstider:

(a) vid uppsägning senast 3 månader före bindningstidens utgång ska Avtalet upphöra att

gälla vid bindningstidens utgång; eller

(b) vid uppsägning senare än 3 månader före bindningstidens utgång eller efter bindningstidens utgång ska Avtalet upphöra att gälla vid utgången av det kalenderår som följer efter den månad uppsägningen gjordes.

22. Om Leverantörens rätt eller möjlighet att distribuera Tjänsten upphör för den fastighet där Tjänsten brukas av Kunden, upphör Avtalet utan särskild uppsägning. Leverantören ska dock om möjligt underrätta Kunden i förväg.

23. Om full betalning trots betalningspåminnelse inte inkommit har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa eller säga upp Kundens tillgång till Tjänsten till dess full betalning inkommit. När Kunden fullgjort sin betalningsskyldighet ges åter tillgång till Tjänsten.

24. Vid uppsägning från Leverantörens eller Kundens sida har Leverantören ingen skyldighet att återbetala förskottsbetalningar gjorda av Kunden.

Force majeure

25. Om fullgörande av Avtalet hindras eller försvåras av någon omständighet – såsom till exempel krig, myndighetsingripande, starkt tvingande myndighetsrekommendationer, uppror och oroligheter, eldsvåda, naturkatastrofer, beslag, inskränkningar i energitillförseln, arbetsmarknadsstörningar, förbud, restriktioner, pandemi, strejk, uteblivna tillstånd, knapphet på transportmedel, olyckshändelser, ogynnsamma transport- eller väderleksförhållanden samt felaktiga eller uteblivna leveranser från underleverantör – som Leverantören inte skäligen kunnat förutse vid tiden för Avtalets slutande och vars följder Leverantören inte heller skäligen kunnat undvika eller övervinna, ska Leverantören i motsvarande grad befrias från sin förpliktelse att Fullgöra Avtalet.