

# Allmänna villkor för privatabonnemang: Bredband och extratjänster

## Voicetech Sweden AB

Villkoren gäller fr o m 2016-05-01

### 1. Allmänt

1.1. VoiceTech Sweden AB, org nr: 556780-3050 ("Voicetech") levererar telefoni-och Internettjänster samt extratjänster ("Tjänst") till konsument ("Kunden") i enlighet med dessa allmänna villkor som utgör en del av Avtalet mellan Voicetech och Kunden. Avtalet består, förutom av dessa allmänna villkor, av 1) Voicetechs bekräftelse av Kundens beställning av specificerad Tjänst, 2) Voicetechs beskrivning och anvisningar om respektive Tjänst. Voicetechs tjänstebeskrivningar och annan information finns på Voicetechs Hemsida [www.Voicetech.nu](http://www.Voicetech.nu)

1.2. Följande kontaktinformation gäller all kontakt med Voicetech rörande villkoren i detta avtal: Postadress: Voicetech Sweden AB, Hammargatan 6, 352 46 Växjö, Sverige. Telefon: 0470-501314 eller 0470-325325. E-post: [info@voicetech.se](mailto:info@voicetech.se)

### 2. Tjänsten Voicetech Bredband

2.1. Tjänsten Voicetech Bredband ger Kunden uppkoppling mot Internet och tillgång till e-post.

2.2. Den hastighet med vilken Kunden är uppkopplad mot Internet genom användande av Tjänsten framgår av avtalat abonnemang. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och kan variera. Voicetech har inga möjligheter att påverka hastigheten vid varje givet tillfälle och kan således inte svara för begränsningar i överföringshastighet som är hänförliga till nät som inte ägs av Voicetech.

2.3. Kunden ansvarar för att Tjänsten används för normalt privat bruk för avsett ändamål och exempelvis inte för olika typer av samtrafik. Kunden ansvarar vidare för att Tjänsten inte medför, eller riskerar att medföra, skada eller störning som drabbar Voicetech, Voicetechs system eller annan genom exempelvis spamming, spridande av datavirus eller annan skadlig datakod. Vid missbruk av Tjänsten kan punkt 14 nedan tillämpas.

2.4. Kunden ansvarar för att löpande tömma sina e-postbrevlådor samt att även i övrigt följa ordningsregler för Voicetech Bredband. Voicetech har rätt att spärra kontot för inkommande post om tillgängligt lagringsutrymme saknas. Voicetech har rätt att avaktivera Kundens e-postkonto om Kunden missbrukar epostkontot.

### 3. Tjänsten Voicetech telefoni

3.1. Voicetech Telefoni är en Tjänst som innebär att Kunden genom vårt telefonisystem kan ringa till fasta telefonnummer och mobiltelefoner både inom Sverige och till utlandet. Närmare information om Voicetech

Telefoni och de extratjänster som erbjuds finns på Voicetechs hemsida.

3.2. Kunden ansvarar för att Voicetech Telefoni används för normalt privat bruk av Kunden och inte används exempelvis som växelfunktion eller gränssnitt för olika typer av samtrafik eller på annat belastande sätt. Vid eventuellt missbruk av Tjänsten kan punkt 15 nedan tillämpas.

3.3. För att kunna använda Voicetech Telefoni krävs att Kunden har tillgång till utrustning såsom anslutningar och terminaler som uppfyller Voicetechs krav och anvisningar.

3.4. Kunden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör användningen av Voicetech Telefoni. Detta gäller även om utrustningen uppfyller kraven i punkt

3.3. Om Kunden inte kopplat ur utrustningen omedelbart efter att Voicetech meddelat Kunden om det, har Voicetech rätt att tillfälligt stänga av Kundens tillgång till Tjänsten till dess utrustningen är åtgärdad. Voicetech äger i sådant fall även rätt att begära ersättning i form en administrativ avgift enligt vid var tid gällande prislista för att återaktivera Tjänsten.

