

Gäller från och med **1 januari 2013**.

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 Telefoni ska kunna användas tillkommer nödvändig kundplacerad utrustning, tjänsten kräver kundägd och kundplacerad utrustning i form av aktiv utrustning bestyckad med en eller två telefoniportar som överlämnas med RJ11-uttag. Alternativt kan till den aktiva utrustningen anslutas en separat s k ATA-box som innehåller en eller två telefoniportar som överlämnas med RJ11-uttag. Denna ansluts då med UTP-kablage (lägst Cat5e) till den aktiva utrustningen. Den aktiva utrustningen och där så krävs, en separat ATA-box är en förutsättning för att VÖKBY ska kunna leverera tjänst till Kund.

VÖKBY äger rätt att ändra tariffer tidigast 3 månader efter det att avsering 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	DRG som i detta avtal kallas aktiv utrustning, samt eventuell separat ATA-box som är placerad hos kund som ägs av kund

3. Kontaktperson

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

4. Anslutning och installation

VÖKBY svarar för uppkoppling och konfiguration av Telefonitjänst. Uppsättning av anslutningsledningar och andra arbeten i Kundens fastighet eller lokala fastighetsnät ingår inte i tjänsten. VÖKBY kan i vissa fall utföra installationsarbete av fastighetsnät, vilket utförs på löpande räkning.

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 åtar sig enligt VÖKBYs anvisningar att iordningställa de lokaler där utrustning placerad hos Kund skall installeras samt

svara för att el-anslutning, elström och klimatförhållanden följer angivna specifikationer. VÖKBY skall ges tillträde till lokalerna i den omfattning som erfordras för att installation och övriga åtaganden enligt avtalet skall kunna fullgöras.

5. Aktiv utrustning placerad hos Kund

Den aktiva utrustning samt eventuell separat ATA-box som tillhör tjänsten och som är placerad hos Kund är kundens egendom. Kunden förbinder sig att väl vårda utplacerad utrustning och att inte utan VÖKBYs medgivande flytta eller göra ingrepp i densamma. Eventuell separat ATA-box kan flyttas av kunden. Förloras eller skadas utrustning placerad hos Kund är Kunden skyldig att själv ersätta den aktiva utrustningen och eventuell separat ATA-box, för att fortsatt kunna använda sig av telefonitjänsten.

6. Kundens utrustning

Till den aktiva utrustningen eller eventuell separat ATA-box, ansluts kundens fastighetsnät eller en eller flera telefoner. Kunden införskaffar telefon(er) själv enligt VÖKBYs anvisningar och äger dem därefter.

7. Teknisk lösning

VÖKBY förbehåller sig rätten att ändra produktbeskrivning och den tekniska systemlösningen för produkten om inte annat skriftligen överenskommit. Sådan ändring skall dock inte innebära att den tekniska prestandan och funktionaliteten i produkten försämras. Ändringsarbetet skall 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 Kunden eller något förhållande på Kundens sida har 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 och tillgänglighet

9.1 I tjänsten ingår enligt nedan:

Felanmälan:	Helgfri mån-fre 08.00-20.00 Lör-sön, helgdagar 10.00-18.00 0142-680 680
Telefon:	
Webbadress:	http://www.vokby.se
E-post:	kundservice@vokby.se
Servicetid:	Helgfri mån-fre 08.00-16.30
Åtgärdstid:	16 (sexton) timmar inom servicetid
Support:	Helgfri mån-tors 08.00-17.00 och helgfri fredag mellan 08.00-16.00 med avbrott för lunch mellan 12.00 och 13.00

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 nyttjande av tjänsten

Till den aktiva utrustningen, eller eventuell separat ATAbox, får endast utrustning enligt Produktbeskrivning med RJ11-kontakt anslutas.

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

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 skall 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 samlas in, lagras, 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.

Kunden 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 ersättningskyldighet gentemot Kunden är begränsat enligt följande:

- VÖKBY ansvarar inte för den information som passerar via tjänsten 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.
- VÖKBY ansvarar inte för eventuella skador på telefonapparater.
- VÖKBY ansvarar inte för eventuella skador på aktiv utrustning eller fastighetsnät om inte VÖKBYs instruktioner kring användning och installation har följts.

14. Anlitande av underleverantör

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

15. Skötselinstruktioner

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

Utrustningen skall 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: ± 0oC - +40 oC
- 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