

## ALLMÄNNA VILLKOR

Dessa Allmänna Villkor gäller för samtliga abonnemang, tjänster och produkter som vid var tid tillhandahålls av miniTel AB, org.nr. 559010-7024, ("miniTel"). Dessa Allmänna villkor kompletterar bestämmelserna som återfinns i Kundavtalet.

### 1. Avtalsbundenhet

Dessa Allmänna villkor och Uppdragsavtalet blir bindande för kunden genom påskrift av Uppdragsavtalet (fysiskt eller elektroniskt) eller genom betalning av första fakturan avseende Abonnementet.

### 2. Åldersgräns

För att teckna avtal med miniTel måste du vara minst 18 år.

### 3. Tjänster

MiniTel erbjuder prisvärda abonnemang för IP telefoni, bredband och TV till både privatpersoner och företagskunder samt tillhandahåller tillhörande tjänster i form av installationshjälp.

#### IP telefoni

Tjänsten ger Kunden möjlighet att ringa från sin fasta telefon samt att nyttja andra teletjänster via sitt bredbandsnät. För att kunna nyttja tjänsten krävs att Kunden har tillgång till särskild anslutningsbox alternativt en IP telefon, samt en bredbandsanslutning. Information gällande tekniska krav på bredbandsanslutning samt anslutningsbox tillhandahålls av miniTel. Tjänsten IP telefoni omfattar inte ovan nämnda utrustning eller bredbandsanslutning men detta kan tillhandahållas av miniTel genom tecknande av ett separat avtal. I tjänsten ingår ett telefonnummer ur nummerplanen för Sverige vilket tilldelas Kundens anslutningsbox/IP telefon. Det är också möjligt att flytta ett befintligt nummer till tjänsten genom så kallad nummerportering.

#### Bredband

Tjänsten ger Kunden möjlighet att få en internetanslutning med obegränsad surf. Kunden ansvarar för och Tjänsten förutsätter att Kunden har nödvändig utrustning, såsom dator, nätverkskort och programvaror, för att koppla upp sig mot Internet. Privatpersoner får en dynamisk IP-adress, dvs. en IP-adress som varierar över tid medan företagskunder tilldelas en fast IP-adress. För att kunna nyttja tjänsten krävs att Kunden har tillgång till något av stadsnäten där miniTel finns med. Aktuell information om vilka hastigheter som erbjuds och i vilka stadsnät miniTel finns med återfinns på vår hemsida. Är du osäker på om vi kan leverera till din adress är det alltid lättast att ringa oss eller skicka ett e-postmeddelande och fråga. I vissa fall kan vi erbjuda samtliga Tjänster och ibland reducerade Tjänster.

#### TV

Tjänsten ger Kunden möjlighet att titta på TV med hjälp av IP. För att kunna titta på IPTV måste du som kund ha en bredbandsanslutning och en anpassad digitalbox som kan

avkoda IP-trafik och överföra denna för visning på en TV-skärm. Du behöver däremot ingen antenn, parabol eller liknande utrustning. Tjänsten IPTV omfattar inte ovan nämnda utrustning eller bredbandsanslutning men detta kan tillhandahållas av miniTel genom tecknande av ett separat avtal. Aktuell information om kanalutbud i de olika abonnemangen återfinns på vår hemsida.

### 4. Utrustning

MiniTel erbjuder även TV-, telefoni-och nätverksutrustning till försäljning. Sådan utrustning kan beställas via vår Kundtjänst eller direkt i vår webshop. Utrustning som Kunden köper av miniTel omfattas av två (2) års garanti. Garantin gäller inte fel som uppstår på grund av felaktig användning eller yttre åverkan.

### 5. Installationshjälp

MiniTel erbjuder installationshjälp av köpt utrustning och tillhörande abonnemang på plats hos Kunder i Blekinge mot en fast avgift. För kunder i övriga landet erbjuds hjälp endast per telefon.