3.5. Kunden ansvarar för användningen av Voicetech Telefoni även om Tjänsten används av annan. Kunden ska förvara lösenord och andra koder som hör till Tjänsten på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till dessa. Om Kunden har anledning att misstänka att obehörig fått tillgång till Kundens koder eller att någon på annat sätt fått obehörig tillgång till Tjänsten ska detta omedelbart anmälas till Voicetech. Voicetech äger rätt till avgifter även för obehörig användning av Tjänsten om Kunden brustit i sina skyldigheter enligt ovan eller om Kunden uppsåtligen eller av vårdslöshet gett obehörig tillgång till Tjänsten.

3.6. Voicetech äger rätt att vidta ändringar i Tjänsten som är påkallade av säkerhetsskäl i syfte att förebygga eller begränsa skada för Voicetech eller annan. Information om sådan ändring ska ske så snart som möjligt.

### 4. Avgifter, kredit och fakturering

4.1. På Voicetechs hemsida finns aktuell information om avgifter och priser.

4.2. Avgiften kan bestå av rörlig och/eller fast avgift, eventuella engångsavgifter, ändringsavgifter faktureringsavgifter samt startavgift. Kunden är skyldig att betala avgifter för Tjänst enligt de priser som gällde när Avtalet träffades. Om avgift ändras enligt punkt 14.2 i dessa villkor ska Kunden fr.o.m. ändringens ikraftträdande istället betala de avgifter som framgår av ändringen. Om inte annat har avtalats ska fast avgift betalas för en månad i förskott.

4.3. Om Kunden valt att få e-postfaktura och Kundens angivna e-postadress är felaktig eller om fakturan annars inte kommer fram till Kundens e-postadress har Voicetech rätt att mot avgift istället sända Kunden pappersfaktura.

4.4. Kunden är skyldig att betala fakturerat belopp inom den tid och på det sätt som anges på fakturan. Fakturan ska vara betald senast den dag som anges i fakturan.

4.5. Voicetech har rätt att skicka extra faktura till Kunden, såvida Kunden nyttjat Tjänst i sådan utsträckning att kostnaderna överstiger fastlagd kreditgräns. Sådan faktura ska betalas av Kunden inom skälig tid från fakturadatum. Om inte annat angivits ska skälig tid enligt denna punkt anses vara tio dagar.

4.6. För användande av Tjänst har Voicetech rätt att besluta om kreditgränser. Information om kreditgränser lämnas i samband med nyteckning av abonnemang. Voicetech har under avtalstiden rätt att med minst 15 dagars varsel sänka eller höja Kreditgränsen för Kunden. Om Voicetech sänker Kreditgränsen under avtalstiden har Kunden rätt att säga upp Avtalet med verkan från det att sänkningen träder i kraft. Om Kunden utnyttjar Tjänst efter det att sänkningen har trätt i kraft ska detta anses utgöra godkännande av sänkningen.

4.7. Om betalning inte är Voicetech, eller den Voicetech angivit, tillhanda senast på den förfallodag som anges på fakturan har Voicetech rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen, rätt till lagreglerad påminnelse-och inkassoavgift samt rätt till andra eventuella lagstadgade avgifter. Om Kunden, efter påminnelse, inte betalar fakturan inom skälig tid har Voicetech rätt att stänga av de Tjänster för vilka betalning inte har erlagts. Om inte särskilda skäl föreligger ska skälig tid enligt denna punkt anses vara tio dagar från avsändande av påminnelsen. Har Voicetech stängt av Tjänst enligt denna punkt och har Kunden erlagt utestående betalning kan Kunden kontakta Voicetechs kundservice för att få Tjänsten återaktiverad. Voicetech har då rätt att ta ut en administrativ avgift för att återaktivera Tjänsten. Om Kundens dröjsmål med betalning kan anses väsentligt eller om upprepade betalningsdröjsmål förekommer har Voicetech rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

4.8. Om Kunden har använt Tjänst i en omfattning som medför att Kunden överskridit Kreditgränsen, eller om användningen av Tjänst på annat sätt avviker från vad som kan anses vara normalt för privat bruk, äger Voicetech rätt att stänga av Tjänsten.

