

## Ventelos tjänstespecifika villkor för Ventelo Bredband ADSL företag (0706)

### 1. KUNDER SOM OMFATTAS AV VILLKOREN

Dessa tjänstespecifika villkor gäller, tillsammans med Ventelos allmänna och övriga villkor för myndigheter och företag som ingått avtal med Ventelo om Tjänsten.

### 2. TJÄNSTEN

#### 2.1 Tjänsteöversikt

Tjänsten ger Kunden tillgång till en fast anslutning till Internet. Tjänsten baseras på en asymmetrisk förbindelse vilket innebär att bandbredden nedströms (för att hämta information) normalt är större än bandbredden uppströms (för att skicka information). Kapaciteten är ej garanterad utan alltid angiven som upp till respektive vald bandbredd. Vald bandbredd nedströms framgår av försättsblad. Beroende av vald bandbredd nedströms är bandbredden uppströms upp till 0,4 Mbps, 0,7 Mbps eller 1 Mbps. För att anslutning av Ventelo Bredband Företag skall kunna ske krävs att Kund vid anslutningstillfället förfogar över ett analogt telefonabonnemang via det kopparbaserade accessnätet. I tjänsten ingår:

- Kundplacerad, av Kund ägd, utrustning (CPE) i form av ADSL-modem med routerfunktionalitet genom NAT/DHCP - Nationell och internationell Internettrafik
- En publik IP-adress
- E-postkonton

2.2 Kundplacerad utrustning  
Tjänsten Ventelo Bredband Företag levereras normalt med utrustning i form av ADSL-modem/router som är dimensionerad för att hantera beställd bandbredd utifrån en normal trafikfördelning. Denna

utrustning är kundägd och omfattas av en ettårig garantitid från Ventelo Sverige AB från och med installationsdatum

2.3 Routerfunktionalitet genom NAT/DHCP. Den kundplacerade utrustning i form av ADSL-modem som Ventelo normalt levererar innehåller som standard stöd för routerfunktionalitet i form av så kallad NAT (Network Address Translation). Genom NAT hanteras översättning mellan den i Ventelos tjänst tilldelade publika IP-adressen och privata IP-adresser att nyttjas av Kund. Ventelo konfigurerar även en DHCP-server i den kundplacerade utrustningen. Privata IP-adresser delas då ut dynamiskt, och möjliggör att flera datorer eller andra nätverksuppkopplade enheter kan kopplas in och använda samma publika IP-adress. Kund som av någon anledning önskar att ADSL-modemet ej skall ha NAT aktivt, dvs istället stå i bryggat läge (bridge mode), rekommenderas nyttja egen, av Ventelo godkänd, utrustning. Detta då Ventelo ej garanterar att denna inställning stöds av den av Ventelo levererade utrustningen.

#### 2.4 E-postkonton

Ventelo tillhandahåller Kund e-postkonton i samband med Tjänsten. Antal e-postkonton som ingår, och lagringsutrymme per e-postkonto, framgår av vid var tid gällande produktdokumentation för Tjänsten tillgänglig via Ventelos hemsida [www.ventelo.se](http://www.ventelo.se). Vid eventuell förändring av detta gäller att Kund alltid har rätt till minst det antal e-postkonton och den mängd lagringsutrymme som gällde vid Avtalets ingående, och som framgår av

försättsblad, prislista eller annan produktdokumentation. För att ta emot e-post används protokollet POP3 och för att skicka används protokollet SMTP. Kunds användare får dessutom tillgång till Ventelos Webmail där användaren kan nå sin e-post via webbläsare (browser) ansluten mot Internet. Inloggning sker via Ventelos publika hemsida. Ventelo förbehåller sig rätten att neka eller ta bort stötande eller olämpliga e-postadresser, samt att ändra tilldelade e-postadresser av tekniska eller kommersiella skäl. Ventelo har rätt att spärra konton för inkommande e-post om tillgängligt lagringsutrymme saknas.

#### 2.5 Tilläggsfunktionalitet

I tillägg till de funktioner som ingår i Tjänsten kan Kund vid beställning av Tjänst eller senare beställa ytterligare tilläggstjänster, exempelvis i form av ytterligare e-postkonton. Tilläggsfunktionalitet samt avgifter för densamma framgår av aktuell produktdokumentation och prislista tillgänglig via Ventelos publika hemsida [www.ventelo.se](http://www.ventelo.se).