### 6. Nummerportering

När du tecknar ett abonnemang för IP telefoni kan du välja att flytta ditt befintliga nummer till vår tjänst. Innan portering, dvs. flytt av nummer från annan operatör, kan genomföras måste vi kontrollera att portering kan genomföras. Portering av Kundens befintliga nummer från en annan leverantör förutsätter att Kunden lämnar miniTel fullmakt att göra detta samt att numret som ska porteras är aktivt hos den tidigare operatören. Om Kundens tidigare abonnemang redan är avslutat finns det risk att numret inte kan flyttas. Aktuell porteringsavgift återfinns i Kundavtalet samt på vår hemsida. MiniTel kan inte i förväg garantera att portering kan genomföras.

### 7. Pris och betalningsvillkor

Priser för respektive beställd tjänst och eventuell utrustning framgår av Kundavtalet. Eventuella engångskostnader i form av anslutningsavgifter, porteringsavgifter och installationshjälp debiteras på första månadsfakturan.

Betalning sker månadsvis mot faktura. Fasta abonnemangsavgifter betalas i förskott och eventuella rörliga telefonikostnader betalas i efterskott baserat på Kundens faktiska användning. Avisering sker runt den 6e varje månad och betalningen ska vara oss tillhanda senast den sista dagen i månaden. Vid försenad eller utebliven betalning debiteras påminnelseavgift samt dröjsmålsränta om 10 %.

Erläggs betalning inte inom föreskriven tid har miniTel även rätt att stänga av aktuellt abonnemang till dess att betalning erlagts. Kunden är skyldig att betala abonnemangsavgiften under tiden som abonnemanget är avstängt. Vid

återaktivering av avstängt abonnemang debiteras anslutningsavgift enligt gällande priser i tillämpligt stadsnät.

## 8. Prisjustering

MiniTel förbehåller sig rätten att justera priset för sina Tjänster under avtalstiden. Eventuella prisändringar ska aviseras minst tre (3) månader innan förändringen träder i kraft.

## 9. Ångerrätt

Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal (2005:59) har du som privatperson 14 dagars ångerrätt. Om du vill återropa din ångerrätt ska du skriftligen meddela detta till miniTel inom ångerfristen.

Ångerfristen räknas från dagen efter att du signerat Avtalet. Om du börjar använda Tjänsten under ångerfristen blir du betalningsskyldig för den del av Tjänsten som du nyttjat.

För hårdvara räknas ångerfristen från dagen efter du tagit emot varan. Om du vill nyttja ångerrätten krävs att varan inklusive alla tillbehör återsänds till miniTel tillsammans med tillhandahållen retursedel.

Varan ska återsändas utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar efter den dag du meddelat oss ditt beslut att frånträda avtalet. Kunden står för kostnaden av returfrakt. Det är inte tillåtet att skicka försändelsen mot postförskott eller efterkrav. Varan får inte vara hanterad i större utsträckning än vad som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper och funktion. Om varan är skadad eller i förändrat skick så är Kunden skyldig att stå för den kostnad som värdeminskningen innebär för miniTel (upp till 100%).

För företagskunder och bostadsrättsföreningar gäller ingen ångerrätt.

## 10. Återbetalning

Du som har betalat din faktura men ändå ångrat ditt köp har ett tillgodohavande hos oss. För återbetalning behöver vi kontaktuppgifter och kontouppgifter från dig, vi lagrar inte dessa uppgifter i samband med din betalning. Uppgifterna lämnar du till vår Kundservice.

## 11. Uppsägning och bindningstid

Eventuell bindningstid anges i Kundavtalet. Uppsägning av avtal som löper tillsvidare sker till månadsskifte. Det betyder att uppsägning ska ha kommit till miniTel senast sista dagen månaden innan den månad vid vars slut du vill att ditt abonnemang ska upphöra. Uppsägning ska göras skriftligen.

## 12. Fel och störning i tjänsten

Med fel och störning i tjänsten avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet. Som fel avses inte sådana fel eller brister som inte hindrar kunden från att

använda Tjänsten eller som enbart är av mindre betydelse för Kunden.