## 5. Personuppgifter

5.1. Med personuppgifter avses enligt personuppgiftslagen (1998:204) all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person som är i livet, t.ex. uppgift om Kundens Tjänster och abonnemang, namn, adress, telefonnummer, personnummer och annan uppgift om Kunden som används för att Voicetech ska kunna leverera Tjänsterna. Till personuppgifter kan också höras s.k. trafikuppgifter, t.ex. uppgift som rör ett särskilt telemeddelande såsom tid, omfattning, vilka IP-nät, telenät som använts och tekniska data.

5.2. Personuppgifter får behandlas av Voicetech och Voicetechs samarbetspartners i den utsträckning som är nödvändig för att Voicetech ska kunna tillhandahålla

Tjänsterna, inkräva betalning och uppfylla bestämmelser i lag eller myndighetsföreskrift.

5.3. Voicetech äger rätt att för egen del använda personuppgifter om Kundens namn, adress, telefonnummer och e-postadress för att marknadsföra och informera om tjänster som säljs, marknadsförs och tillhandahålls av Voicetech. Personuppgifter som avser namn, adress och telefonnummer får även lämnas ut för nummerupplysningsändamål. Kunden äger dock alltid rätt att begära att personuppgifter inte får användas för marknadsföring eller lämnas ut för nummerupplysningsändamål.

5.4. Genom att acceptera Avtalet samtycker Kunden till den behandling som beskrivs ovan. Kunden samtycker även till att personuppgifter överläts till annan i samband med överlåtelse av hela eller delar av den rörelse som Voicetech bedriver. Samtycke lämnas också till att Voicetech, eller annan som har rätt att använda uppgifter enligt ovan, tillställer Kunden marknadsföring via elektronisk post (e-post), elektroniska textmeddelanden (sms) eller annat liknande automatiskt system för individuell kommunikation. Kunden äger dock alltid rätt att begära att personuppgifter inte får lämnas ut för direkt marknadsföring eller för nummerupplysningsändamål.

5.5. Om Kunden önskar få information om vilka personuppgifter som Voicetech behandlar, anmäla att personuppgifter inte får lämnas ut för direkt marknadsföring eller nummerupplysningsändamål, begära att Voicetech rättar eller tar bort felaktiga eller ofullständiga uppgifter, ska Kunden skicka en begäran om detta per e-post till Voicetechs kundservice.

## 6. Nödsamtal m m

6.1. Voicetech har laglig skyldighet att förmedla nödsamtal och tillhandahålla lokaliseringuppgifter i vissa fall. Ytterligare information finns på Voicetechs Hemsida.

## 7. Portering av telefonnummer

7.1. Innan portering (överflyttning av Kundens befintliga telefonnummer från annan operatör) kan genomföras för att användas i Voicetech Telefoni tjänst måste Voicetech kontrollera att portering är möjlig. Voicetech tar ut den avgift för portering som finns angiven i gällande prislista för Voicetech Telefoni.

7.2. Portering förutsätter att Kunden lämnar Voicetech fullmakt för detta ändamål. Voicetech påbörjar överflyttning, med reservation för ev. ångerfrist, av Kundens telefonnummer efter det att Voicetech lämnat bekräftelse på att fullmakten mottagits. För att telefonnumret ska kunna flyttas över till Voicetech måste det vara aktivt hos Kundens tidigare operatör. Voicetech kan inte garantera att portering kan genomföras.

7.3. Information om portering och fullmaktens mottagande skickas till Kundens angivna e-post eller postadress.

## 8. Fel och avbrott i Tjänst, reklamation

8.1. Uppstår fel eller avbrott i Tjänst ska felanmälan göras via e-post eller på telefon till Voicetechs kundservice. Voicetech ska åtgärda felet eller avbrottet inom skälig tid från Kundens felanmälan. Voicetech är inte skyldig att åtgärda fel eller avbrott som beror på omständighet som ligger utanför Voicetechs kontroll, som t.ex. fel eller avbrott i nät som ägs och förvaltas av annan.

