

## Tjänstespecifika villkor, Internet

(gäller VÖKBY-kunder i Boxholm, Ydre, Ödeshög, Vadstena, Motala, Griffel, Yxnerum och Emmaboda)

Gäller från och med 1 januari 2018.

### 1. Omfattning

För Internetförbindelse gäller VÖKBY Bredband AB (nedan kallad VÖKBY) allmänna villkor med följande ändringar och tillägg.

Genom levererad produkt får Kunden tillgång till fast Internet förbindelse ifrån, av Kunden angiven anslutningsadress, inom VÖKBYs täckningsområde.

Internetförbindelsens bandbredd anges i Avtalet.

För att produkten Internet ska kunna användas förutsätts att anslutningsadressen har möjlighet att beställa tjänster från VÖKBY och har nödvändig aktiv utrustning.

Beställning av tjänsten utförs skriftligen alternativt via elektronisk beställning där aktuella villkor accepterats. VÖKBY förbehåller sig rätten att utföra kreditbedömning. Avtal anses ingånget först när VÖKBY skriftligen bekräftat beställning.

### 2. Definitioner

**Avtalet:** VÖKBY och Kundens Avtal om Internetförbindelse ingås vid beställningstillfället.

**Parter:** Utgörs av Kund och VÖKBY.

**Produkten:** Den produkt som VÖKBY tillhandahåller Kunden enligt Avtalet.

**Produktbeskrivning:** Beskrivning av produktens innehåll och tekniska realisering.

### 3. Kontaktperson

Kundens kontaktperson ska ha rätt att fatta, för Kunden, bindande beslut och motta meddelanden från VÖKBY inom ramen för Avtalet. Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas VÖKBY.

### 4. Publika IP-adresser och routing

De publika IP-adresser som VÖKBY tilldelar är s.k. PA-adresser. PA står för Provider Aggregetable och med detta menas att IP-adresserna tillhör en viss leverantör, i detta fall VÖKBY, eller överordnad leverantör och måste således återlämnas när avtalet för produkten upphör.

VÖKBY förbehåller sig rätten att behövspröva tilldelning och ändra IP-adresser, införa restriktioner angående användning av IP-adresser eller återta dessa i enlighet med de direktiv som utfärdas av Réseaux IP Européens (RIPE).

VÖKBY svarar för routing av internettrafik till tjänsteleverantör och från VÖKBYs kundplacerade utrustning.

### 5. Namnuppslag (DNS)

I tecknad Internettjänst ingår uppslag mot av VÖKBY fördefinierat värddamn samt tillhörande baklänges uppslag. Ändring av fördefinierade värddamn tillåts ej.

### 6. Anslutning och installation

Kunden svarar för installation och uppkoppling av Internet-tjänsten. Uppsättning av

anslutningsledningar och andra arbeten i Kundens fastighet eller lokala nät ingår inte i produkten. Kostnader för eventuell installation av fastighetsnät e.t.c ingår inte i produkten.

Kunden svarar för att kopplingen mot VÖKBYs utrustning överensstämmer med de tekniska krav som anges i Produktbeskrivningen

Avlämningsgränssnitt är i första hand Ethernet 10/100/1000Base-T(x) med standard RJ45-kontakt. Andra möjliga avlämningsgränssnitt kan vara 1000Base-X. VÖKBY ska ges tillträde till lokalerna i den omfattning som erfordras för att installation och övriga åtaganden enligt avtalet ska kunna fullgöras.

Tjänstens namn indikerar den maximala Internethastigheten. Kund accepterar att kundspecifika omständigheter som tidpunkt och andra aktiva tjänster påverkar faktisk Internethastighet och att maxhastigheten inte vid alla tidpunkter kan garanteras. Ett intervall mellan 50 till 100 % av Internettjänstens maximala hastighet anses vara en acceptabel leveransnivå.

VÖKBY lagrar inte någon trafikdata utöver data som är nödvändig för verksamheten, t ex för felsökning och debitering, eller som våra kunder ger samtycke till. VÖKBY kommer även att vara brottsutredande myndigheter behjälpliga när det gäller utredningar av allvarigare brottslighet.

### 7. Teknisk lösning

VÖKBY förbehåller sig rätten att ändra produktbeskrivning och den tekniska systemlösningen för produkten om inte annat skriftligen överenskommit. Sådan ändring ska dock inte innebära att den tekniska prestandan i produkten försämras. Ändringsarbetet ska utföras med hänsyn till Kundens behov och på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas.

### 8. Leveransförsening

Om VÖKBY inte levererat en ny eller flyttad anslutning inom den tid som anges i avtalet är VÖKBY efter anmodan skyldig att göra ett avdrag om 10 % av ett månadspris per påbörjad vecka som förseningen varar. Avdrag utgår dock högst med 100 % av ett månadspris. Härutöver har Kunden inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av förseningen.