### 3. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR KUNDENS TILLGÅNG TILL TJÄNSTEN

3.1 Kundens tillgång till Tjänsten förutsätter att

- (i) Kunden har tillgång till en dator med programvara och kringutrustning som uppfyller Ventelos tekniska krav (vilka framgår på Ventelos hemsida [www.ventelo.se](http://www.ventelo.se)),
- (ii) Tjänsten finns tillgänglig på den av Kunden angivna adressen.
- (iii) Tjänsten ansluts i slutkunds lokaler enligt de

installationsanvisningar som Ventelo tillhandahåller.

3.2 Om Tjänsten levereras genom att Ventelo köper en grossisttjänst från TeliaSonera krävs dessutom att Kunden har ett analogt telefonabonnemang på den adress dit Tjänsten skall kopplas, hos Ventelo eller annan operatör. Tjänsten förutsätter då även att detta analoga telefonabonnemang upprätthålls. Skulle Kund avsluta sitt analoga abonnemang kan Ventelo av tekniska skäl, utan rätt till ersättning för Kunden, ej upprätthålla leverans av Tjänsten. Kunds åtaganden gällande detta avtal kvarstår ändå, gällande exempelvis avgifter och bindningstid.

#### 4. LEVERANS AV TJÄNSTEN

4.1 Leverans av Tjänsten förutsätter att Kunden vid anslutningstillfället har ett analogt telefonabonnemang, hos Ventelo eller annan operatör, på den adress där Tjänsten skall kopplas in. Detta gäller beroende av vem som är Ventelos underleverantör för Tjänsten.

4.2 Om Kunden vid beställning av Tjänsten inte är bredbandskund hos någon annan ADSL-operatör levereras Tjänsten normalt inom fyra veckor från beställning, under förutsättning att all nödvändig information från Kunden kommit Ventelo tillhanda.

4.3 Om Kunden vid beställning av Tjänsten är bredbandskund hos annan ADSL-operatör, med vilken Ventelo har etablerat samarbete för leverantörsbyte, levereras Tjänsten normalt i samband med att Kundens avtal med den andra operatören upphör, under förutsättning att all nödvändig information från Kunden kommit Ventelo tillhanda. I nödvändig information ingår då även fullmakt från Kund rörande

byte av ADSL-operatör, där Kund även ger Ventelo fullmakt att för Kunds räkning överta Kunds accessförbindelse samt avsluta ADSL-tjänst hos annan operatör.

4.4 Om Kunden vid beställning av Tjänsten är bredbandskund hos annan ADSL-operatör, med vilken Ventelo saknar samarbete för leverantörsbyte, levereras Tjänsten normalt inom fyra veckor från det att Kundens avtal med den andra operatören har upphört att gälla, under förutsättning att all nödvändig information från Kunden kommit Ventelo tillhanda. Vid detta fall kommer Ventelo upplysa Kund om att Kund själv måste säga upp sitt avtal med annan ADSL-operatör för att Tjänsten skall kunna levereras.

4.5 Om Kunden har gällande bindningstid hos annan operatör behöver Ventelo inte leverera Tjänsten förrän efter utgången av denna bindningstid.

#### 5. AVGIFTER

Tjänsten levereras av en av Ventelo anlitad underleverantör. Ventelos priser kan variera beroende på vilken underleverantör som levererar Tjänsten. Om Tjänsten levereras via underleverantör som medger att Kund efter anslutning av Tjänst kan avsluta det analoga telefonabonnemang till vilket Tjänsten är ansluten, äger Ventelo rätt att från och med den dagen debitera särskild periodisk avgift i form av så kallad näthyra. Denna avgift framgår av prislista.

#### 6. SERVICE

6.1 Felanmälan  
Felanmälan kan göras dygnet runt 365 dagar om året.  
Felanmälan:  
Ventelo Kundenservice  
Tel: 0500 - 445 900  
Fax: 0500 - 494 910  
e-post: info@ventelo.se

Fel i tjänsten måste alltid anmälas per telefon.

6.2 Servicenivå  
Åtgärdsfönstret, vilket är den tid då Ventelo utför felavhjälpning, omfattar helgfria vardagar, måndag till fredag, mellan 08.00 till 17.00. Felavhjälpning startas då en felanmälan från Kund rapporteras till Ventelos Kundenservice. Felavhjälpning ska vara utförd inom maximalt 24 timmar (åtgärdstid) från det att felanmälan kommit Ventelo tillhanda. Vid fel på den kundplacerade utrustningen skickas ersättningsutrustning via post. Vid denna typ av fel gäller 36 timmars åtgärdstid.