8.2. Om Voicetech efter felanmälan från Kunden åtgärdar ett fel som beror på Kunden eller något förhållande som Kunden är ansvarig för så är Kunden skyldig att ersätta Voicetech för felsökningsarbete, annat arbete och övriga kostnader enligt Voicetechs vid varje tid gällande prislista.

8.3. För att Voicetech ska kunna åtgärda fel och avbrott i Tjänsten är Kunden skyldig att via telefon medverka vid felsökning och avhjälning av felet eller avbrottet.

8.4. Kunden har rätt till prisavdrag om Tjänst inte har kunnat användas p.g.a. fel i Tjänst och felet inte beror på Kunden eller avbrott i Stadsnät som är utanför vår kontroll.

8.5. Prisavdraget är begränsat till den del av den fasta avgiften för Tjänst som belöper under tiden från då Tjänsten varit obrukbar räknat från Kunden felanmälan. Prisavdrag som understiger 25 kr utgår inte. Det maximala prisavdraget är dock begränsat till summan av Kunden fasta avgifter för den berörda Tjänsten under de senaste 30 dagarna före Kundens felanmälan. Berörs fler Tjänster av ett och samma fel utgår ersättning endast för en Tjänst. Prisavdraget regleras så snart detta har beräknats normalt genom kreditering på nästkommande faktura.

8.6. Kunden har rätt att göra invändning mot faktura, om fel i tjänsten och framställa anspråk mot Voicetech p.g.a. fel i Tjänsten (reklamation). Reklamationen ska ske inom skälig tid efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamation ska ske direkt till Voicetech, antingen skriftligen eller muntligen. Voicetech rekommenderar att reklamation sker via e-post. Reklamation kan också ske via telefon eller vanlig post.

## 9. Service och underhåll

9.1. Kundservice inbegriper enbart Tjänsten i sig.

9.2. Kundservice inbegriper inte fel i datorutrustning, nätverkskort, routers, telefoner eller liknande utrustning samt operativsystem eller programvara som inte är Voicetechs egen.

9.3. På Voicetechs Hemsida finns angivet under vilka tider som support via Kundservice finns tillgänglig. Under övrig tid kan Kunden kontakta Kundservice via en e-postadress som finns angiven på Voicetechs Hemsida.

9.4. Voicetech äger rätt att via Internet genomföra uppdateringar och underhåll av sådan utrustning som är tillhandahållen eller anvisad av Voicetech och som krävs för att Kunden ska kunna ansluta till, eller använda Tjänsten på ett tillförlitligt och säkert sätt.

Kunden är skyldig att hålla utrustningen tillgänglig för sådant underhåll.

## 10. Ansvarsbegränsning

10.1. Kunden har endast rätt till ersättning för direkt skada som har uppkommit på grund av Voicetechs vårdslöshet. Kunden har inte rätt till ersättning för indirekta skador, såsom kostnader för mobilsamtal, utebliven vinst eller andra följdskador.

10.2. Voicetech ansvarar inte för skada till följd av innehåll i data eller annan information som förmedlas vid användning av Tjänst. Voicetech ansvarar inte heller för skada som orsakats av skadlig kod såsom datavirus eller motsvarande, annat obehörigt intrång, försening, förvanskning eller förlust av data som uppkommer vid användning av Tjänst. Voicetech ansvarar inte heller för skadeståndsskyldighet gentemot tredje man.

10.3. Begränsningarna i Voicetechs ansvar enligt 9.1 – 9.2 ovan gäller inte om skadan orsakats av uppsåt eller grov vårdslöshet eller om Voicetech är ansvarig enligt tvingande lag.

## 11. Meddelanden

11.1. Meddelanden med anledning av detta Avtal ska skickas per e-post eller brev. Kunden ansvarar för att till Voicetech angiven e-postadress och postadress är korrekt.