Om förseningen beror på tredje part, Kunden eller något förhållande på Kundens sida utanför VÖKBYs kontroll äger VÖKBY rätt att flytta fram leveranstidpunkten till en med hänsyn till omständigheterna lämplig tidpunkt. VÖKBY har därvid rätt till ersättning för direkta förluster som orsakats av förseningen och till löpande kostnader från och med den tidpunkt då leverans skulle ha skett.

### 9. Service Level Agreement (SLA)

#### 9.1 SLA Basnivå

I tjänsten ingår enligt nedan:

Telefon: 0142 – 680 680

Webbadress: <http://www.vokby.se>

E-post: [kundservice@vokby.se](mailto:kundservice@vokby.se)

Servicetid: Helgfri mån-fre 08.30-16.30

## Tjänstespecifika villkor, Internet

(gäller VÖKBY-kunder i Boxholm, Ydre, Ödeshög, Vadstena, Motala, Griffel, Yxnerum och Emmaboda)

Support: Helgfri mån-tors 08.30-17.00  
Helgfri fre 08.30-16.00  
Avbrott för lunch 12.00-13.00 samtliga dagar.  
Felanmälan: Dygnet runt via [www.vokby.se](http://www.vokby.se).  
Via telefon:  
Helgfri mån-fre 08.30-20.00  
Lör-sön och helgdag 10.00-16.00

### 9.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet för produkten definieras som ett tillgänglighetsvärde. Tillgänglighetsvärdet uttrycks som en procentangivelse relaterad till en tidsbestämd överenskommen beräkningsperiod.

SLA Basnivå innefattar en garanterad tillgänglighet för konnektivitet på 99,0 % över en rak beräkningsperiod om tre på varandra följande kalendermånader. Startdatum för beräkningen är alltid den första dagen i en kalendermånad.

### 10. Villkor för användande av produkten

Till kundplacerad utrustning får endast utrustning avsedd för den aktuella utrustningen eller annan utrustning som godkänts av VÖKBY och anges i ett kundunikt avtal mellan VÖKBY och Kund anslutas.

Kunden ska på VÖKBYs begäran tillhandahålla erforderlig information beträffande utrustning som Kunden anslutit mot kundplacerad utrustning för att VÖKBY ska kunna uppfylla sina åtaganden gentemot Kunden.

Kunden svarar för att konfigurationsparametrar i utrustning placerad hos Kunden inte avläses eller förändras. Kunden svarar också för att inga ingrepp sker i utplacerad utrustning. Kunden ska hålla VÖKBY ansvars- och skadeslös för eventuella fel och skador i produkten som därvid förorsakats.

Kunden är i förhållande till VÖKBY ensam ansvarig för den information som överförs samt för de varor/produkter som kunden erbjuder via produkten. Kunden är skyldig att se till att eventuella tillstånd att sprida, ta emot eller lagra information finns.

Kunden får inte använda produkten på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för VÖKBY eller annan part. VÖKBY fransäger sig ansvars- och skadeståndsskyldighet för eventuella krav riktade från annan part mot VÖKBY på grund av kundens användning av produkten.

Kunden är följaktligen ansvarig för att upphovsrättslagen, personuppgiftslagen och andra lagar efterlevs och att nödvändiga tillstånd för att samla in, lagra, bearbeta och sprida information finns.

Kund med egna servrar eller som på annat sätt tillhandahåller publika tjänster är skyldig att tillse att dessa är konfigurerade på så sätt att de inte kan missbrukas, att dess nyttjande inte kan orsaka problem för VÖKBY och dess kunder eller bryter mot svensk lag.

### 11. Tillvalsprodukter

Till produkten kan även andra tillvalsprodukter kopplas. Varje sådan tillvalsprodukt kan var för sig

vara specificerad med särskilda villkor, riktlinjer och förfaringssätt som måste efterföljas.

### 12. Skadestånd och ansvarsbegränsningar

VÖKBYs ersättningskyldighet gentemot Kunden är begränsat enligt följande:

- VÖKBY ansvarar inte för den information som passerar via produkten och är inte ersättningskyldig för skada eller förlust av densamma.

- VÖKBY ansvarar inte för om någon med eller utan Kundens medgivande skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar data eller annan information.

### 13. Vidareförsäljning av Internet-access

Vidareförsäljning av denna produkt till tredje part får ej ske om inte annat särskilt har skriftligt avtalats och undantag därvid medgivits i särskilda avtalsvillkor för kompletterande produkt.

### 14. Anlitande av underleverantör

VÖKBY har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.

**VÖKBY Bredband AB**

Telefon: 0142-680 680

E-post:

[kundservice@vokby.se](mailto:kundservice@vokby.se)

**Postadress:**

Box 94

590 10 Boxholm

**Besöksadress:**

Parkgatan 3

590 10 Boxholm