MiniTel försöker efter bästa förmåga övervaka leveranserna av våra Tjänster och förebygga problem beträffande dessa. Eventuella fel eller brister ska dock alltid anmälas till vår kundtjänst. MiniTel ska avhjälpa fel inom skälig tid efter felanmälan. Kunden ska bereda miniTel eller särskild leverantör anlitad av miniTel tillträde till bostad/lokal för felsökning och avhjälpande.

MiniTel ansvarar enbart för fel som beror på miniTel. Om fel visar sig bero på exempelvis Kundens vårdslöshet eller annan omständighet som Kunden svarar för eller utrustning som inte är levererad av miniTel har miniTel rätt att debitera Kunden för felsökning och avhjälpning av felet enligt vid var tid gällande prislista.

Har tjänsten varit obrukbar på grund av störning eller avbrott i minst 48 timmar har Kunden rätt till prisavdrag genom en proportionell återbetalning av abonnemangsavgiften. Ersättningen beräknas från den tidpunkt då Kunden anmält felet till miniTel.

## 13. Reklamera fel i utrustning

Om en vara tillhandahållen av miniTel är trasig vid leverans, s.k. uppackningsfel, och skadan inte beror på transportskada ska detta anmälas till vår kundservice, se kontaktuppgifter längre ner i dokumentet, inom 2 dagar från det att du mottagit varan. Varan skickas tillbaka till miniTel och efter godkänd kontroll skickas sedan ersättningsprodukt till dig.

Om du upptäcker andra fel eller brister i varan, som inte är uppackningsfel, ska dessa återopas inom skälig tid efter att felet har upptäckts eller borde ha upptäckts. Du kan reklamera en felaktig vara inom 3 år från det att du mottagit varan. Därefter förlorar du rätten att återropa felet, om inte annat följer av garanti.

## 14. Ansvarsbegränsning

### Fel i teknisk utrustning/ hårdvara

MiniTel ansvarar inte för funktionen av den tekniska utrustning/ hårdvara (t.ex. telefon, router, digitalbox) du använder för att nyttja de Tjänster du beställt av oss såvida utrustningen inte är köpt av miniTel. Är utrustningen köpt av miniTel ska eventuella fel eller brister anmälas till vår kundtjänst. I annat fall hänvisar vi dig till tillverkare eller aktuell återförsäljare.

### Distributionsstörningar

MiniTel äger inte infrastrukturen som våra tjänster distribueras genom. Vi tar därför inget ansvar för avbrott i våra tjänster som beror på att fibernätet blivit skadat, oanvändbart eller på annat sätt oförmöget att vidarebefordra de tjänster vi erbjuder.

Vid större och mer långvariga distributionsstörningar som resulterar i att Tjänsten inte kan levereras på acceptabelt vis har miniTel rätt att avsluta abonnemanget i för tid.

Vid fel eller brister i Tjänster eller utrustning som miniTel ansvarar för har du rätt till skälig ersättning genom prisavdrag. Någon annan ersättning på grund av fel, såsom ersättning för skada m.m., utgår inte.

## 15. Särskilda villkor för Bostadsrättsföreningar

För bostadsrättsföreningar erbjuder miniTel förmånliga avtal med rabatterade priser och utökad service. För att ta del av de förmånliga avtalen krävs att bostadsrättsföreningen tecknar avtal om minst 20 anslutningar med samma tjänst som faktureras föreningen samt att man accepterar en bindningstid om 36 månader med automatisk förlängning med ett (1) år i taget om Avtalet inte sägs upp skriftligen minst en (1) månad innan avtalstidens utgång.

Bostadsrättsföreningen erbjuds även utökad support med en inställelsetid på 2 timmar från mottagen felanmälan under kontorstid och inom 4 timmar utanför kontorstid samt ett eget journummer att ringa vid problem eller driftstörningar på kvällar och helger.