11.2. E-postmeddelande till av Kunden uppgiven e-postadress ska anses ha nått Kunden samma dag som avsändandet sker.

11.3. Brev som avsänts till Kundens senast uppgivna postadress ska anses ha nått den mottagande parten tre vardagar efter avsändandet.

## 12. Avtalstid och bindningstid

12.1. Avtalet träder i kraft då Kunden genomför beställningen av Tjänst via brev, telefon eller Internet.

12.2. Om inte annat sägs i detta villkor löper avtalet ut under innevarande månad då vi mottagit uppsägningen. Uppsägning ska skickas minst 5 arbetsdagar innan månadsslut för att vi ska hinna behandla uppsägningen.

Voicetech har inga bindningstider eller uppsägningstid, dock gäller följande undantag:

- Vi fakturerar endast för hela månader, vilket betyder att vi tar betalt för en hel månad oavsett om ni väljer att påbörja eller avsluta Tjänsten mitt i en månad.

- Kampanjpriser eller övriga kampanjer kan innehålla krav på bindningstid.

12.3. Om parterna har kommit överens om en viss bindningstid gäller följande. Om Kunden vill säga upp avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast 30 dagar före bindningstidens utgång. I annat fall förlängs avtalet automatiskt till att gälla tills vidare med 30 dagars uppsägningstid. Om Kunden avslutar avtalet under bindningstiden är Kunden skyldig att betala de fasta avgifter som belöper

på återstående bindningstid. I ett avtal mellan en konsument och den som tillhandahåller en elektronisk kommunikationstjänst får den inledande bindningstiden inte vara längre än 24 månader.

### **13. Ångerrätt**

13.1. 11.1 Enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har Kunden rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) inom 14 dagar från det att Avtalet träffades. För att utöva sin ångerrätt måste Kunden meddela Voicetech om detta inom 14 dagar från det att avtalet ingicks genom att använda det standardformulär som finns på Voicetechs Hemsida.

13.2. Om Voicetech har levererat Tjänsten genom att koppla upp kunden och kunden därefter utövar sin ångerrätt så har Voicetech rätt till ersättning (eventuell startavgift samt en proportionell andel av den löpande avgiften) för den tid som tjänsten har varit tillgänglig för kunden. Voicetechs ersättning beräknas alltid utifrån ordinarie pris för tjänsten utan hänsyn till om ångerrätten utövats för ett avtal som innehåller rabatter och andra förmåner enligt tillfälliga kampanjerbjudanden.

### **14. Uppsägning av Avtal och Avstängning av tjänst**

14.1. Om uppsägning sker från Kundens rekommenderas att sådan uppsägning sker skriftligen via brev med Kundens egenhändiga namnteckning, via Mina Sidor eller via e-post till Voicetechs kundtjänst. Om Voicetech har skäl att kontrollera riktigheten av uppsägningen får Voicetech begära att denna bekräftas skriftligen. Uppsägning av Kunden ska skriftligen bekräftas av Voicetech med besked om datum för Avtalets upphörande.

14.2. I det Kunden har kvar bindningstid och flyttar till en adress till vilken Voicetech saknar möjlighet att leverera Tjänsten, äger Voicetech rätt att fakturera en slutavgift motsvarande återstående avgifter under bindningstiden.

14.3. För det fall Voicetech vid en initial kreditkontroll av Kunden finner att det föreligger osäkerhet om Kundens betalningsförmåga har Voicetech rätt att omedelbart säga upp Avtalet.

14.4. Om Voicetechs rätt eller möjlighet att distribuera Tjänst till den fastighet där Tjänsten brukas upphör, ska även Avtalet i berörd del, utan särskild uppsägning, upphöra.

14.5. I det fall Voicetech misstänker att Kunden inte nyttjar Tjänst för normalt privat bruk eller på annat sätt bryter mot sina förpliktelser enligt punkt 2 och punkt 3 ovan äger Voicetech rätt att omedelbart stänga av Tjänsten och säga upp Avtalet, om Voicetech finner det lämpligt.

