

Glecoms allmänna villkor för internettjänsten

Privatpersoner - Gäller från och med 2023-01-01

Glecoms integritetspolicy kan läsas på <https://www.glecom.se/integritet>

- 1. Omfattning**
 - 1.1. Dessa villkor gäller mellan Resona Glecom AB, organisationsnummer 559249-3133, ("Glecom"), och kunden enligt avtalet.
 - 2. Allmänt**
 - 2.1. Avtalet anses ingången när Glecom har bekräftat kundens beställning.
 - 2.2. Kunden är skyldig att iaktta Glecoms anvisningar gällande lagar och regler vid användande av tjänsten.
 - 2.3. Avtal mellan kunden och Glecom består av specifika villkor såsom priser och prisvillkor som görs tillgängliga för kunden i samband med beställningen och dessa allmänna villkor.
 - 2.4. Glecom förbehåller sig rätten att inom 30 dagar från beställningen göra en kreditupplysning av kunden. Om Glecom anser att kunden inte kan fullgöra sina åtaganden mot Glecom så har Glecom rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.
 - 2.5. Om Avtalet har upprättats på distans har kunden som omfattas av konsumenträttslig lagstiftning ångerrätt enligt lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokal.
 - 2.6. Om Glecom har fått kostnader för tjänsten och kunden därefter utövar sin ångerrätt så har Glecom rätt till ersättning för kostnader som har tagits för att leverera tjänsten. Kostnaden beräknas från ordinarie pris.
 - 3. Tjänsten**
 - 3.1. Kunden får använda tjänsten endast för det ändamål som framgår av avtalet.
 - 3.2. Kunden svarar för att tjänsten inte används för skada för Glecom eller tredje man, ger upphov till störningar i Glecoms nät, såsom överbelastningsattacker, obeställda massutskick (spam) eller spridande av datavirus.
 - 3.3. Glecom ska leverera tjänsterna senast den avtalade leveransdagen om inget annat har överenskommit skriftligen.
 - 3.4. Glecom vidtar åtgärder i Glecoms nät för att undvika överbelastning. Sådana åtgärder kan vara prioritering eller annan särskild hantering av viss typ av trafik. Glecom har rätt att tillfälligt reducera kundens hastighet om ovanliga trafikmönster observeras för att skydda Glecoms infrastruktur.
 - 3.6. Glecom får utveckla tjänsten om Glecom ersätter tjänsten med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet.
 - 3.7. Hastigheten som avses i beställning gäller från RJ45-uttag i slutkundens utrustning till Glecoms överlämningspunkt mot andra internetoperatörer.
 - 3.8. Hastigheten för internettjänsten garanteras inom Glecoms nät, men kan dock ej garanteras utanför Glecoms nät på grund av faktorer som ligger utanför Glecoms kontroll.
 - 3.9. Tjänsten är inte avsett för ändamål som kräver kontinuerlig, felfri leverans. Det finns tillfällen då tillgänglighet och kvalitet kan påverkas såsom när Glecom eller underleverantör utför service och underhåll.
 - 3.10. Glecom ska utföra arbeten enligt ovan för att begränsa avbrott och störningar. Om avbrott beräknas uppgå till över 8 timmar ska kunden meddelas via Glecoms hemsida för driftstörningar.
 - 3.11. Glecom ansvarar inte för att installera kundens utrustning om detta inte specifikt har beställts.
 - 4. Användande**
 - 4.1. Kunden får endast använda tjänsten för eget bruk och får ej återförsälja eller kommersialisera tjänsten.
 - 4.2. Kunden ska använda tjänsten på ett ansvarsfullt sätt och får inte använda tjänsten på ett sätt som strider mot lag eller myndighets föreskrift eller beslut.
 - 4.3. Kunden ansvarar för all information som överförs, samt allt material som publiceras via tjänsten.
 - 4.4. Glecom förbehåller sig rätten att bryta tjänsten om någon av punkterna bryts enligt ovan.
 - 5. Skadestånd**
 - 5.1. Kunden har rätt till skadestånd för skada som Glecom genom vårdslöshet förorsakat kunden vid tillhandahållande av tjänsten. Glecom ansvarar inte för indirekta förluster som t.ex. förlorad vinst, utebliven nytta eller andra följdskador.
 - 5.2. Glecom ansvarar inte för skada till följd av att obehörig gjort intrång i kundens utrustning som är kopplade till tjänsten.
 - 5.3. Begäran om skadestånd ska alltid föras skriftligen och inom skälig tid.
 - 6. Avtalstid**
 - 6.1. Avtalet gäller tills vidare såvida inte tjänsten tecknats med avtalstid vid beställning. Om bindningstid avtalats, gäller avtalet även efter bindningstidens uppgörande.
 - 6.2. Kunden har rätt att säga upp avtalet med 1 månads uppsägning efter eventuell bindningstid har upphört.
 - 6.3. Uppsägning måste alltid ske till kundtjänsten för att vara giltig. Uppsägningen gäller från det datum som meddelandet har inkommit till Glecom.
 - 7. Betalning**
 - 7.1. Kunden ska betala för tjänsten enligt gällande prislista.
 - 7.2. På fakturan anges det belopp som kunden ska betala för tjänsten.
 - 7.3.** Fakturering sker månadsvis och i förskott. I vissa fall kan utgifter behöva faktureras i efterskott.
