

Glecoms allmänna villkor för internettjänsten

Företag - 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 båda parter har undertecknat det, eller när Glecom skriftligen har bekräftat kundens beställning.
 - 2.2. Kunden är skyldig att iakta Glecoms anvisningar gällande lagar och regler vid användande av tjänsten.
 - 2.3. Kunden ska meddela om förändringar av kontaktpersoner till installationsstället i god tid innan förändringen sker.
- 3. Leverans**
 - 3.1. Glecom ska installera nödvändig utrustning och leverera tjänsterna senast den avtalade leveransdagen om inget annat har överenskommit skriftligen.
 - 3.2. Kunden ska ge Glecom åtkomst till nödvändiga lokaler för installation senast det datum som har valts som installationsdatum.
 - 3.3. Kunden åligger leverantören att ge tillgång till de lokaler som erfordras för uppdragets utförande för att kunna utföra överenskomna åtgärder.
 - 3.4. Beställning av fiber ska ske minst 65 arbetsdagar innan önskat installationsdatum om inget annat har överenskommit. Om beställning görs mindre än 65 arbetsdagar innan önskat installationsdatum kan kunden önska om expressleverans mot extra avgift om möjligt.
 - 3.5. Om försening av leveransen som inte beror på Glecom, eller som Glecom rimligen inte kunnat förutse, har Glecom rätt till ersättning för direkta kostnader som orsakats av förseningen.
- 4. Installerad utrustning**
 - 4.1. Kunden ska tillhandahålla plats för aktiv utrustning i kundens lokaler. På platsen ska det tillhandahållas 1 st 230V eluttag.
 - 4.2. Kunden ansvarar för att tillhandahålla elektricitet, kyla och värme för den utrustningen på installationsstället som krävs för att leverera tjänsten.
 - 4.3. Kunden ansvarar för att utrymmet på installationsstället uppfyller de miljömässiga krav som kan ställas på ett utrymme där elektronisk utrustning ska användas, exempelvis på luftfuktighet, temperatur och dammnivå.
 - 4.4. Kunden ansvarar för fastighetsnät mellan inkommande fiber och arbetsstället.
 - 4.5. Glecom tillhandahåller och installerar teknisk utrustning och ansvarar för drift och underhåll av dessa.
 - 4.6. Glecom har rätt att ta ut en ersättningsavgift för skadad eller förlorad hårdvara där felet ej beror på Glecom.
 - 4.7. Om inte annat överenskommit så lånar kunden utrustning från Glecom under avtalstiden. Utrustningen är Glecoms egendom och får inte överlåta, upplåta eller på annat sätt tillgängliggöra av Glecom ägd utrustning för annan.
 - 4.8. Vid uppsägning av avtal så kan kunden efter skriftligt godkännande ta över installerad utrustning mot en avgift. I de fall utrustningen ej ska överlåtas monterar Glecom ned utrustningen på ett fackmannamässigt sätt. Nedmontering sker under dagtid på vardagar. Kunden ansvarar för Glecoms tillträde till utrymmen där utrustning är installerad. I de fall Glecom nekas tillträde till utrymme har Glecom rätt att fakturera en avgift för utrustning som ej har kunnat monteras ned.
 - 4.9. Installerad utrustning som är fast installerad får inte utan Glecoms skriftliga medgivande flyttas från den plats där den installerats.
- 5. Tillhandahållande av tjänsten**
 - 5.1. Glecom ska tillhandahålla tjänsten på ett fackmässigt sätt i överensstämmelse med avtalet.
 - 5.2. 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.
 - 5.4. Glecom får utveckla tjänsten om Glecom ersätter tjänsten med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet.
 - 5.5. Hastigheten som avses i beställning gäller från RJ45-uttag i den installerade utrustningen till Glecoms överlämningspunkt mot andra internetoperatörer.
 - 5.6. Vid beställning av Wi-Fi-tjänsten ansvarar Glecom för att täckningen på det trådlösa nätverket som tillhandahålls är god vid fri sikt till accesspunkten upp till 20 meter.