14.6. Vid avstängning av Tjänst eller uppsägning av Avtalet har Voicetech rätt att fortsätta debitera kunden för återstående del av bindningstiden. Vid återupptagande av Tjänst som har stängts av äger Voicetech rätt att debitera Kunden en administrativ avgift enligt vid var tid gällande prislista.

### **15. Ändring av avtalsvillkor, Tjänst och avgift**

15.1. Dessa allmänna abonnemangsvillkor gäller tills vidare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkt 17, ska aviseras senast en månad i förväg genom meddelande på Voicetechs Hemsida.

15.2. Förändring av Kundens avgift ska meddelas Kunden per brev eller e-post senast 30 dagar innan förändringen träder i kraft.

15.3. Om ändring enligt 15.1 eller 15.2 innebär väsentlig nackdelför Kunden, har Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft under förutsättning att uppsägningen sker senast 30 dagar efter det att ändringen avisats på Voicetechs Hemsida.

15.4. Om parterna har överenskommit om bindningstid för Tjänsten, får en ändring av avtalsvillkoren som är till nackdel för Kunden verkan tidigast vid utgången av bindningstiden.

15.5. Voicetech har rätt att utan föregående underrättelse till Kunden utföra ändringar i Tjänsten som inte avsevärt påverkar Tjänstens funktion.

### **16. Överlåtelse av avtal och rättigheter**

16.1. Kunden får inte överlåta avtalet till annan utan skriftligt medgivande från Voicetech. Begäran om överlåtelse ska göras skriftligen genom ifyllnad av en speciell överlåtelseblankett som skickas till Voicetech. Överlåtelseblanketten finns att hämta från Voicetechs Hemsida. Vid överlåtelse tas en administrativ avgift ut enligt gällande prislista.

16.2. Voicetech äger utan Kundens medgivande rätt att överlåta eller upplåta Avtalet och/eller sina rättigheter enligt Avtalet som rätt att uppbära betalning för Tjänst.

### **17. Adressändring eller flytt**

17.1. Kunden ska meddela Voicetech om ändringar av besöks-, post-, faktura- och e-postadress och andra kontaktuppgifter och uppgifter om leverans av Tjänst i god tid innan, men senast omedelbart efter, att uppgifterna ändrats.

17.2. Kunden ansvarar för nyttjandet av Tjänst på den adress till vilken Tjänsten levereras enligt de uppgifter Kunden lämnat Voicetech. Kunden uppmanas därför att i god tid meddela Voicetech om förändringar enligt punkt 1 så att inte Tjänst utnyttjas av någon på en adress över vilken Kunden inte har kontroll.

17.3. Kunden är skyldig att fullfölja Avtalet även om Kunden flyttar till en ny adress. Om kunden säger upp Avtalet i samband med flytt är Kunden skyldig att erlagga avtalade avgifter under uppsägningstiden och för ev. återstående bindningstid. Om Kunden önskar att leverans av Tjänsten flyttas till Kundens nya adress ska Kunden meddela detta till Voicetech i god tid, minst 3 veckor i förväg. Voicetech meddelar därefter Kunden om Tjänsten kan levereras till Kundens nya adress. Om Kunden accepterar att flyttning sker äger Voicetech rätt att debitera en särskild flyttavgift. Upplysning om flyttavgiften finns på Voicetechs Hemsida [www.voicetech.nu](http://www.voicetech.nu) Voicetech tar inget ansvar för avbrott i leverans av Tjänsten i samband med flyttning

av leveransadress som beror på att Voicetech har fått nödvändiga uppgifter från Kunden för sent.

#### **18. Force majeure**

18.1. Part ska vara befriad från ansvar, skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet kan bl.a. anses blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighets ingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits.

#### **19. Tillämplig lag och tvist**

19.1. Svensk lag är tillämplig på Avtalet.

19.2. Vid en eventuell tvist mellan Voicetech och Kunden ska parterna i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av Allmänna reklamationsnämnden eller av allmän domstol.

19.3. Reklamation bör framställas skriftligen inom tre månader efter det att part fått kännedom, eller borde ha fått kännedom, om det som reklamationen grundas