 - 7.4.** Glecom fakturerar kunden minst 10 dagar före förfallodagen. Vid försening av betalning utgår dröjsmålsränta samt i förekommande fall påminnelseavgift och inkassoavgift enligt lag.
 - 7.5.** Kunden ska meddela kundtjänst vid byte av faktureringsadress. Om kunden valt annat faktureringsalternativ än brev har Glecom rätt att byta faktureringsmetod till brev vid utebliven betalning. I förekommande fall har Glecom rätt att ta ut en kostnad för faktura via brev.
 - 7.6.** Glecom får debitera kunden kostnader som orsakats av att kunden har brutit mot avtalet.
 - 7.7.** Vid omedelbar uppsägning av avtalet från Glecoms sida enligt dessa allmänna villkor får Glecom debitera kunden resterande avgifter inom avtalsperioden vilka förfaller till betalning vid uppsägningen.
 - 7.8.** Glecom har rätt att ta ut en fakturaavgift för fysiska fakturor om en e-postadress för fakturor ej har meddelats.
 - 7.9.** Glecom har rätt att ändra sina avgifter för tjänsterna. Om ändringen är till nackdel för kunden, har kunden rätt att säga upp tjänsten från och med det datum som prishöjningen har planerats.
 - 7.10.** Glecom har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt avtalet till annan.
 - 7.11.** Invändningar mot fakturan ska meddelas kundtjänsten inom 2 månader.
- 8. Service, tillgänglighet och underhåll**
 - 8.1. Kundsupport finns tillgängligt via e-post och chatt via hemsidan.
 - 8.2. Fel i tjänsten ska anmälas via kundsupporten.
 - 8.3. Fel som beror på Glecom ska avhjälpas inom skälig tid och utan kostnad för kunden.
 - 8.4. Störningar eller avbrott i eventuellt fastighetsnät där Glecom ej har driftansvar ansvarar kunden för kontakt med ägaren av fastighetsnätet.
 - 8.5. Om fel visar sig inte har orsakats av Glecom har Glecom rätt att debitera kunden för skäliga kostnader i samband med felsökningen.
 - 8.6. Om inte annat avtalats så utför Glecom installationer, ändringar och andra åtgärder under normal arbetstid.
 - 8.7. Glecoms ansvar vid driftavbrott gäller inte till den del avbrottet eller felet kan hänföras till kund, fastighetsnät eller annat som står utanför Glecoms kontroll.
 - 8.8. Vid fel ska kund tillse att Glecom vid behov äger tillträde till kunds lokal.
 - 8.9. Som driftavbrott ska inte anses avbrott som sker under perioder för planerat eller akut planerat underhåll.
 - 9. Kunduppgifter**
 - 9.1. Glecom behandlar uppgifter om kunden, såsom e-postadress och personnummer som kunden förser Glecom med vid beställningstillfället. Dessa uppgifter används bland annat för att kunna göra kreditupplysning, fakturera kunden och fullfölja svensk lag.
 - 9.2. I de fall kunden ej tillhandahåller Glecom med uppgifter har Glecom rätt att häva ingått avtal.
 - 9.3. För att administrera avtalet kan personuppgifter komma att lämnas ut av Glecom till närstående bolag och samarbetspartners i syfte att komplettera och uppdatera information som Glecom bedömer nödvändiga för att upprätthålla korrekt information i våra system.
 - 10. Överlåtelse**
 - 10.1. Kunden får inte överlåta avtalet utan Glecoms skriftliga medgivande.
 - 10.2. Överlåtelse av tjänsten ska ske genom blankett som skickas till kundtjänst. Efter behandling av ansökan meddelas beslut till kunden.
 - 10.3. För överlåtelse kan en administrativ avgift tas ut.
 - 10.4. Glecom äger rätt att överlåta avtalet till annat bolag inom koncernen eller till annan i samband med överlåtelse av hela eller del av Glecoms verksamhet.
 - 11. Ändring av avtalsvillkor**
 - 11.1. Information om ändrad avgift eller ändringar av tjänsten skickas med e-postmeddelande till kunden 30 dagar innan ändringen genomförs.
 - 11.2. Glecom har rätt att ändra eller göra tillägg i dessa allmänna villkor. Sådan ändring eller tillägg ska meddelas kunden senast 3 månader innan ikraftträdandet. Om kunden inte godkänner en försämring av avtalet har kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet inom 3 månader. Om uppsägning inte sker anses kunden ha godkänt de nya villkoren.
 - 11.3. Utan hinder av vad som anges enligt ovan har Glecom rätt att göra ändringar och tillägg som inte är till kundens nackdel eller där sådan nackdel endast är av ringa betydelse för kunden. Sådana ändringar eller tillägg träder i kraft 1 månad efter det att meddelande härom gjorts allmänt tillgängligt. Glecom har vidare rätt att göra ändringar i enlighet med vad som följer av 7 kap. 12 § 3 stycket i LEK.
 - 12. Force majeure**
 - 12.1. Part är befriad från skyldighet att ersätta skada eller att fullgöra viss förpliktelse enligt avtalet om skadan eller underlåtenheten har sin grund utanför parts kontroll och omständigheter förhindrar, avsevärt försvarar eller försenar fullgörelse av sådan förpliktelse.