#### 6.3 Tillgänglighet

Tillgängligheten avseende tjänsten beräknas enligt följande formel, där nertid mäts inom aktuellt åtgärdsfönster: Ventelo garanterar en genomsnittlig tillgänglighet om 99,0 % per kalendermånad och tjänst med undantag för driftavbrott enligt servicefönster. Tillgängligheten mäts ej under avbrott som Kund orsakar eller ansvarar för, exempelvis fel i fastighetsnät eller elavbrott i byggnaden där Kunds lokal är belägen.

#### 6.4 Servicefönster

Driftavbrott som uppstår på grund av planerade arbete för utbyggnad, uppgradering, nödvändigt underhåll eller motsvarande sker mellan kl. 00.00 - 06.00 måndagar. Ventelo informerar Kunden minst 5 arbetsdagar i förväg på Ventelos hemsida under driftsinformation. Ventelo har rätt till att företa kritisk felrättning utan varsel, men regeln är att Kunden skall bli informerad i förtid.

#### 7. FLYTT

Om Kund anmäler flytt av Tjänsten till ny adress börjar en ny bindningstid att gälla för Tjänsten enligt punkt 11.1.

## 8. UPP- OCH NEDGRADERINGAR I TJÄNSTEN

8.1 Om Kunden upp- eller nedgraderar Tjänsten till en högre alternativt lägre hastighet förändras priset för Tjänsten till det pris som vid upp- eller nedgraderingstidpunkten, gäller för den aktuella hastigheten. Upp- eller nedgradering innebär att ny bindningstid att gälla för Tjänsten enligt punkt 11.1 från upprespektive nedgraderingstidpunkten.

8.2 Vid nedgradering av Tjänsten äger Ventelo rätt att debitera Kunden en engångsavgift enligt prislista.

## 9. MISSBRUK AV TJÄNSTEN

Följande utgör exempel på sätt som Kunden kan missbruka Tjänsten till väsentlig nackdel för Ventelo:

(i) Att sprida information som kan antas vara olaglig exempelvis barnpornografi, förtal eller hets mot folkgrupp), att begå olagliga eller grovt kränkande handlingar samt uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar.

(ii) Att göra massutskick av e-post eller nyhetsgrupper om inte varje mottagare godkännt detta.

(iii) Att försöka få tillgång till annans användarkonto eller datorresurs utan dennes samtycke eller att försöka få tillgång till varor eller tjänster utan avsikt att betala.

*24tim x antal dagar i månaden – tid för Servicefönster - Nertid Tillgänglighet = 24tim x antal dagar i månaden - tid för Servicefönster*

(iv) Att nyttja tjänsten på ett sådant sätt att störningar uppstår för andra kunder, tex i form av minskad

tillgänglighet till tjänst (bandbredd) eller ett verutnyttjande av på stationen tillgänglig bandbredd.

## 10. ANSVARSBEGRÄNSNINGAR

10.1 Den av Ventelo utlovade hastigheten avser datahastigheten ut från telestationen och inte ingångshastigheten i ansluten utrustning. På vägen till Kunds utrustning påverkas hastigheten av flera faktorer, såsom avståndet mellan telestationen och Kundens bostad/lokal, mängden trafik i datanätet och ansluten kringutrustning. Ventelo har inga möjligheter att påverka och ansvarar således inte för begränsningar i hastigheten beroende på nät som inte ägs eller kontrolleras av Ventelo.

10.2 Ventelo ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvaruapplikationer.

10.3 Ventelo ansvarar inte för inskränkning i tjänst efter förändring eller ingrepp i slutkundsägd ADSLutrustning. Skulle kund genomfört sådan förändring som t ex nollställning av CPE eller dylikt som föranleder åtgärd från Ventelos sida för att återställa tjänstefunktionalitet, förbehåller sig Ventelo rätten att debitera slutkund för dylika åtgärder.

## 11. AVTALETS GILTIGHETSTID, UPPHÖRANDE M.M.

11.1 Bindningstiden på Tjänsten är 12 månader från och med installationsdatum, såvida inte annat föranleds av vad som anges rörande upp- eller nedgradering av Tjänsten enligt punkt 8.1 eller flytt enligt punkt 7.

11.2 För Tjänsten gäller 3 månaders uppsägningstid.