## 16. Ändringar i utbudet av TV-kanaler

MiniTel arbetar kontinuerligt för att erbjuda det bästa kanalutbudet till dig som Kund vilket innebär att utbudet av TV-kanaler kan komma att förändras under avtalstiden. MiniTel kan utöka antalet kanaler i ditt valda paket under Avtalstiden men kommer inte, på eget initiativ, att plocka bort någon av de kanaler som ingick i ditt paket vid avtalstecknande.

Om någon producent av en TV-kanal som ingår i ditt valda paket väljer att säga upp distributionsavtalet med oss, slutar sända eller av annan anledning vidtar åtgärd som innebär att vi inte längre kan vidareända kanalens innehåll till dig, åtar vi oss att i rimlig utsträckning och att så fort det skäligen kan begäras att ersätta den aktuella kanalen med en likvärdig kanal. Skulle sådan omständighet omfatta mer än en kanal samtidigt har du rätt till prisavdrag på Tjänsten motsvarande de bortfallna kanalernas andel i ditt valda paket.

## 17. Kundservice

Om du har frågor eller vill nyttja din ångerrätt kan du kontakta vår kundservice på telefonnummer: **0455-655 400**. Vi har telefontid helgfria vardagar mellan 09.00 – 17.00.

Det går även bra att maila till oss på [support@minitel.se](mailto:support@minitel.se).

## 18. Behandling av personuppgifter

I samband med att du tecknar ett abonnemang hos oss kommer vi att samla in och lagra uppgifter om dig. Vi tillser alltid att all behandling av dina personuppgifter sker på ett säkert sätt och enligt tillämplig lagstiftning.

Vi behandlar uppgifterna för att fullfölja våra åtaganden mot dig, för administration, felsökning, support, fakturering, för att fullgöra våra skyldigheter enligt lag och annan författning samt för att marknadsföra våra och våra samarbetspartners produkter och tjänster.

Om det behövs för fullgörande av åtaganden gentemot dig, lämnas uppgifterna till våra samarbetspartners. Vi kommer inte att lämna ut dina personuppgifter till någon annan tredje part, om inte detta krävs enligt lag eller myndighetsbeslut.

Genom att du godkänner dessa villkor, godkänner du att uppgifterna får användas för angivna ändamål av oss eller våra samarbetspartners. Du har rätt att efter begäran kostnadsfritt, en gång per år, få ta del av de personuppgifter som finns registrerade om dig. Om de är felaktiga, ofullständiga eller irrelevanta har du rätt att begära att uppgifterna ska rättas eller raderas. Kontakta då vår Kundservice.

## 19. Adressändring

Om du flyttar måste du själv snarast möjligt anmäla adressändring till oss. Du är införstådd med att vi kanske inte kan leverera aktuell Tjänst till en ny adress om du flyttar. Detta beror i första hand på att fastigheten på din nya adress inte är ansluten till något av de stadsnät som miniTel är anslutna till. Du måste i så fall säga upp Tjänsten själv. Någon nedsättning av avgiften under den del av uppsägningstiden som du inte kan nyttja Tjänsten medges inte.

## 20. Force Majeure

Om part, eller dess underleverantör, är förhindrad att fullgöra Avtalet som en följd av en händelse utanför dess kontroll (inklusive men inte begränsat till, strejk, brand, översvämning, extrem väderlek, naturkatastrofer, krig, uppror, skadegörelse, sabotage, upplöpp eller terrorism) och som inte rimligen kunde förutses vid Avtalets ingående, är parten befriad från skyldighet att fullgöra Avtalet. Så snart befrielsegrunden upphört ska fullgörelse i enlighet med Avtalet återupptas. Skulle fullgörelsen uppskjutas med stöd av denna punkt under mer än sex månader äger vardera parten rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan.

Part som vill hävda befrielsegrund enligt ovan ska utan uppskov skriftligen underrätta motparten om detta.

## 21. Överlåtelse

MiniTel har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal. Du som Kund har inte motsvarande rätt.

## 22. Tvist

Vid en eventuell tvist har du möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm eller till allmän domstol.