

## Tjänstespecifika villkor, Telefoni

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

Gäller från och med 1 januari 2018.

### 1. Omfattning

För VÖKBY Bredbands (nedan VÖKBY) telefonitjänst gäller VÖKBY Bredbands Allmänna Villkor tillsammans med dessa Tjänstespecifika Villkor. I de fall det förekommer motstridiga uppgifter mellan VÖKBYs Allmänna Villkor och dessa Tjänstespecifika Villkor gäller dessa Tjänstespecifika villkor före Allmänna villkor.

Genom levererad tjänst får Kunden tillgång till VÖKBYs telefonitjänster. För att produkten telefoni ska kunna användas förutsätts att anslutningsadressen har möjlighet att beställa tjänster från aktuell kommunikationsoperatör och har nödvändig aktiv utrustning. För att Telefoni ska kunna användas tillkommer nödvändig kundplacerad utrustning. Tjänsten kräver en separat s k ATA-box levererad av VÖKBY, som innehåller en eller två telefoniportar som överlämnas med RJ11-uttag. Denna ansluts med UTP-kablage (lägst Cat5e) till den aktiva utrustningen.

VÖKBY äger rätt att ändra tariffer tidigast 1 månader efter det att avisering skett.

### 2. Definitioner

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Avtalet:                | VÖKBY och Kundens Avtal om tjänsten ingås vid beställningstillfället.              |
| Parter:                 | Utgörs av Kund och VÖKBY.  |
| Produkten:              | Den tjänst som VÖKBY tillhandahåller Kunden enligt Avtalet.                        |
| Produktbeskrivning:     | Beskrivning av produktens Innehåll, tekniska Realisering samt användarbeskrivning. |
| Kundplacerad Utrustning | ATA-box som är placerad hos kund som ägs av kund                                   |

### 3. Kontaktperson

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

### 4. Anslutning och installation

Kunden svarar för installation och uppkoppling av Telefonitjänsten. Uppsättning av anslutningsledning och andra arbeten i Kundens fastighet eller lokala fastighetsnät ingår inte i tjänsten. Kostnader för eventuell installation av fastighetsnät e.t.c ingår inte i produkten.

Kunden svarar för att kopplingen mot VÖKBY-utrustning överensstämmer med de tekniska krav som anges i Produktbeskrivningen. Gränssnittet utgörs av RJ11- kontakt för fysisk anslutning i den aktiva utrustningen. Kunden ansvarar för att lämpligt kablage och eluttag finns placerad där utrustning placeras. Kund ansvarar för att all av VÖKBY införskaffad utrustning installeras för att el-anslutning, elström och klimatförhållanden följer angivna specifikationer om inte annat avtalats. VÖKBY ska ges tillträde till lokalerna i den omfattning som erfordras för att installation och

övriga åtaganden enligt avtalet ska kunna fullgöras.

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. Vi kommer även att vara brottsutredande myndigheter behjälpliga när det gäller utredningar av allvarligare brottslighet.

### 5. Utrustning placerad hos Kund

ATA-box som tillhör tjänsten och som är placerad hos Kund är kundens egendom. Kunden förbinder sig att väl vårda kundplacerad utrustning och att inte utan VÖKBYs medgivande göra ingrepp i densamma. Förloras eller skadas utrustning placerad hos Kund är Kunden skyldig att själv ersätta utrustningen, för att fortsatt kunna använda sig av telefonitjänsten.

### 6. Kundens utrustning

Till ATA-box ansluts en eller flera telefoner. Telefonitjänsten inkluderar inte telefon.

### 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 och funktionaliteten 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: | <a href="http://www.vokby.se">http://www.vokby.se</a>          |
| E-post:     | <a href="mailto:kundservice@vokby.se">kundservice@vokby.se</a> |
| Servicetid: | Helgfri mån-fre 08.30-16.30                                    |
| Support:    | Helgfri mån-tors 08.30-17.00<br>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

## Tjänstespecifika villkor, Telefoni

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

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 nyttjande av tjänsten

Till ATA-box (omvandlare för IP-telefoni till analog telefoni) får endast avsedd utrustning för analog telefoni 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 utrustning som därvid förorsakats.

Kunden är i förhållande till VÖKBY ensam ansvarig för den information som överförs.

Kunden får inte använda tjänsten 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 tjänsten.

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

Kunden ansvarar själv för säkerheten i den utrustning som ansluts till VÖKBYs nät.

### 11. Tillvalsprodukter

Till tjänsten kan även andra tillvalsprodukter kopplas. Varje sådan tillvalsprodukt kan var för sig vara specificerad med särskilda villkor, riktlinjer och förfaringssätt som måste efterföljas.

### 12. Nummerupplysning

Enligt Post- och telestyrelsens författningssamling PTS FS 2005:3, 1 § är det teleoperatörers dvs. VÖKBYs skyldighet att enligt 5 kap. 7 § första stycket 4 lagen om elektronisk kommunikation för nummerupplysnings- ändamål lämna ut uppgifter om enskildas teleabonnemang. Dessa uppgifter är samtliga identifikations- och abonnentuppgifter som lämnats av Kunden vid beställning av telefonitjänst hos VÖKBY dvs. namn, ev firma- eller organisationsnamn, teleadress och abonnentnummer.

Kund har alltid möjlighet att särskilt ange vid beställning av telefonitjänst hos VÖKBY att man inte

vill förekomma i nummerupplysningssammanhang. VÖKBY ansvarar inte för uppgifter utlämnade av andra teleoperatörer.

### 13. Skadestånd och ansvarsbegränsningar

VÖKBYs ersättningsskyldighet gentemot Kunden är begränsat enligt följande:

- VÖKBY ansvarar inte för den information som passerar via tjänsten och är inte ersättningsskyldig 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.

- VÖKBY ansvarar inte för eventuella skador på telefonapparater.

- VÖKBY ansvarar inte för eventuella skador på aktiv utrustning eller fastighetsnät.

### 14. Anlitande av underleverantör

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

### 15. Skötselinstruktioner

ATA-box har inga reglage eller programvarugränssnitt för kundutförd drift eller underhåll. Vid eventuella problem ska Kunden kontrollera kablage och spänningsmatning till utrustning placerad hos Kunden. Om detta är felritt ska VÖKBYs kundsupport kontaktas.

Utrustningen ska skyddas mot damm och väta. Vid eventuell rengöring används enbart en torr trasa. Utrustningen ska stå i normal inomhusmiljö med nedanstående anvisningar beaktade:

Elkraftsanslutning: 230 V/10 A av god kvalitet och minst två meter från annan elektromagnetisk källa (kopiator, mikrovågsugn, TV m.m.)

Temperatur: ± 0°C - +40°C

Relativ luftfuktighet: 20 % - 80 % ej kondenserande

### VÖKBY Bredband AB

Telefon: 0142-680 680

E-post:

kundservice@vokby.se

### Postadress:

Box 94  
590 10 Boxholm

### Besöksadress:

Parkgatan 3  
590 10 Boxholm