 - 5.7. Vid beställning av Wi-Fi-tjänsten ansvarar Glecom inte för täckningsproblem orsakade av störningar från utrustning som ej tillhandahålls av Glecom.
- 6. Användning av tjänsten**
 - 6.1. Kunden får använda tjänsten endast för det ändamål som framgår av avtalet.
- 6.2.** 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.
- 6.3.** Kunden har inte rätt att vidareförsälja tjänsten om inte annat har avtalats.
- 7. Avtalsperiod**
 - 7.1. Bindningstiden på tjänsterna är 5 år (60 månader) och löper sedan vidare automatiskt.
 - 7.2. Uppsägningstiden efter bindningstiden är 3 kalendermånader från båda parter.
- 8. Betalning**
 - 8.1. Betalning ska ske 30 dagar från fakturadatum.
 - 8.2. Kunden ska uppge den e-postadress till vilken kunden önskar att Glecom ska sända fakturor och annan information gällande tjänsterna.
 - 8.3. Invändningar mot faktura ska, för att kunna göras gällande kunden, göras skriftligen 6 månader efter förfallodagen.
 - 8.4. Glecom har rätt att ta ut en fakturaavgift för fysiska fakturor om en e-postadress för fakturor ej har meddelats.
 - 8.5. Glecom har rätt att påbörja fakturering av tjänster från och med avtalad leveransdag om utrustning är installerad i fastigheten.
 - 8.6. Glecom har rätt att fakturera för fiberhyra från och med avtalad leveransdag även om utrustning ej ännu är installerad i fastigheten.
 - 8.7. Utöver det som anges ovan har Glecom rätt att en gång per år göra en indexförändring av de priser och avgifter som anges i avtalet. En indexförändring kan fösta gången ske vid det årsskifte som infaller närmast 6 månader efter det att avtalet ingåtts. En indexförändring ger inte kunden rätt att säga upp berörd tjänst eller avtal. Om inte annat anges ska konsumentprisindex (KPI) vara tillämpligt index.
 - 8.8. Om kunden inte fullgjort betalningen senast på förfallodagen har Glecom rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag.
 - 8.9. Glecom har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt avtalet till annan.
- 9. Force majeure**
 - 9.1. 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 försvårar eller försenar fullgörande av sådan förpliktelse.
- 10. Ändring av avtalsvillkor**
 - 10.1. 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.
 - 10.2. 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.
- 11. Service, tillgänglighet och underhåll**
 - 11.1. Om inte annat avtalats så utför Glecom installationer, ändringar och andra åtgärder under normal arbetstid.
 - 11.2. Felanmälning ska göras till Glecom via webbformulär eller e-post.
 - 11.3. Eventuella driftavbrott och trafikhindrade fel åtgärdas skyndsamt av Glecom efter inkommen felanmälan.
 - 11.4. Vid felanmälan av tjänsten ska kunden kunna verifiera att Glecoms utrustning på installationsstället har fungerande elförsörjning.
 - 11.5. Glecoms ansvar vid driftavbrott gäller inte till den del avbrottet eller felet kan hänföras till kund, fastighetsnät eller annat som står utanför Glecoms kontroll.
 - 11.6. Vid fel ska kund tillse att Glecom vid behov äger tillträde till kunds lokal.
 - 11.7. I de fall Glecom har skälig anledning att misstänka att fel eller avbrott beror på kunds utrustning eller annan omständighet utanför Glecoms kontroll, och Glecom bedömer det nödvändigt för att utreda om så är fallet, ska kund ställa personal till förfogande för att bistå Glecom med felsökningsåtgärder. Vid fel hos kund förbehåller sig Glecom att debitera kund en avgift för nedlagda felsökningsåtgärder.
 - 11.8. Som driftavbrott ska inte anses avbrott som sker under perioder för planerat eller akut planerat underhåll.
 - 11.9. Planerade avbrott som orsakas av part eller av underleverantör till part ska meddelas i god tid till andra part via e-post